



KAUNO TECHNOLOGIJOS UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ, HUMANITARINIŲ MOKSLŲ IR MENŲ FAKULTETAS

Rima Deniskinaitė

STUDENTŲ PASITENKINIMO MAGISTRANTŪROS STUDIJOMIS
TYRIMAS: KAUNO TECHNOLOGIJOS UNIVERSITETO ATVEJIS

Baigiamasis magistro projektas

Vadovas

Doc. dr. R. Petrauskienė

KAUNAS, 2017

KAUNO TECHNOLOGIJOS UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ, HUMANITARINIŲ MOKSLŲ IR MENŲ FAKULTETAS

STUDENTŲ PASITENKINIMO MAGISTRANTŪROS STUDIJOMIS
TYRIMAS: KAUNO TECHNOLOGIJOS UNIVERSITETO ATVEJIS

Baigiamasis magistro projektas

Viešasis administravimas (kodas 621N70001)

Vadovas

(parašas) Doc. dr. R. Petrauskienė
(data) 2017-05-29

Recenzentas

(parašas) Doc. dr. J. Šiugždiniene
(data) 2017-05-29

Projektą atliko

(parašas) Rima Deniskinaite
(data) 2017-05-29

KAUNAS, 2017



KAUNO TECHNOLOGIJOS UNIVERSITETAS

Socialinių, humanitarinių mokslų ir menų

(Fakultetas)

Rima Deniskinaitė

(Studento vardas, pavardė)

Viešasis administravimas, SMV-5/5

(Studijų programa, kursas)

Baigiamojo projekto „Studentų pasitenkinimo magistrantūros studijomis tyrimas:

Kauno Technologijos Universiteto atvejis“

AKADEMINIO SAŽININGUMO DEKLARACIJA

.....2017 m. gegužės 29 d.....

(Data)

.....Kaunas.....

(Vieta)

Patvirtinu, kad mano **Rimos Deniskinaitės** magistro baigiamasis projektas tema „Studentų pasitenkinimo magistrantūros studijomis tyrimas: Kauno Technologijos Universiteto atvejis“ yra parašytas visiškai savarankiškai, o visi pateikti duomenys ar tyrimų rezultatai yra teisingi ir gauti sąžiningai. Šiame darbe nei viena dalis nėra plagijuota nuo jokių spausdintinių ar internetinių šaltinių, visos kitų šaltinių tiesioginės ir netiesioginės citatos nurodytos literatūros nuorodose. Įstatymų nenumatytų piniginių sumų už šį darbą niekam nesu mokėjęs.

Aš suprantu, kad išaiškėjus nesąžiningumo faktui, man bus taikomos nuobaudos, remiantis Kauno technologijos universitete galiojančia tvarka.

(vardą ir pavardę įrašyti ranka)

Deniskinaite, R. *A Survey of Students Satisfaction with Master's Degree Studies: Case Study of Kaunas University of Technology*: Master's thesis in Public Administration / supervisor assoc. dr. R. Petrauskiene. The Faculty of Social Sciences, Arts and Humanities, Kaunas University of Technology.

Research area and field: 03 S

Key words: higher education studies, value of higher education studies, students' satisfaction with studies, students' expectations, quality assessment, master's degree studies.

Kaunas, 2017. 132 p.

SUMMARY

Master thesis analyzes students' satisfaction with master's degree studies at Kaunas University of Technology (KTU) through the lens of three dimensions: meeting students' expectations, creating additional value of studies for students and ensuring high quality studies provision. For a long time, customers' satisfaction has been important only in private sector institutions, but as the customers get used to a high level of private services, they started to expect the same level of services from public sector institutions, too. Customers' satisfaction is extremely important for every public institution because it provides opportunity to assess the areas for improvements, to ensure better and more efficient services to customers. Because of the current tendencies to view a student as the main customer of higher education studies, universities have to ensure that students' opinions regarding the studies are heard. Therefore, universities should do continuous research on students' satisfaction and based on collected results look for possible ways to provide exceptional studies level that would lead to more satisfied students. Today quality assurance in higher education studies is the most discussed topic not only in Lithuania, but also in Europe and the whole world. European and Lithuanian strategic documents, the main documents of the Bologna Process emphasize the importance of ensuring quality in higher education studies in accordance with international and national objectives, current market needs and individual students' expectations and abilities. It is stated that quality assurance in higher education studies should be grounded on transferring the latest knowledge, providing study programs that are in line with international requirements as well as ensuring the access to all resources that are important for students to achieve successful studies results. It is emphasized that universities should pay enough attention to the quality of higher education studies in order to increase students' satisfaction. An issue of quality assurance in higher education studies attracts an extreme attention in both Lithuanian and foreign scientists works; however, usually these articles discuss students' satisfaction with quality of studies generally, mainly exploring on bachelor's students satisfaction, giving little attention to master's degree students' perceptions of higher education studies. Project Europe 2030, National Education strategy 2013 – 2022, and National Progress Programme 2014–2020 highlight the importance of higher education institutions to promote a culture of lifelong learning. In addition to this aim, it is necessary

to do research and evaluate master's degree students' satisfaction with higher education studies since master's degree studies consolidate an aspiration for lifelong learning. As a result, the main question of the research: what factors influence students' satisfaction with master's degree studies at KTU? The research object – customer satisfaction with public services. The aim of the research: to assess the factors that affect students' satisfaction with master's degree studies at KTU. Objectives of the research: 1) to explore theoretical aspects of students' satisfaction with higher education studies 2) to analyze the EU and Lithuanian legislation on higher education quality 3) to identify factors that mostly affect students' satisfaction with master's degree studies at KTU. The research methods applied in this master thesis are analysis of scientific literature, articles, strategic documents and legal acts, questionnaire and comparative analysis. Thesis consists of three main sections. The first section discusses higher education studies concept as a public service, presents student as a main customer of higher education studies, identifies the factors that determine students' satisfaction with higher education studies and examines dimensions of quality assessment. The second section analyzes EU and Lithuanian legal acts and strategic documents that regulate quality of higher education studies and emphasize the importance of students' satisfaction. The third part of thesis presents research methodology, analysis of KTU internal studies quality assurance, gathered quantitative research results and identified factors that affect students' satisfaction with master's degree studies at KTU. The main conclusions of the conducted research: students' satisfaction is affected by up-to-date studies' programs and their curriculum, faculty competencies, active learning methods, well-equipped libraries, lecture halls, university staff helpfulness and empathy, their response to students complaints.

TURINYS

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS.....	7
LENTELIŲ SĄRAŠAS.....	9
PRIEDŲ SĄRAŠAS	10
PAGRINDINĖS SAŲOKOS	11
ĮVADAS.....	12
1. STUDENTŲ PASITENKINIMO UNIVERSITETINĖMIS STUDIJOMIS TEORINIAI ASPEKTAI..	15
1.1 Universitetinių studijų, kaip viešosios paslaugos, samprata ir savybės.....	15
1.2 Pagrindinės dimensijos lemiančios studentų pasitenkinimą studijų paslaugomis.....	22
1.2.1 Studentų lūkesčiai, sietini su studijomis.....	24
1.2.2 Studentų suvokiama studijų vertė.....	26
1.2.3 Studijų kokybės dimensijos ir vertinimo metodai.....	29
2. AUKŠTOJO MOKSLO STUDIJŲ KOKYBĖS REGULIAVIMAS ES IR LIETUVOJE.....	36
2.1. ES teisės aktai, reglamentuojantys universitetinių studijų paslaugos kokybę.....	36
2.2. Lietuvos teisės aktai, reglamentuojantys universitetinių studijų paslaugos kokybę.....	39
3. STUDENTŲ PASITENKINIMO KTU MAGISTRANTŪROS STUDIJOMIS TYRIMAS.....	48
3.1. Tyrimo metodika.....	48
3.2. KTU studijų kokybės priežiūra ir tobulinimas.....	51
3.3 KTU studentų pasitenkinimo magistrantūros studijomis tyrimo duomenų analizė.....	53
IŠVADOS.....	74
REKOMENDACIJOS.....	76
LITERATŪRA.....	78
ŠALTINIAI.....	87
PRIEDAI.....	90

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS

1 pav. Universitetinių paslaugų teikėjai, vidiniai bei išoriniai klientai.....	17
2 pav. Vartotojo pasitenkinimo paslauga lygiai.....	23
3 pav. Studentų pasitenkinimo universitetinėmis studijomis diskonfirmacijos paradigma	26
4 pav. Kokybės sąvokų raida.....	29
5 pav. Bolonijos proceso dokumentai ir jų kokybės užtikrinimo principai.....	36
6 pav. Tyrimo „KTU magistrantūros studijų studentų pasitenkinimas studijomis“ vykdymo loginė schema.....	48
7 pav. KTU magistrantūros studentų studijų kokybės vertinimas pagal studijų sritis (N=104), vidurkis, 2017.....	53
8 pav. KTU magistrantūros studentų studijų lūkesčių patenkinimas pagal studijų sritis (N=104), proc., 2017.....	54
9 pav. KTU magistrantūros studentų studijų lūkesčių patenkinimą sąlygojančių veiksnių vertinimas ir svarba (N=104), vidurkiai, 2017.....	55
10 pav. KTU magistrantūros studentų studijų lūkesčių patenkinimas pagal studijų sritis (N=84), vidurkiai, 2017.....	56
11 pav. Veiksniai, turintys įtakos KTU magistrantūros studentų pasirinktos studijų programos vertei (N=104), vidurkiai, 2017.....	57
12 pav. KTU magistrantūros studentų, mokančių ir nemokančių už studijas, suvokiama studijų vertė (N=104), vidurkiai, 2017.....	58
13 pav. Veiksniai, sąlygojantys KTU magistrantūros studentų pasitenkinimą studijų programos kokybe, (N=104), vidurkiai, 2017.....	59
14 pav. Veiksniai, sąlygojantys KTU skirtingų studijų sričių magistrantūros studentų pasitenkinimą studijų programos kokybe, pagal vartotojų pasitenkinimo indekso metodiką (N=104), procentai, 2017.....	60
15 pav. Veiksniai, sąlygojantys KTU magistrantūros studentų pasitenkinimą dėstytojų darbo kokybe (N=104), procentai, 2017.....	61
16 pav. Veiksniai, sąlygojantys KTU magistrantūros studentų pasitenkinimą studijų infrastruktūros kokybe (N=104), procentai, 2017.....	62
17 pav. Veiksniai, sąlygojantys KTU magistrantūros studentų pasitenkinimą bibliotekos kokybe (N=104), procentai, 2017.....	63

18 pav. Veiksniai, sąlygojantys KTU magistrantūros studentų pasitenkinimą studijų administravimo kokybe pagal studijų sritis (N=104), vidurkiai, 2017.....	64
19 pav. Veiksniai, sąlygojantys KTU magistrantūros studentų pasitenkinimą universiteto siūlomomis karjeros galimybėmis, (N=104), procentai, 2017.....	65
20 pav. KTU magistrantūros studentai, kurie pasirinko papildomos kompetencijos rinkinį (MA+) pagal studijų sritis, (N=104), procentai, 2017.....	66
21 pav. KTU magistrantūros studentų pasiskirstymas pagal lytį (N=104), procentai, 2017.....	67
22 pav. KTU magistrantūros studentų pasiskirstymas pagal studijų sritis (N=104), procentai, 2017.....	67
23 pav. KTU magistrantūros studentų pasiskirstymas pagal studijų mokėjimą (N=104), procentai, 2017.....	68
24 pav. KTU magistrantūros studentų studijų įvertinimo vidurkiai pagal studijų sritis (N=104), procentai, 2017.....	68
25 pav. KTU magistrantūros studentų paskaitų lankomumas pagal studijų sritis (N=104), procentai, 2017.....	69
26 pav. KTU magistrantūros studentų polinkis rekomenduoti KTU magistrantūros studijas kitiems (N=104), procentai, 2017.....	70

LENTELIŲ SĄRAŠAS

1 lentelė. Universitetinių studijų, kaip paslaugos, savybės.....	20
2 lentelė. Studento pasitenkinimo aukštojo mokslo studijų paslauga sampratos.....	22
3 lentelė. Aukštojo mokslo studijų teikiama nauda studentui.....	28
4 lentelė. Studijų kokybės vertinimo dimensijos ir jas sudarantys veiksniai.....	31
5 lentelė. Studijų kokybės vertinimo modeliai: privalumai ir trūkumai.....	34
6 lentelė. Lietuvos pažangos strategijos „Lietuva 2030“ tikslai ir uždaviniai.....	40
7 lentelė. Valstybinės švietimo 2013 – 2022 metų nacionalinės strategijos tikslai ir uždaviniai.....	40
8 lentelė. 2014 – 2020 metų Nacionalinės pažangos programos uždaviniai ir priemonės.....	41
9 lentelė. Aukštosios mokyklos veiklos vertinimo sritys.....	46
10 lentelė. Vartotojų pasitenkinimą viešosiomis paslaugomis sąlygojantys veiksniai.....	47
11 lentelė. KTU magistrantų pasitenkinimo studijomis tyrimo anketos klausimų pagrindimas.....	49
12 lentelė. KTU magistrantų pasiskirstymas pagal studijų sritis.....	50
13 lentelė. Koreliacijos koeficientų reikšmių interpretavimai.....	71
14 lentelė. Koreliaciniai ryšiai tarp KTU magistrantūros studentų lankomumo ir pasitenkinimo studijų programa.....	71
15 lentelė. Koreliaciniai ryšiai tarp KTU magistrantūros studentų vidurkio ir pasitenkinimo dėstytojų darbo kokybe.....	72

PRIEDŲ SĄRAŠAS

1 PRIEDAS.....	91
2 PRIEDAS.....	95
3 PRIEDAS.....	95
4 PRIEDAS.....	102
5 PRIEDAS.....	105
6 PRIEDAS.....	110
7 PRIEDAS.....	114
8 PRIEDAS.....	117
9 PRIEDAS.....	119
10 PRIEDAS.....	121
11 PRIEDAS.....	123
12 PRIEDAS.....	123
13 PRIEDAS.....	124
14 PRIEDAS.....	124
15 PRIEDAS.....	124
16 PRIEDAS.....	125
17 PRIEDAS.....	125
18 PRIEDAS.....	126
19 PRIEDAS.....	128

PAGRINDINĖS SĄVOKOS

Europos fondo kokybės valdymo modelis (EFQM) – institucijos įsivertinimas, skirtas prioritetu nusistatymui, išteklių paskirstymui ir realių veiklos planų sudarymui (Longbottom, 2002, cituojama iš Kučinskienė, Kučinskas, 2005).

HedPERF – studijų kokybės vertinimo instrumentas (Abdullah, 2006).

ISO 9001 – kokybės vadybos sistemų standartai (*International Organization for Standardization*, 2015).

Klientas (vartotojas) – asmuo, kuris naudojasi institucijos teikiama paslauga (Pukelytė, 2010).

Lūkesčiai – laukiamas paslaugos požymių ar proceso įvykdymas tam tikrame lygmenyje (Oliver, 2010, p. 22).

Pasitenkinimas – maloni patirtis arba pageidaujama būseną, kai faktinė paslauga atitinka sietinus lūkesčius su paslauga (Oliver, 2010, p. 6).

Paslauga – santykis tarp paslaugos teikėjo ir gavėjo, kai paslaugos teikėjas naudodamas tam tikrus išteklius patenkina paslaugos gavėjo poreikius (Pukelytė, 2010).

Paslaugos kokybė – paslaugos turinio atitiktumas turimiems lūkesčiams (Urvikis, 2016).

Paslaugos kokybės dimensijos – paslaugos kokybės sritys (Pukelytė, 2010).

SERVPERF – paslaugos kokybės vertinimo metodika, vertinanti tik kliento patirtą paslaugą (Cronin, Taylor, 1992).

SERVQUAL – paslaugos kokybės vertinimo metodika, lyginanti skirtumą tarp kliento lūkesčių ir gautos paslaugos (Parasuraman ir kt., 1985).

Universitetinės studijos (aukštojo mokslo studijos) – procesas, kurio metu, pasitelkus akademinį ir administracinį personalą, studentui sudaromos sąlygos įgyti žinias, plėtoti gebėjimus pagal studijų programoje apibrėžtus reikalavimus konkrečiai kvalifikacijai įgyti (Pukelytė, 2010).

Vertė – svarba, kurią paslaugos gavėjas teikia suteiktai paslaugai, vertinęs visas patirtas materialines ir nematerialines sąnaudas, susijusias su paslaugos įsigijimu (Sığırcı, Gürdal, 2012).

Visuotinės kokybės valdymo modelis (TQM) – „į kokybę orientuotas organizacijos valdymo būdas, pagrįstas visų jos narių dalyvavimu, siekiant ilgalaikės sėkmės, tenkinant klientų poreikius ir veikiant visu savo organizacijos narių bei visuomenės labui“ (Kučinskienė, Kučinskas, 2005).

IVADAS

Temos aktualumas. Ilgą laiką vartotojų pasitenkinimas buvo svarbus tik privačiame sektoriuje, tačiau didėjant poreikiams bei vartotojams priprantant prie aukšto lygio privačių paslaugų, tokio lygio paslaugų pradėta tikėtis ir iš viešojo sektoriaus institucijų. Viešojo sektoriaus institucijoms, teikiant ypatingai svarbias visuomenei viešąsias paslaugas, vartotojų pasitenkinimas yra ypač svarbus, nes tai suteikia galimybę įvertinti tobulintinas viešųjų paslaugų sritis, užtikrinti kokybiškesnių, efektyvesnių viešųjų paslaugų teikimą.

Aukštasis mokslas – tai visuomenės pamatas, kuriantis ekonominę, socialinę bei kultūrinę gerovę erga omnes. Kiekviena valstybė turi užtikrinti šią gerovę investuodama į jos piliečių žinias ir išsilavinimą, nes aukštąjį išsilavinimą turintis asmuo netampa našta valstybei, o žinios ir novatoriški sprendimai sukuria naujų galimybių visai visuomenei (*Lietuvos laisvosios rinkos institutas*, 2011). Universitetinėms studijoms tapus paklausiausia preke švietimo paslaugų rinkoje, studentą pradėtą laikyti svarbiausiu studijų paslaugos klientu (Pukelytė, 2010; Furedi, 2011, p. 2; Starkutė, Valinevičienė, 2013). Susirūpinta ne tik kokių kompetencijų darbdaviai reikalauja iš studentų, bet ir kaip pats studentas vertina savo mokymosi patirtį. Periodiškas vidinis ir išorinis studijų kokybės vertinimas, aukštojo mokslo institucijų atliekami studentų pasitenkinimo studijomis tyrimai padeda nustatyti stipriąsias ir tobulintinas studijų sritis. Teisingas tokių vertinimo duomenų panaudojimas padeda tobulinti siūlomas studijų programas, turimus išteklius ir infrastruktūrą taip, kad šios didintų studentų pasitenkinimą jiems suteiktomis studijų paslaugomis ir užtikrintų aukštojo mokslo įstaigos konkurencinį pranašumą rinkoje. Aukštojo mokslo institucijoms studentų pasitenkinimas ypač svarbus ne vien tik dėl teigiamų atsiliepimų apie aukštojo mokslo instituciją skleidimu ar puikaus įvaizdžio visuomenėje kūrimu, bet ir dėl studentų lojalumo, naujų studentų pritraukimo ir finansinės gerovės užtikrinimo.

Temos naujumas. Šiandien studijų kokybės užtikrinimas labiausiai diskutuojama tema ne tik Lietuvoje, bet ir visoje Europoje, pasaulyje. Įvairiuose Europos bei Lietuvos strateginiuose dokumentuose, Bolonijos proceso dokumentuose, teisės aktuose pabrėžiama, kad būtina didinti aukštojo mokslo studijų kokybę atsižvelgiant į tarptautinius ir nacionalinius tikslus, esamus rinkos poreikius bei individualius studento lūkesčius ir gebėjimus. Akcentuojama, kad studijų kokybės užtikrinimas turi būti paremtas naujausių žinių perdavimu, studijų programų šiuolaikiškumu ir tarptautiškumu bei visų reikalingų išteklių studijų tikslams pasiekti prieinamumu. Pabrėžiama, kad aukštojo mokslo institucijos turi skirti pakankamai dėmesio studijų kokybės užtikrinimui, didinant studentų pasitenkinimą studijų paslaugomis.

Aukštojo mokslo studijų kokybės klausimas sulaukia ypatingai didelio dėmesio tiek Lietuvos, tiek užsienio mokslininkų darbuose. Universitetinių studijų problematiką studentų požiūriu Lietuvoje tyrė Lamanauskas ir kt. (2013), Guščinskiene, Čiburiene (2008), universitetinių studijų kokybės vertinimo kriterijus išskyrė Pukelytė (2010), studento, kaip universiteto teikiamos studijų paslaugos kliento, sampratą nagrinėjo Starkutė, Valinevičienė (2013), studijų kokybės problemas analizavo Ruževičius (2014). Užsienio mokslininkai taip pat plačiai tyrinėja šią sritį. Studentų pasitenkinimą universitetinėmis studijomis tyrė Kumaras, Yang (2014), Sultanas, Wongas (2013), Mihanovičius, Batinić (2016), Khalifas, Mahmoudas (2016) ir kt. Tačiau nors studijų kokybė yra plačiai nagrinėjama įvairiuose moksliniuose straipsniuose, pasigendama skirtingų studijų programų studentų pasitenkinimo studijomis tyrimų. Taip pat dažniausiai yra analizuojama, kaip studijas vertina bakalauro studentai, mažai dėmesio skiriama magistrantūros studentų pasitenkinimo studijomis tyrimams. Europos strategijos „Europa 2030“ projekte, 2014 –2020 metų Nacionalinėje pažangos programoje, Valstybinėje švietimo 2013 – 2022 metų strategijoje akcentuojama, jog aukštojo mokslo įstaigoms svarbu skatinti mokymosi visą gyvenimą kultūrą. Siekiant šio tikslo būtina tirti ir vertinti magistrantūros studijų studentų pasitenkinimą studijomis, nes magistro studijos įtvirtina mokymosi visą gyvenimą siekiamybę.

Siekiant išnagrinėti magistrantūros studijų studentų pasitenkinimą studijomis lemiančius veiksnius, pasirinktas Kauno Technologijos Universitetas (toliau – KTU). Šis universitetas buvo pasirinktas todėl, kad projekto autorė jame studijuoja ir turi galimybę sąlyginai lengviau atlikti tokio tipo tyrimą. Visų KTU magistrantūros studijų programų studentai pasirinkti siekiant išsiaiškinti, kiek skirtingų studijų programų studentai yra patenkinti studijomis.

Tyrimo problema. Auganti konkurencija tarp Lietuvos ir užsienio universitetų, nacionalinė ir tarptautinė švietimo politika vis labiau pabrėžia studento pasitenkinimo studijomis svarbą. Šiandien siūlomų programų ir jų kokybės vertinimą atlieka kiekviena aukštojo mokslo institucija, tačiau daugelį metų tokia vertinimo procese dalyvavo tik dėstytojai, universiteto administracija, valstybė ir švietimo institucijos. Visai neseniai pradėta atsižvelgti ir į studentą, kaip į pagrindinį universiteto siūlomų studijų paslaugos klientą bei studijų kokybės vertintoją. To pasekoje universitetų sėkmė ar nesėkmė tapo priklausoma nuo studentų pasitenkinimo studijų paslaugomis. Todėl šio baigiamojo projekto **problema** atskleidžia klausimas – kokie veiksniai sąlygoja Kauno Technologijos Universiteto magistrantūros studijų studentų pasitenkinimą studijomis?

Tyrimo objektas: vartotojų pasitenkinimas viešosiomis paslaugomis.

Tyrimo dalykas: KTU magistrantūros studijų studentų pasitenkinimas studijomis.

Projekto tikslas: įvertinti veiksniai, lemiančius KTU magistrantūros studijų studentų pasitenkinimą studijomis.

Projekto uždaviniai:

1. Išanalizuoti studentų pasitenkinimo universitetinėmis studijomis teorinius aspektus.
2. Išnagrinėti ES ir Lietuvos strateginius dokumentus bei teisės aktus, reguliuojančius aukštojo mokslo studijų kokybę ir studentų pasitenkinimo studijomis didinimą.
3. Identifikuoti veiksniai, lemiančius KTU magistrantūros studijų studentų pasitenkinimą studijomis.

Tyrimo metodai: mokslinės literatūros, mokslinių straipsnių, strateginių dokumentų ir teisės aktų analizė, anketinė apklausa, lyginamoji analizė. Mokslinės literatūros analizė buvo naudojama siekiant atskleisti aukštojo mokslo studijų, kaip viešosios paslaugos, sampratą ir savybes, studento, kaip pagrindinio aukštojo mokslo studijų kliento, sampratą, išsiaiškinti veiksniai, lemiančius studento pasitenkinimą studijų kokybe. Strateginių dokumentų ir teisės aktų analizė buvo naudojama siekiant nustatyti, kaip ES ir nacionaliniai teisės aktai, strateginiai dokumentai įtvirtina aukštojo mokslo studijų paslaugos kokybę, studentų pasitenkinimo studijų paslaugomis didinimą. Anketinė apklausa buvo naudojama siekiant nustatyti KTU magistrantūros studentų pasitenkinimą studijomis. Lyginamoji analizė buvo naudojama siekiant palyginti skirtingų KTU magistrantūros studijų sričių studentų pasitenkinimą studijomis.

Projekto struktūrą sudaro trys skyriai. Pirmame skyriuje analizuojama aukštojo mokslo studijų, kaip viešosios paslaugos, samprata, nagrinėjamas studento, kaip universiteto studijų paslaugos kliento, pasitenkinimas, identifikuojami veiksniai, lemiantys studento pasitenkinimą studijomis, išskiriamos pagrindinės studijų kokybės vertinimo dimensijos. Antrame skyriuje pateikiama atlikta strateginių dokumentų ir teisės aktų analizė. Analizei pasirinkti ES strateginiai ir teisiniai dokumentai, kurie apibūdina aukštojo mokslo institucijų teikiamų studijų paslaugų kokybę ir studento pasitenkinimo studijomis svarbą bei Lietuvos strateginiai dokumentai ir teisės aktai, nustatantys universitetinių studijų paslaugų kokybę, svarbą, vertinimą bei pasitenkinimą. Trečiame skyriuje pateikiama tyrimo metu surinktų duomenų analizė, nustatyti ir įvertinti studentų pasitenkinimą KTU magistrantūros studijomis lemiantys veiksniai.

Projektą sudaro 132 puslapiai, 15 lentelių, 26 paveikslų, 19 priedų. Panaudota 81 mokslinės literatūros šaltinių ir 36 teisės aktų ir duomenų šaltinių.

1. STUDENTŲ PASITENKINIMO UNIVERSITETINĖMIS STUDIJOMIS TEORINIAI ASPEKTAI

Pirmame projekto skyriuje, siekiant geriau perprasti aukštojo mokslo teikiamos studijų paslaugos koncepciją, analizuojama viešosios paslaugos samprata, atskleidžiama universitetinių studijų kaip viešosios paslaugos samprata ir savybės, nagrinėjami studentų pasitenkinimo universitetinėmis studijomis teoriniai aspektai, studentų pasitenkinimą studijomis lemiantys veiksniai, analizuojama studijų kaip paslaugos kokybės samprata ir kokybės vertinimo dimensijos, apžvelgiami studijų kokybės vertinimo metodai.

1.1 Universitetinių studijų, kaip viešosios paslaugos, samprata ir savybės

Per pastaruosius kelis dešimtmečius aukštojo mokslo institucijos pasikeitė iš esmės. Buvo pripažinta, kad universitetų teikiamos studijos – tai ne prekė, o paslauga (Starkutė, Valinevičienė, 2013). Aukštojo mokslo institucijoms tapus paslaugų teikėjoms, pastarosios didelį dėmesį ėmė skirti ne tik absolvetų rengimui, bet ir visam studijų paslaugos procesui. Pasak Mainardes ir kt. (2010), šiandien studijų programos kūrimas niekuo nesiskiria nuo bet kokios kitos paslaugos kūrimo (cituojama iš Kemppainen, 2016).

Norėdami geriau suvokti universitetinių studijų, kaip viešosios paslaugos, esmę, pirmiausia būtina analizuoti viešosios paslaugos sampratas. Žymus viešojo administravimo tyrinėtojas Fredericksonas (Frederickson, 1991) teigė, kad viešasis administravimas neturi vienos bendros „viešumo“ teorijos, tačiau „viešumą“ apibūdina kaip visuomenės galimybę išreikšti susirūpinimą ir pageidavimus. Dažniausiai „viešumo“ samprata pabrėžia bendrą, kolektyvinę naudą ir tam tikrų išteklių prieinamumą visiems. Teigiama, kad viešoji paslauga – tai valdžios institucijų identifikuotos paslaugos, kurios yra ypač svarbios piliečiams ir tenkina viešąjį interesą (European Commission, 2016). Čaikosvkis (2007) nurodo, kad viešosios paslaugos – tai įstatyme numatytos paslaugos, įskaitant ir socialines, švietimo, mokslo, kultūros paslaugas, kurias gyventojams teikia valstybės ar savivaldybių kontroliuojami juridiniai asmenys ar kiti įstatymų numatyti asmenys, o jų veiklą prižiūri, kontroliuoja ir administruoja viešojo administravimo subjektai. Sukurtos socialinio teisingumo argumentais, viešosios paslaugos tampa neatskiriama visuomenės gyvenimo dalimi. Viešosiomis paslaugomis laikomos tokios paslaugos, kurios yra teikiamos plačiajai visuomenei, siekiant patenkinti bendrą visuomenės interesą ir jų poreikius. Tokios paslaugos nėra komercializuotos, jų tikslas yra ne siekti pelno, o užtikrinti didžiausią bendrą kolektyvinę naudą.

Anot Guščinskienės, Čiburienės (2008), aukštojo mokslo institucijos teikia šias viešąsias paslaugas:

- Studijų paslaugos kaip žinių ir gebėjimų perdavimas;
- Mokslas kaip žinių kūrimas ir taikymas.

Toliau darbe analizuojama universitetinių studijų, kaip viešosios paslaugos, samprata ir savybės.

Daugelyje pasaulio valstybių manoma, kad aukštasis mokslas, kaip nacionalinės plėtros priemonė, yra valstybės atsakomybė ir prerogatyva savo piliečiams. Kalbant apie universitetines studijas, kaip viešąsias paslaugas, pagrindinė reikšmė siejama su aukštojo mokslo institucija yra finansinė dimensija, kuri nurodo, kad studijos yra pilnai ar dalinai finansuojamos iš valstybės biudžeto (Guzman-Valenzuela, 2015). Dėl didelio valstybės indėlio į aukštąjį mokslą, valstybė yra laikoma pagrindiniu aukštojo mokslo institucijos savininku, leidžiančiu nustatyti studijų tikslus, kuriuos aukštojo mokslo institucijos turi įgyvendinti. Tačiau aukštojo mokslo institucijoms vis labiau pritraukiant privačias lėšas, valstybės finansavimas tampa ne vieninteliu aspektu, lemiančiu studijų, kaip viešosios paslaugos, įprasminimą. Aukštojo mokslo institucijų teikiamos studijų paslaugos yra laikomos viešosiomis paslaugomis dėl kultūrinių, socialinių ir funkcinių tikslų (Miller ir kt. 2013, p. 11). Aukštojo mokslo studijos yra laikomos viešąja paslauga, nes studijų metu yra perduodamos žinios, ruošiami kompetetingi darbuotojai, kurie kelia valstybės išsivystymo lygį ir prisideda prie socialinės gerovės kūrimo. Universitetines studijas galima laikyti viešąja paslauga dėl visuomenėje sukuriamų intelektualinių žinių ir estetinių malonumų (Small, 2013). Galima teigti, kad aukštojo mokslo institucijų teikiamos studijų paslaugos yra viešosios paslaugos dėl teikiamos didžiulės naudos ne tik studentui, bet ir visai visuomenei.

Remiantis Pukelytės (2010) išvargomis, ar studijas galime laikyti paslauga, priklauso nuo to, ką mes laikome universiteto teikiamos studijų paslaugos gavėju. Šiuolaikinėje visuomenėje universitetinėms studijoms tapus paklausiausia preke švietimo paslaugų rinkoje, daugelis aukštojo mokslo institucijų perėmė studento, kaip kliento, modelį (Furedi, 2011, p. 2; Lamanauskas ir kt. 2012; Starkutė, Valinevičienė, 2013). Vienas svarbiausių aspektų, nulėmusių požiūrį į studentą, kaip į aukštojo mokslo institucijos siūlomos studijų paslaugos klientą, buvo mokesčio už studijas įvedimas (Deshields ir kt., 2005). Toks mokesčio įvedimas sukėlė didelę konkurenciją tarp universitetų ir privertė aukštojo mokslo institucijas nuolat prisitaikyti prie kintančių studentų lūkesčių mokymo turiniui ir taikomiems metodams (Serafinas, Ruzevičius, 2009). Galima teigti, kad šiandien studento, kaip kliento, norų bei poreikių tenkinimas tapo pagrindiniu aukštojo mokslo institucijos tikslu, o studentų pasitenkinimas teikiamomis studijų paslaugomis – pagrindine universiteto sėkme.

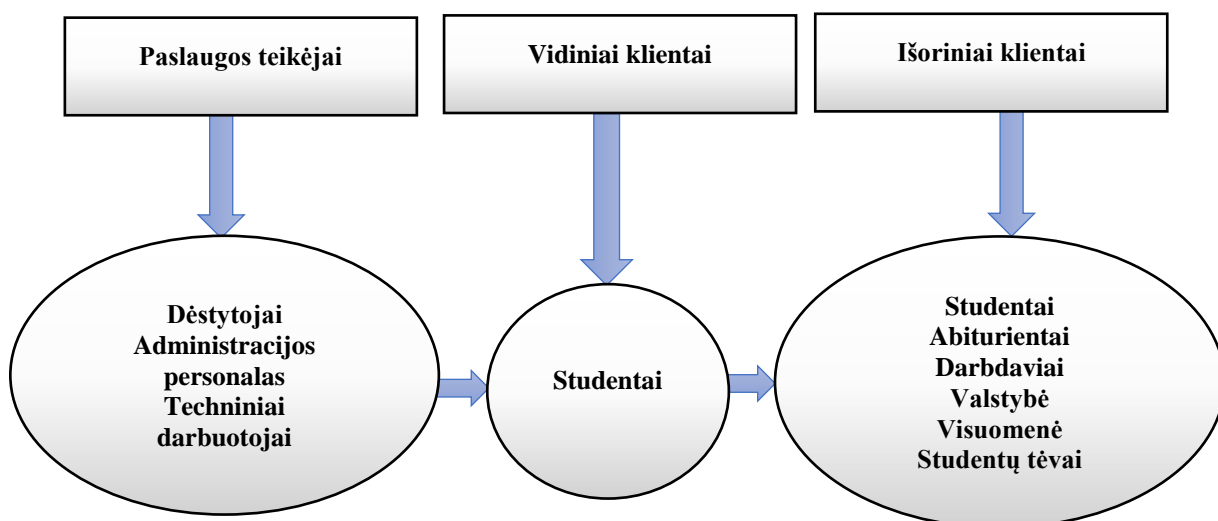
Studentas – ne vienintelis aukštojo mokslo paslaugos klientas. Nors dažnai manoma, kad pagrindinis aukštojo mokslo paslaugos vartotojas yra tik studentas, tačiau aukštojo mokslo sistemos teikiamas paslaugas vartoja didesnis visuomenės ratas.

Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodikoje (2010) (Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministro 2009 m. birželio 30 d. įsakymas Nr. 1V-339) pateikiamas dvejopas viešųjų paslaugų vartotojo apibrėžimas:

- Kaip vartotojas, kai institucijos ir įstaigos teikia tiesiogines paslaugas;
- Kaip pilietis, kai institucijos ir įstaigos rūpinasi socialinės ir ekonominės gerovės sukūrimu.

Toks paslaugų vartotojo klasifikavimas, kalbant apie aukštąjį mokslą, pateikiamas ir moksliniuose straipsniuose. Kaip teigia autoriai (Leisytė ir kt., 2013; Jongbloed ir kt. 2008), aukštajame moksle studijų paslaugos vartotoju gali būti bet kas, kas gali paveikti ar yra paveikiamas aukštojo mokslo pasiektų tikslų ir rezultatų: dėstytojai, universiteto personalas, alumni, studentai, tėvai, abiturientai, darbdaviai, valstybė, visuomenė ir kt. Vadinasi universitetinių studijų paslaugos klientas yra bet kas, kas kuria ir palaiko vertę grįstus santykius su aukštojo mokslo institucija.

Kad aukštojo mokslo teikiamos paslaugos neapsiriboja vien ties studentais, skelbė Mukhopadhyay (2003), padalindamas aukštojo mokslo studijų paslaugos klientus į vidinius ir išorinius (cituojama iš Pukelytė, 2010). Pasak Mukhopadhyay (2003), išorinius universiteto klientus sudaro darbdaviai, valstybė, bendruomenė, įvairios profesinės sąjungos, tuo tarpu dėstytojai, universiteto administracijos personalas yra traktuojami kaip vidiniai klientai (cituojama iš Pukelytė, 2010). Pats studentas priskiriamas tiek vidiniam (dalyvauja paslaugos kūrimo – teikimo procese), tiek išoriam (dalyvauja ne visame paslaugos kūrimo procese) klientui (žr. 1 pav.). Mokslinėje literatūroje dažnai minima, kad studentas gali būti laikomas klientu, kuomet yra perduodamas žinios, arba produktas, kai aukštojo mokslo klientas yra darbdavys.



1 pav. Universitetinių paslaugų teikėjai, vidiniai bei išoriniai klientai (Pukelytė, 2010)

Pasak autorių (Koris, Nokelainen, 2015; Pukelytė, 2010), kalbant apie studentą kaip studijų paslaugos gavėją, susiduriama su problema: dažniausiai studentai nori trumpalaikių ir savanaudiškų tikslų (gauti gerus pažymius, išlaikyti egzaminus, gauti diplomą, įgyti tam tikras žinias ir pan.). Yra manoma, kad jei studentas pasirenka aukštojo mokslo instituciją ir moka už jos teikiamas paslaugas, tai aukštojo mokslo institucija privalo įtikti studentams ir sužavėti juos. Šiandien daugelis aukštojo mokslo institucijų pasidavė šių trumpalaikių tikslų įgyvendinimui – prikurtą daug ir įvairių programų, kurios nėra naudingos ar reikalingos darbo rinkai. Toks pataikavimas studentams privedė prie išaugusios studentų bedarbystės ir dirbamo darbo ne pagal įgytą kvalifikaciją, užpildant laisvas vietas tų specialybių darbuotojų, kurių trūksta darbo rinkoje. Dėl to universitetai turi tenkinti ne tik studentų lūkesčius, bet ir reaguoti į vis labiau didėjančius reikalavimus iš įvairių išorinių grupių (Pukelytė, 2010; Furedi, 2011, p. 1). Universitetas turi paruošti studentus moksliniams tyrimams, teikti specializuotas studijų programas, kurios atitiktų ekonominius ir socialinio gyvenimo poreikius. Pasak Lamanauko ir kt. (2012), universiteto strateginiai tikslai ir uždaviniai yra svarbiausias pamatas šalies mokslo ir kultūros, socialinės gerovės ir ekonomikos plėtrai. Aukštojo mokslo institucijoms susikoncentruojant vien ties studento poreikiais, šalies ekonominė ir socialinė gerovė bus sugriauta, nes darbo rinkoje siūlomų specialistų pasiūla neatitiks paklausos. Būtent dėl skirtingų aukštojo mokslo klientų poreikių ir tikslų, aukštojo mokslo institucijos negali atsižvelgti vien tik į studento, kaip pagrindinio kliento, lūkesčius, tačiau turi įvertinti visų paslaugų gavėjų poreikius ir savo siūlomas paslaugas pritaikyti šių poreikių patenkinimui.

Remiantis Guščinskiene, Čiburiene (2008), Serafinu (2011) universitetai teikia paslaugų paketą, kuris suteikia bendrą rezultatą – paslaugą. Pagrindine universiteto paslauga laikoma žinių ir gebėjimų perdavimas studentams (Guščinskienė, Čiburienė, 2008; Samalavičius, 2003). Toks paslaugos teikimas galimas įvairiose studijų pakopose (bakalauro, magistro, doktorantūros) ir jų formose (nuoseklosios, nenuoseklosios). Pagal Čiburienę, Guščinskienę (2008), universiteto teikiamos papildomos paslaugos yra šios:

- Paslaugos, *tiesiogiai susijusios su studijomis*: bibliotekos, apgyvendinimas, internetas, maitinimas ir kt.;
- Paslaugos, *nesusijusios su studijomis*: meno studijos, teatro, šokių kolektyvai, įvairių sporto šakų komandos ir kt.;
- *Mišrios paslaugos*, kurios yra dalinai susijusios su studijomis: įvairūs užsakomieji tyrimai, įmonių konsultacijos, kuriose dalyvauja studentai ir kt.

Aukštojo mokslo institucijos teikia įvairių paslaugų, neapsiribodamas vien ties žinių perdavimu studentams. Tačiau Serafinas (2011, p. 39) pabrėžia, kad intelektualieji produktai, būtent žinių kūrimas ir

perdavimas, turi sudaryti didžiausią universiteto siūlomos „produkcijos“ dalį. Būtina akcentuoti, kad siūlomų paslaugų įvairovėje universitetas neturi nuklysti nuo savo pagrindinio tikslo – teikti žinias ir skatinti aukščiausio lygio kūrybinės minties plėtrą visuomenėje. Universitetai visų pirma turi susikcentruoti ties tokio tikslo kokybišku įgyvendinimu ir tik tuomet puoselėti papildomas paslaugas.

Tyrinėjant universitetinių studijų, kaip paslaugos, apibrėžimus, ypač aktualu apžvelgti, kokiomis pagrindinėmis savybėmis pasižymi ši paslauga. Remiantis autoriais (Pukelytė, 2010; Guščinskienė, Čiburienė, 2008; Kretošica, 2011, p. 170), universitetinės studijos – tai grynų gryniausia paslauga, turinti visoms paslaugų rūšims būdingas savybes: neapčiuopiamumą, heterogeniškumą, vienalaikiškumą, kliento dalyvavimą paslaugos procese bei nekaupiamumą.

Kalbant apie paslaugos neapčiuopiamumą turima omenyje tai, kad paslaugos negalima patirti, paragauti, paliesti tol, kol ji nėra įsigyjama. Dėl paslaugos neapčiuopiamumo prigimties klientui prieš įsigyjant paslaugą sunku ją įvertinti pasitelkiant bet kokius objektyvius parametrus: kaip paslaugos kaina, kokybė (Langvienė, Vengrienė, 2008, p. 27). Remiantis Polyakova, Mirza (2015), dėl didelio paslaugos neapčiuopiamumo paslaugos teikėjui sunku nustatyti pačią paslaugą, o vartotojui įvertinti suteiktos paslaugos konkurencinį pranašumą rinkoje. Būtent tai skatina vartotojus ieškoti informacijos, klausti rekomendacijų ar įvertinti organizacijos įvaizdį visuomenėje. Dėl paslaugos neapčiuopiamumo, studentai gali įvertinti gautą studijų paslaugą tik emociniu patyrimu, todėl mokymosi patirtis yra labiau grindžiama materialiais įrodymais: auditorijos aplinka, technologijomis, universiteto miesteliu ar universiteto reitingais (Pukelytė, 2010; Kretošica, 2011, p. 170).

Paslaugos turinio komplikotumas, sąlygotas sąveikos tarp teikėjo ir vartotojo, nulemia kitą paslaugos savybę – heterogeniškumą. Ši paslaugos savybė nurodo, kad antrą kartą tokios pat paslaugos neįmanoma suteikti, kadangi kaskart teikiant paslaugą yra susiduriama su žmonių emocijomis, jausmais bei įsitikinimais (Pukelytė, 2010). Universitetų teikiamoms studijų paslaugoms priklausant nuo žmogiškojo faktoriaus, kiekvieną kartą teikiant tą pačią paslaugą, ji tampa vis mažiau standartizuojama ir neišvengiamai personalizuojama (Langvienė, Vengrienė, 2008, p. 27; Guščinskienė, Čiburienė, 2008). Būtent dėl to, vienoje aukštojo mokslo institucijoje to paties dėstytojo dėstomas dalykas skiriasi keičiantis studentams, o tai lemia skirtingas studentų įgytas žinias, įgūdžius ir gebėjimus.

Viena svarbiausių paslaugos savybių – vienalaikiškumas, apibūdina paslaugą kaip procesą, kurio metu paslauga teikiama ir vartojama tuo pat metu (Polyakova, Mirza, 2015). Paslaugos teikimo ir vartojimo vienovė leidžia tiek paslaugos teikėjui, tiek jos vartotojui greitai išvelgti suteiktos paslaugos klaidas ir nustatyti kokybės problemas. Paslaugos vienalaikiškumo savybė pažymima, kad priešingai nei prekės, kurios pirmiausia yra pagaminamos, o paskui parduodamos ir vartojamos, paslauga pirmiausia yra

parduodama, tik tuomet teikiama ir vartojama. Pavyzdžiui, studentas visų pirma sumoka už mokslą, tuomet universitetas sutinka jam teikti paslaugas, kurios yra sukuriamos ir vartojamos sąveikaujant dėstytojui, personalui ir studentui (Kretovics, 2011, p. 170).

Paslaugos gamybos ir vartojimo vienovė nulemia kitą svarbią paslaugos savybę – vartotojo dalyvavimą paslaugos procese. Esminė savybė, skirianti paslaugą nuo materialios prekės, yra kliento dalyvavimas kuriant paslaugą, kadangi pats paslaugos pardavimas nevyksta be vienokio ar kitokio kliento dalyvavimo (Langvienė, Vengrienė, 2008, p. 28). Aukštojo mokslo atveju, studijų paslauga gali būti teikiama tik jeigu dėstytojas ir studentas dalyvauja paskaitoje.

Paslaugos nekaupiamumas reiškia, kad paslauga yra suvartojama jos teikimo momentu ir yra nesandeliuojama esamai paklausai patenkinti (Langvienė, Vengrienė, 2008, p. 29). Vadinasi, jei studentas praleidžia paskaitą, tą dieną suteiktos žinios išnyksta visiems laikams (Kretovics, 2011, p. 170). Pasak Pukelytės (2010), šiuolaikinės informacinės technologijos tam tikra prasme leidžia kaupti studijų paslaugos „viešumą“, tačiau šioms atsargoms senstant, jų sukuriama kokybė prastėja.

Paslaugų savybių sąrašas papildomas ir nuosavybės nekeičiamumu. Ši savybė nurodo, kad perkant paslaugą, įsigyjama ne pati paslauga, o tik paslaugos rezultatas (Langvienė, Vengrienė, 2008, p. 29-30). Studentas baigęs universitetą ir gavęs diplomą, neįgyja jokios nuosavybės, tačiau įgytas dokumentas patvirtina įgytą kvalifikaciją, kuri suteikia galimybę daryti karjerą (Guščinskienė, Čiburienė, 2008). 1 lentelėje pateikiamos studijų, kaip paslaugos, charakteristikos, kurios įrodo, kad aukštojo mokslo institucijos teikiamos studijos yra ne prekė, o paslauga, dėl jai būdingų neapčiuopiamo, vienaikiškumo, heterogeniškumo, kliento dalyvavimo ir nekaupiamumo savybių.

1 lentelė. Universitetinių studijų, kaip paslaugos, savybės

Paslaugos neapčiuopiamumas	Aukštojo mokslo teikiamos paslaugos yra nematerialios, todėl dažnai paslauga papildoma materialiu daiktu: knyga, vaizdine medžiaga, paskaitų konspektu. Paslauga negali būti arbitražuojama – įsigyjama viena kaina ir parduodama aukštesne kaina.
Vienalaikiškumas	Teikiamos žinios yra „gaminamos“ ir „vartojamos“ tuo pačiu metu, todėl neįmanoma iš anksto įvertinti paslaugos kokybės. Žinių perdavimo procese būtinas tiek dėstytojo, tiek studento dalyvavimas. Negalimos paslaugos atsargos.
Heterogeniškumas	Pasižymi dideliu dėstytojo ir studentų sąveikos laipsniu, nuo jų tarpusavio santykių priklauso proceso rezultatas. Vertinant paslaugą būdingas subjektyvumas: dėl emocijų, įsitikinimų kiekvienas studentas paslaugą suvokia skirtingai. Apsunkina paslaugos standartizavimą, kadangi kiekvienam studentui sunku suteikti identiškas paslaugas.
Kliento dalyvavimas	Paslaugos teikimas galimas tik dalyvaujant dėstytojui ir studentui. Studentai patys sukuria dalį paslaugos ir jos kokybės.
Nekaupiamumas	Paslauga nėra sandeliuojama ar archyvuojama, tačiau suteiktos žinios gali būti saugomos trumpalaikėje ar ilgalaikėje atmintyje.

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis Guščinskiene, Čiburiene (2008), Pukelyte (2010)

Be paminėtų paslaugos sąvybių, universitetinės studijos, kaip viešoji paslauga, pasižymi „neuždraudžiamumu“ ir „neišsemiamumu“ (Marginson, 2016; Guščinskienė, Čiburienė, 2008). Viešosios paslaugos „neuždraudžiamumo“ (angl. *non-exclusive*) savybe pažymima, kad visi piliečiai, įskaitant ir tuos, kurie nemoka mokesčių, negali būti atskirti nuo viešosios paslaugos teikiamos naudos. Paslauga laikoma „neuždraudžiama“, jei paslaugos nauda negali būti apribojama nuo atskirų klientų (Marginson, 2016). „Neuždraudžiamumo“ savybė aukštojo mokslo kontekste atkleidžia, kad universiteto teikiamomis žiniomis naudojasi net tik studentai, bet ir visa visuomenė, žinios yra perduodamos iš kartos į kartą. Paslaugos „neišsemiamumo“ (angl. *non-rivalry*) sąvybė nurodo, kad padidėjus tam tikros paslaugos vartotojų skaičiui, esamiems vartotojams teikiama paslauga nėra atimama ar kitaip sumažinama. Paslauga nepriklausomai nuo klientų skaičiaus negali būti išekvojama, pavyzdžiui, matematinės teoremos žinojimas išlaiko jos naudojimo vertę visur, neapibrėžtai, laisvos prieigos pagrindu (Marginson, 2016). Tačiau pasak Guščinskienės, Čiburienės (2008), jei paslauga yra konkurencinga, valdžia gali apriboti paslaugos prieinamumą, t. y. gali nustatyti kainą už paslaugos naudojimąsi.

Stejar (2011) teigia, kad universiteto teikiamos studijų paslaugos neturi grynosioms viešosioms gėrybėms priskiriamų ypatumų. Pirmiausia, studijos nėra prieinamos visiems visuomenės nariams, o tik tiems, kurie sėkmingai pereina visą stojimo į aukštąją mokyklą procesą, kitaip tariant, studijos skiriamos „pagal nuopelnus“ (angl. „*on merit*“) (Bergan, 2005, p. 35). Toks skirstymas atskleidžia, kad universitetinės studijos nėra vartojamos bendrai, nes prieinamumą prie šios paslaugos nulemia kiekvieno žmogaus gebėjimai, o tai mažina universiteto, kaip viešosios paslaugos teikėjo, vaidmenį visuomenėje. Universitetinėms studijoms būdinga neuždraudžiamumo sąvybė tik iki tam tikro taško, kur studentų ir dėstytojų skaičius yra valdomas (Stejar, 2011). Tačiau didėjant studento / dėstytojo santykiui, paslaugos vartojimas vienam studentui mažėja, todėl, remiantis *Lietuvos laisvosios rinkos institutu* (2011), universiteto teikiamomis studijų paslaugomis gali naudotis tik ribotas vartotojų skaičius, nes paslaugą naudojant papildomam vartotojui, paslaugos kiekis sumažėja. Studijos pasižymi neuždraudžiamumo sąvybe (angl. *non-exclusive*) tuo atveju, jei jos yra nemokamos, tačiau nustatant bet kokius mokesčius, ši savybė yra prarandama (Stejar, 2011). Reziumuojant galima teigti, kad aukštojo mokslo studijos, kaip viešoji paslauga, pasižymi ir privačios gėrybės savybėmis, nes universitetinės studijos gali būti teikiamos ir kaip viešoji, ir kaip mokama paslauga. Anot Urvikio (2016) viešosioms paslaugoms priskiriamos ir viešojo intereso užtikrinimui būtinos paslaugos, kurios nors ir būdamos socialiai reikšmingos visuomenei yra teikiamos už vartotojų mokamą atlygį.

Apibendrinant galima teigti, kad universitetinės studijos yra viešoji paslauga dėl palaikomų santykių su valstybe, akademinė bendruomenė, darbdaviais bei visuomene. Moksliniuose straipsniuose studentas

nurodomas, kaip pagrindinis aukštojo mokslo studijų paslaugos klientas, tačiau pabrėžiama, kad aukštajame moksle studijų paslaugos vartotoju gali būti tiek studentas, kai universitetas tiesiogiai teikia studijų paslaugas, tiek visi piliečiai, kai aukštojo mokslo institucijos rūpinasi valstybės socialine ir ekonomine gerove. Mokslinėje literatūroje akcentuojama, kad universitetinės studijos turi visuotinai pripažintas paslaugos charakteristikas: neapčiuopiamumą, nekaupiamumą, sukūrimo ir vartojimo vienalaikiškumą, vartotojų dalyvavimą paslaugos procese, heterogeniškumą ir nuosavybės nekeičiamumą; pabrėžiamos universitetinių studijų neuždraudžiamumo ir neišsemiamumo savybės.

1. 2 Pagrindinės dimensijos lemiančios studentų pasitenkinimą studijų paslaugomis

Pagrindinis aukštojo mokslo institucijos teikiamos studijų paslaugos klientas yra studentas (Furedi, 2011, p. 2 Pukelytė, 2010 ir kt.), o tai reiškia, kad aukštojo mokslo institucijos sėkmė ir nesėkmė priklauso nuo studentų pasitenkinimo jiems suteiktomis studijų paslaugomis. Todėl visiškai nenuostabu, jog pastaraisiais metais studentų pasitenkinimas tapo vienu iš pagrindinių aukštojo mokslo tikslų. Šiandien aukštojo mokslo institucijos yra tiek susikoncentravusios į studentų pasitenkinimo matavimą, kad bet kokia kaina siekia įtikinti studentui ir išvengti bet kokių nusiskundimų, klaidų (Furedi, 2011, p. 3).

Moksliniuose straipsniuose galima atrasti daugybę vartotojo pasitenkinimo paslauga sampratų. Teigiama, kad vartotojo pasitenkinimas yra maloni patirtis arba pageidaujama būseną, kylanti iš išankstinių lūkesčių ir faktinio prekės / paslaugų įvertinimo (Oliver, 2010, p. 6) ar kitaip vartotojo susidarytas požiūris apie suteiktos paslaugų kokybę, nulemiamas paslaugos turinio atitiktimi turimiems lūkesčiams (Urvikis, 2016). Aukštojo mokslo kontekste svarbiausio studijų paslaugos kliento – studento – pasitenkinimas studijomis yra įvardijamas skirtingai (žr. 2 lent.). Vienu požiūriu studentų pasitenkinimas studijomis yra sąlyginis studentų įvertinimas, kaip gerai aukštojo mokslo institucija pateisino studentų lūkesčius, kitu požiūriu studentų pasitenkinimas yra siejamas su pojūčiu, kad suteikta studijos atitinka studentų poreikius, tikslus, o toks atitikinimas studentui yra malonus.

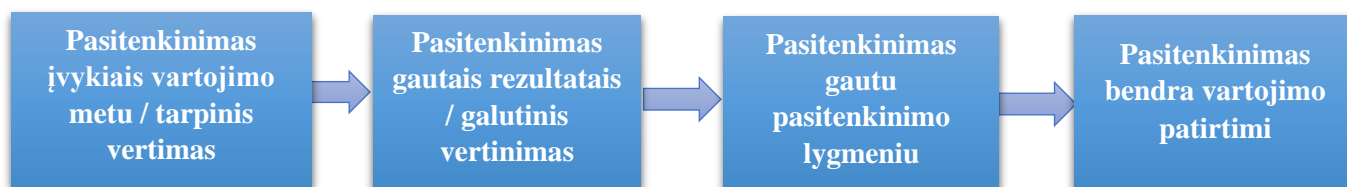
2 lentelė. Studento pasitenkinimo aukštojo mokslo studijų paslauga sampratos

Autorius ir metai	Studento pasitenkinimo apibrėžimas
Wu ir kt., 2010	Visuma studento jausmų ir požiūrių, kylančių iš studento lūkesčių, kuriuos studentas tikisi gauti iš visos mokymosi aplinkos.
Moore, 2009	Sėkmingo mokymosi ir bendro pasitenkinimo gaunama mokslo patirtimi rezultatas.
Metzner, 1985 (iš Archambault, 2008, p. 37)	Laipsnis, nurodantis studento mėgavimąsi studento role ir nuobodulio nebuvimą paskaitų metu.
Ikeda ir kt., 2009	Susijęs su trumpalaikiais rezultatais, kylančiais iš studento mokomosios patirties įvertinimo.

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis Wu ir kt. (2010), Moore (2009), Metzneriu (1985, iš Archambault, 2008), Ikeda ir kt. (2009)

Apžvelgus mokslinėje literatūroje pateikiamas studentų pasitenkinimo studijomis sampratas galima teigti, kad studentų pasitenkinimas studijomis yra siejamas tiek su trumpalaikiais, tiek su ilgalaikiais studijų rezultatais. Studentų pasitenkinimas studijų paslaugomis apima ne tik galutinį mokymosi vertės suvokimą, bet ir patį mokymosi procesą bei aplinką. Atitinkamai studentų pasitenkinimo studijomis sąvoką galima apibendrinti kaip turimų lūkesčių ir gautos bendros paslaugos ar jos proceso atitikimo įvertinimą.

Pasitenkinimas paslauga apima tiek patį vartojimo procesą ir jo įvykius, tiek gautą rezultatą ir galutinį vartotojo pasitenkinimo lygį gauta paslauga (Stavrou ir kt., 2014; Oliver, 2010, p. 7) (žr. 2 pav.). Manoma, kad pasitenkinimas paslaugos procesu priveda prie pasitenkinimo gautu rezultatu ir, atvirkščiai, ankstyvas nepasitenkinimas procesu gali nulemti nepasitenkinimą gautu galutiniu rezultatu (Stavrou ir kt., 2014). Aukštojo mokslo kontekste, apklausus pirmojo kurso studentus apie jų pasitenkinimą studijomis, studentų vertinimas apimtų tik tarpinį vertinimą – tai, ką studentai gavo iki dabar, tačiau šis tarpinis vertinimas taip pat nulemtų studentų pasitenkinimą studijomis po universiteto baigimo bei studentų pasitenkinimą bendra studijų patirtimi. Siekiant konkurencinio pranašumo rinkoje, aukštojo mokslo institucijos turi nuolat rinkti informaciją apie studentų lūkesčius ne tik mokymosi metu, bet ir po studijų ir netgi prieš pasirenkant, ką ir kur jie studijuos (Štimac, Šimić, 2012). Būtent tokios informacijos rinkimas suteikia žinias apie studentų poreikius, o tokių poreikių pateisinimas užtikrina konkurencingą studijų paslaugos kokybę rinkoje.



2 pav. Vartotojo pasitenkinimo paslauga lygiai (sudaryta autorės, remiantis Oliveriu, 2010, p. 7)

Klientų pasitenkinimas – neabejotinai svarbus organizacinis tikslas, nulemiantis kiekvienos organizacijos sėkmę rinkoje. Moksliniuose straipsniuose akcentuojama, kad studentų pasitenkinimas studijomis atneša didžiulę naudą aukštojo mokslo institucijai. Patenkinti studentai formuoja teigiamą universiteto įvaizdį visuomenėje ir vaidina svarbų vaidmenį pritraukiant būsimus studentus (Jiewanto ir kt., 2012; Khalifa, Mahmoud, 2016). Patenkintas studentas yra labiau linkęs skleisti teigiamus atsiliepimus apie universitetą ir rekomenduoti instituciją kitiems (Khalifa, Mahmoud, 2016). Tokių atsiliepimų sklaidimas yra reikšmingas aukštojo mokslo institucijai, nes naujų studentų pritraukimas yra brangus. Studentų pasitenkinimas naudingas universitetui, kadangi patenkinti studentai tampa lojaliais klientais (Khalifa, Mahmoud, 2016) ir yra linkę baigti pradėtą studijų programą ar tęsti studijas kitų pakopų programose (magistrantūros, doktorantūros) (Negricea ir kt., 2014; Jiewanto ir kt., 2012). Toks esamų studentų išlaikymas prisideda prie universiteto pajamų didėjimo, kai valstybės finansavimas mažėja, o universitetas

nesiryžta didinti studijų kainos (Marks ir kt., 2016). Todėl aukštojo mokslo institucijoms svarbu pritraukti ir išlaikyti esamus studentus, nes tai garantuoja institucijos finansinę sėkmę: kuo didesnis studijuojančių skaičius, tuo daugiau surenkama mokesčių už studijas ar gaunama valstybės krepšelių. Pastebėtina, kad studentų pasitenkinimas studijomis formuoja teigiamą universiteto įvaizdį ir reputaciją, kuri prisideda prie studijų paslaugos konkurencinio pranašumo įgijimo ir institucijos finansinės gerovės.

Nors bendrai sutariama dėl studentų pasitenkinimo svarbos aukštojo mokslo institucijai, būtina išanalizuoti veiksniai, lemiančius studentų pasitenkinimą studijomis. Mokslinėje literatūroje nurodoma, kad studentų pasitenkinimas studijomis yra siejamas su jų lūkesčiais, suvokiama verte ir gauta paslaugų kokybe, tad toliau projekte yra detaliau analizuojami šios su studentų pasitenkinimu siejamos dimensijos.

1.2.1 Studentų lūkesčiai, sietini su studijomis

Kliento lūkesčiai yra pradinis pasitenkinimo taškas (Oliver, 2010, p. 14). Dėl paslaugos neapčiuopiamumo šis taškas atlieka labai svarbią lyginamąją funkciją, įvertinant vartotojo tikėtą ir gautą paslaugos rezultatą. Teigiama, kad studentų lūkesčiai susiformuoja dar prieš studentui patenkant į aukštojo mokslo instituciją. Studentai tikisi, kad universitetas pasiūlys reikšmingas galimybes asmeniniam, intelektualiniam ir socialiniam vystymuisi. Dažnai pasitaiko taip, kad studentų lūkesčiai yra per dideli ar sunkiai įgyvendinami, todėl studentui pradėjus naudotis aukštojo mokslo studijų paslaugomis, anksčiau suformuoti lūkesčiai gali ne tik nepasiteisinti, bet, anot Starkutės, Valinevičienės (2013), ir kisti visame studijų procese.

Oliveris (2010, p. 96-106) vertinant klientų pasitenkinimą paslauga, siūlė taikyti nepasitvirtinimo (diskonfirmacijos) paradigmą. Ši paradigma nurodo santykį tarp kliento lūkesčių ir tikrosios gautos paslaugos ir pateikia tris galimas vertinimo pasekmes: neutrali, patenkinama ir nepatenkinama. Jei paslauga atitinka lūkesčius įvyksta konfirmacija. Konfirmacija dažniausiai reiškia, kad klientas neutraliai vertina jam suteiktą paslaugą. Tuo tarpu jeigu paslauga suteikta geriau nei buvo tikėtasi, įvyksta teigiama diskonfirmacija, ir priešingai, jei lūkesčiai dėl paslaugos buvo didesni, nei suteikta paslauga, įvyksta neigiama diskonfirmacija. Yra sakoma, kad paslaugos gavėjas yra patenkintas gauta paslauga, jei įvyksta teigiama diskonfirmacija, tuo tarpu, jei įvyksta neigiama diskonfirmacija, manoma, kad paslaugos gavėjas yra nepatenkintas gauta paslauga (Oliver, 2010, p. 101-106). Pritaikant šią paradigmą aukštojo mokslo kontekste, universitetui neišpildžius studento lūkesčių, studentas lieka nepatenkintas gauta studijų paslauga, tačiau jei paslauga viršija studento iškeltus lūkesčius, studentas tampa patenkintu paslaugos gavėju. Įvykus neigiamai konfirmacijai, studentas gali nutraukti studijas ir ieškoti kitos aukštojo mokslo institucijos, tačiau

jei suteikta studijų paslauga viršija studento lūkesčius, studentas yra linkęs tęsti mokslus, jis tampa lojaliu paslaugos vartotoju.

Vartotojo lūkesčiai yra svarbiausias veiksnys, nulemiantis pasitenkinimą gauta paslauga, todėl svarbu apžvelgti, kas nulemia klientų lūkesčių susiformavimą.

Stašys ir Malikovas (2010) nurodė septynis veiksnius, kurie daro įtaką klientų lūkesčių formavimuisi:

1. Vartotojo pirkimo patirtis – patirtis su konkrečiu teikėju ar kitomis įmonėmis, teikiančiomis panašias ar kitokio pobūdžio paslaugas.
2. Neformali rekomendacija – žodinė komunikacija, esamų ir buvusių klientų rekomendacijos.
3. Formali rekomendacija – pardavimo agentų rekomendacijos, paslaugos reklamos, įvairūs straipsniai laikraščiuose, internete.
4. Paslaugos kaina – nustato laukiamą kokybės lygį vartotojo sąmonėje.
5. Komunikacija – suteikiama informacija iš aplinkos.
6. Vartotojo asmeniniai poreikiai – poreikiai, nulemiantys kas vartotojui yra svarbu.
7. Teikėjo įvaizdis – nukreipia paslaugos gavėjo lūkesčius teigiama linkme (Stašys ir Malikovas, 2010).

Iš pateiktų veiksnių matome, kad studentų lūkesčių susiformavimui gali turėti įtakos tiek individualūs lūkesčiai: ankstesnė patirtis studijuojant, asmeniniai studentų poreikiai, studijų kaina ir laukiamas studijų kokybės lygis, taip pat išorinių grupių suformuoti lūkesčiai: gauta informacija iš aplinkos, aukštojo mokslo institucijos reklamos, straipsniai, įvairios kitų studentų rekomendacijos ar universiteto įvaizdis visuomenėje.

Kliento pasitenkinimui didelę įtaką daro ir pasitikėjimas organizacija. Pasitikėjimas mažina kliento suvokiamą riziką prieš įsigijant paslaugą, o tai savo ruožtu skatina vartojimą. Remiantis McMurrianu, Matulich (2016), kliento pasitikėjimui būdingi du elementai: patikimumas ir geranoriškumas. Patikimumas yra susijęs su kliento pasitikėjimu, kad paslaugos teikėjas laikysis savo žodžio, pažadų ar veiksmų. Geranoriškumo elementu pažymima, kad paslaugos teikėjui yra svarbi kliento gerovė. Vadinasi, paslaugos teikėjui nesilaikant šių elementų, paslaugos teikėjas ne tik bus laikomas kaip nepatikimas, bet ir praras esamus bei potencialius klientus. Todėl, pasak Loureiro ir kt. (2014), atsižvelgiant į paslaugos neapčiuopiamumą bei paslaugos teikimo ir vartojimo vienalaikiškumą, kliento pasitikėjimas organizacija yra būtina sąlyga skatinanti paslaugos įsigijimą. Taigi, siekiant pritraukti kuo daugiau studentų, aukštojo mokslo institucija turi sukurti tam tikrą pasitikėjimo ribą studentui, kuri dažniausiai yra nulemiama studento praeities patirtimi studijuojant, universiteto reputacija ir įvaizdžiu visuomenėje.

Galima teigti, kad studentų pasitenkinimą universitetinių studijų paslaugomis nulemia:

- pasitikėjimas aukštojo mokslo institucija, kad ši yra patikima ir būtinai įvykdys visus pažadus, duotus studentui. Pasitikėjimas universitetu lemia studentų pasirinkimą studijuoti būtent konkrečioje aukštojo mokslo institucijoje, todėl gali būti laikomas pradiniu studentų pasitenkinimo studijomis tašku;
- aukštojo mokslo institucijos lūkesčių pateisinimas studentų atžvilgiu, palyginus tikėtą ir gautą paslaugos rezultatą (žr. 3 pav.). Jei aukštojo mokslo studijos pateisino studentų lūkesčius, sietinus su studijomis, studentai tampa patenkintais paslaugos gavėjais, tačiau studijoms nepateisinus studentų lūkesčių, studentai lieka nepatenkinti gauta studijų paslauga.



3 pav. Studentų pasitenkinimo universitetinėmis studijomis disonfirmacijos paradigma (adaptuota pagal *Cengage Learning*, n.d)

Apibendrinant galima teigti, jog studentų lūkesčiai apie aukštojo mokslo institucijos teikiamas studijų paslaugas yra suformuojami studento praeities patirtimi, jo asmeninius poreikius, aukštojo mokslo institucijos įvairiomis visuomenėje ar įvairiomis rekomendacijomis iš išorinių grupių. Studentų pasitenkinimas ar nepasitenkinimas studijų paslaugomis yra nulemiamas skirtumo tarp lauktos paslaugos ir gautos paslaugos. Universitetui pateisinus studento lūkesčius, pastarasis tampa patenkintu paslaugos gavėju.

1.2.2 Studentų suvokiama studijų vertė

Įvestas mokestis už studijas bei studento, kaip pagrindinio studijų paslaugos kliento, išskėlimas, privertė aukštojo mokslo institucijas ieškoti būdų, kaip padidinti studijų sukuriamos vertės lygį studentui. Universitetams svarbu kritiškai įsivertinti siūlomų studijų paslaugų kuriamą vertę svarbiausiam savo klientui – studentui, nes būtent tai nulemia studentų pasitenkinimą studijomis. Dėl to, anot Starkutės,

Valinevičienės (2013), aukštojo mokslo institucija turi išsiaiškinti, ką studentai laiko verte ir kas tą vertę kuria.

Daugelis mokslininkų akcentuoja, kad aukštojo mokslo institucijos turi suteikti studentui vertę, tolygią jo už studijas sumokėtiems pinigams arba kitaip turi būti sėkminga studento investicija į jo ateitį. Autoriai (Williams, 2016; Alves, Raposo, 2006) teigia, kad studento požiūriu studijų vertė yra suvokiama kaip gauta „vertė už pinigus“ ir investicija, kuri atsipirks netolimoje ateityje. Todėl galima daryti išvadą, kad studentas gautą studijų vertę matuoja per investicijos prizmę: studentas tikisi, kad aukštojo mokslo diplomas suteiks jam geresnes darbo ir karjeros galimybes.

Dažniausiai vertė yra įvardijama kaip pusiausvyra, kuri yra pasiekama įvertinus du pageidautinus rodiklius: gautą naudą ir kainą. Tačiau kaina yra platesnė, turtingesnė konstrukcija, apimanti ne tik paslaugos įsigijimo kainą, bet ir nepinigines sąnaudas, tokias, kaip laikas, pastangos ir rizikos prisiėmimas (Cronin, 1997). Vertės sąvoka nurodomas rezultatas, gautas įvertinus visas patirtas materialines ir nematerialines sąnaudas, susijusias su paslaugos įsigijimu (Sığırcı, Gürdal, 2012).

Paslaugos vertė gali būti skirtingai suprantama dėl subjektyvaus vertintojo požiūrio. Pasak Starkutės, Valinevičienės (2013), vertė yra subjektyvus dalykas, kurios sąvoka yra apibrėžiama naudos gavėjo. Vartotojo suvokiama vertė yra individuali, nes ji priklauso nuo kliento individualių lūkesčių. Dėl vertės subjektyvumo, teikiant tam tikrą vienodą paslaugą, kiekvienas vartotojas gautą paslaugos vertę suvoks kitaip.

Studijų metu nuolat vyksta mainų procesas tarp universiteto ir studentų. Aukštojo mokslo institucijos siūlo skirtingas žinias, įgūdžius ir kompetencijas, ruošimasi karjerai ir kitą naudą, mainais gaudamos mokesčius už mokslą, paramą, laiką ir energiją iš studentų (Štimac, Šimić, 2012). Todėl studento požiūriu studijų vertė gali būti apibūdinama kaip asmeninis įvertinimas, lyginant tai kas duodama, mainais į tai kas gaunama. Galima teigti, kad studento suvokiama studijų vertė apima gauto rezultato (įgyto aukštojo mokslo laipsnio, žinių, gautų pažinčių ir ryšių, įsidarbinimo galimybių ir kt.) ir patirtų piniginių sąnaudų (mokestis už mokslą ir gyvenamąjį plotą, transporto išlaidos, knygų pirkimas ir kt.) bei nematerialių sąnaudų (pastangos, energija, patirtas stresas, laikas praleistas paskaitų metu, prarastos galimos pajamos, karjera, namų ilgesys ir kt.) bendrą įvertinimą (žr. 3 lentelė). Būtina pabrėžti, kad kiekvienas studentas studijų vertę suvokia savaip ne tik dėl skirtingų asmeninių poreikių, bet ir dėl skirtingai patirtų materialinių ir nematerialinių nuostolių studijuojant.

3 lentelės duomenimis, studentas universitetinių studijų vertę suvokia kaip gautos naudos viršijimą jo patirtoms sąnaudoms. Jei gauta nauda yra mažesnė, nei patirti finansiniai ir nefinansiniai nuostoliai, studentas lieka nepatenkintas studijų paslaugomis. Siekiant kurti išskirtinę studijų vertę studentui, vertė turi

būti kuriama, ne tik atsižvelgiant į individualius poreikius, bet taip pat į bendrą studijų patirtį (Starkutė, Valinevičienė, 2013).

3 lentelė. Aukštojo mokslo studijų teikiama nauda studentui

Gauta nauda	Patirtos materialinės ir nematerialinės sąnaudos
<ul style="list-style-type: none"> • Žinios / įgūdžiai • Įgytas mokslinis laipsnis • Socialinis statusas • Įsidarbinimo galimybės • Karjeros galimybės • Tolimesnės mokymosi galimybės • Asmeninis tobulėjimas • Savirealizacija • Užmegztos pažintys, kontaktai • Kt. 	<p>Materialinės sąnaudos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mokestis už mokslą • Kitos su mokymusi susijusios išlaidos: transportas, būstas, knygos, maistas, kompiuteriai ir kt. <p>Nematerialinės sąnaudos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stresas • Įdėtos pastangos (egzaminai, namų darbai) • Prarastos darbo galimybės ir pajamos • Šeimos sukūrimo atidėjimas • Prarasta galimybė keliauti ir kitaip socialiai pramogauti • Saugios / pažįstamos aplinkos palikimas • Kt.

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis Woodallu ir kt. (2012)

Sığırcı, Gürdal (2012) studento, kaip vartotojo, suvokiamą vertę suskirstė į keturias dimensijas: funkcinę, epistemine, socialinę ir emocinę. Funkcinė vertė nurodo, kad studento suvokiama studijų paslaugos vertė yra sietina su darbo ar karjeros galimybėmis, didesniu darbo užmokesčiu. Epistemine vertė yra susijusi su studento žinių troškimo ir smalsumo patenkinimu. Socialinė vertė yra sietina su nauda gauta iš tarpasmeninių / grupės santykių ir ryšių, draugystės su kitais studentais ir socialinės sąveikos, o emocinė vertė nurodo jausmus, kuriuos sužadina paslauga. Pateiktos vertės dimensijos nurodo, kad studentų požiūriu vertė yra suvokiama ne tik kaip intelektualinių, bet taip pat ir socialinių bei emocinių poreikių patenkinimas. Todėl, siekiant teikti kokybiškas studijų paslaugas, universitetai turi užtikrinti šių vertės dimensijų – žinių, karjeros, ryšių ir teigiamų emocijų – teikimą studentui.

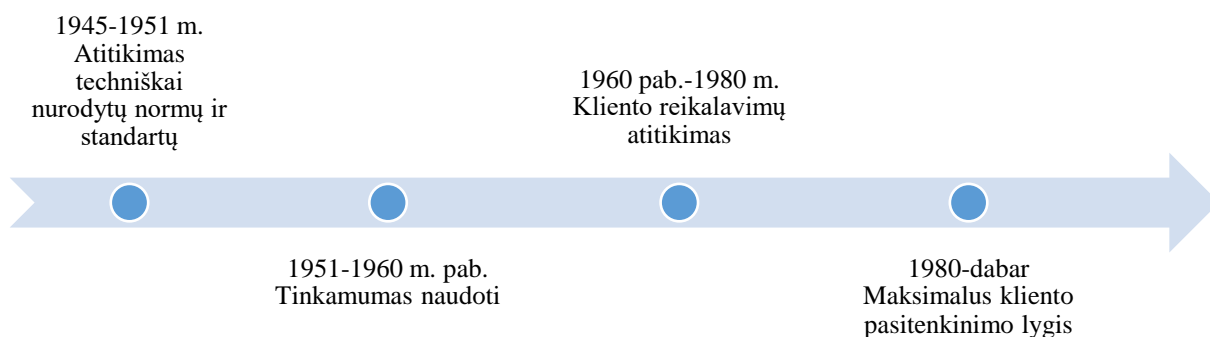
Mokslinėje literatūroje mainų vertė buvo nugincyta naudojimosi verte. Naudojimosi vertės koncepcija nurodo, kad vertė nėra galutinis paslaugos rezultatas, kurį paslaugos teikėjas suteikia paslaugos gavėjui, priešingai, vertė yra gaunama iš paslaugos teikėjo siūlomų išteklių naudojimosi (Grönroos, Ravald, 2010). Kitaip tariant, vertė yra naudojimosi procesas, kurio metu vartotojas tampa geresniu, išmintingesniu. Pasak Damkuvienės ir kt. (2014), organizacija siūlo vertės pasiūlymą, kurį klientai gali naudoti savo vertės kūrimo procese. Nors universiteto teikiamos studijos pačios savaime yra vertė, tačiau ši vertė yra pasiekama tik studentui įdėjus visas finansines ir nefinansines pastangas. Vertė atsiranda ne tik dėl patirtų sąnaudų, bet ir paties kliento pasiektų rezultatų. Galima teigti, kad aukštojo mokslo institucijos, teikiamos studijų paslaugos suteikia studentui vertės pasiūlymą – žinias, tačiau ar ši žinių vartojimo vertė bus naudinga studentui, priklausys nuo to, kaip efektyviai studentas naudosis institucijos siūlomas žinias ir išteklius.

Apibendrinant galima teigti, kad studento suvokiama aukštojo mokslo institucijų teikiamos studijų paslaugos vertė apima gautos naudos ir patirtų sąnaudų visumą. Studentas yra patenkintas studijomis, jei studijų suteikta nauda atitinka ar viršija jo patirtus materialius ir nematerialius nuostolius, todėl universitetams svarbu suteikti vertę, tolygią ne tik studijų kainai, bet ir visoms studento patirtoms sąnaudoms studijų metu. Siekiant studentų pasitenkinimo, studijų sukuriamos vertės lygis studentui turi būti užtikrinamas ne tik žinių teikimu, bet visa studijų patirtimi.

1.2.3 Studijų kokybės dimensijos ir vertinimo metodai

Studijų kokybė yra pagrindinis aukštojo mokslo prioritetas. Didėjant studentų lūkesčiams ir stiprėjant konkurencijai tarp aukštojo mokslo institucijų, studijų kokybė tapo svarbiausia sąlyga nulemianti studentų pasitenkinimą studijų paslaugomis. Būtent dėlto aukštojo mokslo institucijos nuolat siekia gerinti siūlomų studijų kokybę ir taip diferencijuoti teikiamas paslaugas nuo kitų aukštojo mokslo institucijų.

Mokslinėje literatūroje galima rasti daugybę ir įvairių kokybės apibrėžimų, kurie laikui bėgant kito, evoliucionavo (žr. 4 pav.). Tradiciškai kokybės sąvoka buvo siejama su išskirtinumu, kažkuo ypatingu ar „aukšta klase“ (Harvey, Knight, 1996). Vienu požiūriu kokybė – tai tam tikrų specifikacijų, reikalavimų atitikimas (Parasuraman ir kt., 1985), kitu požiūriu – trūkumų, klaidų nebuvimas ar vartotojų lūkesčių ir norų atitikimas (Brazienė, Merkys, 2015).



4 pav. Kokybės sąvokų raida (sudaryta autorės, remiantis Löffleru, 2002)

Kokybė gali būti aiškinama trimis skirtingais požiūriais: filosofiniu, techniniu ir vartotojišku (Schneider, White, 2004, p. 10). Filosofinis požiūris pateikia kokybę kaip įgimtą tobulumą, ties kuriuo baigiasi visi kokybės matai. Techninis požiūris nusako kokybę kaip standartų atitikimą, o vartotojiškas požiūris nurodo, kad kokybė yra subjektyvi ir priklauso nuo paties vartotojo. Bagdonienė, Hopenienė (2004, p. 100) šį sąrašą papildė dar dviem požiūriais: procesu ir verte. Proceso požiūriu kokybiška yra tai, kas

atitinka nustatytus prekių ar paslaugų teikimo standartus, tuo tarpu vertės požiūriu kokybė nusakoma gautos vertės ir kainos pusiausvyra (Bagdonienė, Hopenienė, 2004, p. 100). Apibendrinant visus šiuos požiūrius, galima teigti, kad kokybė – tai išskirtinumas, tobulumas, tikslo atitikimas, transformacija ir gauta vertė už pinigus (Harvey, Knight, 1996):

- Kokybė kaip išskirtinumas. Ši kokybės samprata nurodo, kad studijų kokybė priklauso nuo kompetingų darbuotojų, kvalifikuotų dėstytojų, gerai aprūpintų bibliotekų, laboratorijų, aukštų studentų gebėjimų.

- Kokybė kaip tobulumas – klaidų nebuvimas, kokybės kultūra.

- Kokybė kaip tikslo atitikimas. Pagal šią kokybės sampratą studijos turi atitikti nustatytus reikalavimus, tenkinti studentų ir kitų aukštojo mokslo įstaigos klientų lūkesčius bei poreikius.

- Kokybė kaip gauta vertė už pinigus. Šis apibrėžimas atkreipia dėmesį į tai, kad studentai tikisi, kad įgytos kompetencijos turės vertę pabaigus studijas, o studijų metu investuotas laikas ir pinigai suteiks grįžtamąją naudą.

- Kokybė kaip transformacija. Ši kokybės koncepcija nurodo, kad aukštojo mokslo institucijos teikiamos studijų paslaugos turi suteikti ne tik akademinės žinias, bet ir teikti platesnius transformacinius įgūdžius, kaip kritinis mąstymas, analizavimas. Studijos turi suteikti pridėtinę vertę studentui, įgalinti studentą keistis, transformuotis.

Apžvelgus įvairias kokybes sampratas, galima teigti, kad kokybė – tai daugiau nei tam tikrų normų atitikimas. Kokybė – tai filosofija, nuolatinis organizacijos išsipareigojimas tenkinti vartotojų norus ir poreikius. Aukštojo mokslo kontekste, studijų kokybė apima visą studijų procesą: universiteto vidinę aplinką, jos darbuotojus, studijų atitikimą reikalavimams, kuriamą santykį ir teikiamą naudą studentui ir visai visuomenei.

Žvelgiant į studijas, kaip į teikiamą paslaugą, galima taikyti bendras paslaugų kokybės dimensijas, tačiau pasak Grebliauko ir kt. (2007, p. 18), „bet kurio paslaugų sektoriaus tikslios charakteristikos papildo bendrąsias paslaugų kokybės dimensijas tik tam sektoriui būdingomis dimensijomis“. Būtent dėl to analizuojant studijų kokybę, būtina išskirti aukštajam mokslui būdingas kokybės dimensijas ir šias dimensijas materializuojančius veiksniai. 4 lentelėje pateikiamos skirtingų studijų kokybės tyrinėtojų išskiriamos studijų kokybės dimensijos ir jas sudarantys veiksniai.

4 lentelė. Studijų kokybės vertinimo dimensijos ir jas sudarantys veiksniai

Autorius	Kokybės dimensijos ir jas sudarantys veiksniai
Owlia, Aspinwall (1996 iš Grebliaukas ir kt., 2007)	<p>Užtikrintumas: studijos yra teisingos ir šiuolaikiškos, dėstytojų lygis pastovus, universitetas laikosi studentams duotų pažadų.</p> <p>Reagavimas: darbuotojų noras padėti studentams.</p> <p>Kliento supratimas: įsiklausymas į studentų pageidavimus, norus, jų supratimas.</p> <p>Prieinamumas: darbuotojai yra lengvai prieinami, kai studentui reikalinga pagalba.</p> <p>Kompetencija: darbuotojų teorinės ir praktinės žinios, jų oratoriškumas, bendravimo įgūdžiai.</p> <p>Paslaugumas: geranoriškas požiūris į studentus.</p> <p>Bendravimas: dėstytojų ir studentų tarpusavio bendravimas.</p> <p>Patikimumas: pasitikėjimas aukštojo mokslo institucija.</p> <p>Saugumas: informacijos konfidencialumas.</p> <p>Daiktinė nuosavybė: įrangos ir infrastruktūros būklė, prieinamumas.</p> <p>Rezultatas: studento įgytos žinios ir įgūdžiai.</p> <p>Išbaigtumas: žinios ir įgūdžiai.</p> <p>Lankstumas: žinių ir įgūdžių pritaikymas praktikoje.</p> <p>Garantija: aukštojo mokslo institucijos reagavimas į skundus, iškilusių problemų sprendimas.</p>
Pukelytė (2010)	<p>Patikimumas: įvykdoma tai, kas buvo žadėta studijų programoje; paskaitos ir konsultacijos vyksta numatytu laiku; nešališkas dėstytojų vertinimas, administracijos personalas laiku informuoja studentus apie studijų tvarkos pasikeitimus.</p> <p>Reagavimas: administracinio ir akademinio personalo pasirėngimas efektyviai išspręsti studentui iškilusias problemas.</p> <p>Kompetentingumas: geras savo darbo srities žinovas; gebėjimas sudominti ir suprantamai paaiškinti savo dėstomąjį dalyką; gebėjimas padėti studentui išspręsti studijavimo ar kitas problemas.</p> <p>Bendravimas: geranoriškas, dėmesingas bendravimas su studentu; grįžtamojo ryšio suteikimas; studento gerbimas.</p> <p>Saugumas: tendencingo vertinimo nebuvimas; studijavimo rezultatų konfidencialumas; finansinis saugumas baigti studijas.</p> <p>Studento pažinimas: studentų poreikiai dėstomojo dalyko atžvilgiu; individualūs studento poreikiai.</p> <p>Apčiuopiamumas: modernios auditorijos, laboratorijos ir bibliotekos, bibliotekose yra pakankamai literatūros; tvarkingi bendrabučiai ir kt.</p>
Sultan, Wong (2013)	<p>Akademinės paslaugos: dėstytojų kokybė, dėstytojų kvalifikacija, studijų turinys, dėstytojų – studento santykiai ir kt.</p> <p>Administracinės paslaugos: administracijos darbuotojų paslaugumas, savalaikis pagalbos suteikimas, personalo santykiai su studentais ir kt.</p> <p>Infrastruktūra: bibliotekos išteklių, karjeros konsultavimo paslaugos, maitinimo paslaugos, prieiga prie kompiuterių ir kitų įrenginių, galimybė dalyvauti seminaruose ir konferencijose, pasiekiamumas viešuoju transportu ir kt.</p>
Kumar, Yang (2014)	<p>Administraciniai aspektai: administracijos darbuotojų empatija, kompetencijos, patikimumas ir kt.</p> <p>Akademiniai aspektai: akademinio personalo kompetencijos, patikimumas, empatija ir kt.</p> <p>Reputacija: institucijos įvaizdis, studentų reputacija ir kt.</p> <p>Apčiuopiamumas: biblioteka, informacinės technologijos, auditorijos, vieta ir kt.</p> <p>Prieinamumas: pagarba studentui, sąžiningas elgesys su studentu, konfidencialumas ir kt.</p> <p>Studijų programa: studijų programos kokybė, išsamumas.</p> <p>Karjeros galimybės: studentų įgytos kompetencijos, įsidarbinimas, karjeros konsultavimo paslaugos ir kt.</p>

Saltinis: sudaryta autorės, remiantis Owlia, Aspinwall (1996 iš Grebliaukas ir kt., 2007), Pukelytė (2010), Sultanu, Wongu (2013), Kumaru, Yang (2014)

4 lentelės duomenimis, visi studijų kokybės tyrinėtojai išvelgia iš esmės panašias kokybės dimensijas, kurios apima visas SERVQUAL dimensijas: apčiuopiamumas, patikimumas, reagavimas, užtikrinimas ir empatija (Parasuraman ir kt., 1985). Daugelis autorių nurodo, kad aukštojo mokslo kontekste apčiuopiamumo dimensija sudaro siūlomą universiteto infrastruktūrą ir išteklius: patogios auditorijos ir

mokymosi erdvės, didelė vadovėlių ir mokslinių žurnalų pasiūla, technologijos, kompiuteriai ir jų programos, geros gyvenimo sąlygos bendrabučiuose, poilsio ir pramogų infrastruktūra ir kt. Šios kokybės dimensijos svarbą studentų pasitenkinimui įrodė Mihanovičiaus ir kt. (2016) atliktas tyrimas, kuris nustatė, kad studentai yra labiau patenkinti aukštojo mokslo institucija, jei suteikia studentams visas reikalingas priemones ir infraskruktūrą. Kita svarbi kokybės dimensija patikimumas nurodo, kad aukštojo mokslo institucija privalo suteikti visa tai, kas buvo žadėta studentui: studijų programa, paskaitų ir konsultacijų laikas, dėstytojų nešališkumas vertinant ir kt. Reagavimo dimensija apibūdina akademinio ir administracinio personalo paslaugumą ir prieinamumą, efektyvų ir savalaikį problemų sprendimą ir kt. Užtikrinimo dimensija apima saugumo, konfidencialumo ir finansinės paramos galimybes ir kt. Empatijos kriterijus nurodo personalo ir studentų bendravimo, grįžtamojo ryšio svarbą studentui. Šių dimensijų įtaką studentų pasitenkinimui įrodė Khalifo, Mahmoudo (2016) tyrimas, kuriame buvo atskleista, kad studentų pasitenkinimą aukštojo mokslo studijomis nulemia individualizuotas dėstytojų dėmesys studentams, administracijos darbuotojų paslaugumas ir jų empatija. Tyrime įrodyta, kad kuo didesnę dėmesį studentas gauna iš dėstytojų ir administracijos darbuotojų, tuo jis labiau yra patenkintas aukštojo mokslo paslaugomis. Be šių penkių dimensijų, galima išskirti ir šias kokybės dimensijas: kompetetingumas, reputacija, karjeros galimybės. Studentams vertinant studijų kokybę svarbi dėstytojų kvalifikacija ir jų dėstytojų metodai, taip pat universiteto įvaizdis, studentų įgytos žinios ir pasiekti mokymosi rezultatai. Šių kokybės dimensijų svarbą įrodė Coskunas (2014) ir Azouris ir kt. (2014). Coskuno (2014) tyrimas nustatė, kad studentai yra labiau patenkinti studijų kokybe, jei studijų metu yra taikomi aktyvūs mokymosi metodai, o paskaitas veda aukštos kvalifikacijos dėstytojai. Azouris ir kt. (2014) įrodė, kad studentų pasitenkinimą studijų kokybe lemia aukštojo mokslo institucijos įvaizdis visuomenėje. Šiuo atveju, įvaizdis reiškia universiteto diplomo pripažinimą darbo rinkoje, ką tik baigusių studentų lengvą įsidarbinimą, universiteto siūlomas praktikas organizacijose.

Apžvelgus mokslinėje literatūroje pateiktas studijų paslaugos kokybės dimensijas galima teigti, kad studentui vertinant studijų kokybę ypač svarbi tiek fizinė kokybė, tiek interaktyvi kokybė. Daugelyje paslaugos kokybės dimensijų būtent kliento santykis su kontaktuojančiu personalu nulemia kliento suvoktą paslaugos kokybę. Vadinasi, studento požiūriu studijų kokybės vertinimas yra atliekamas vertinant ne tik galutinį paslaugos rezultatą, o veikia visą paslaugos teikimo procesą.

Siekiant studijų kokybės, svarbus objektyvus aukštojo mokslo studijų kokybės vertinimas. Tradiciškai universitetai, vertinant studentų suvokiamą studijų kokybės lygį, naudoja kiekybinius ir kokybinius metodus: apklausas, interviu, grupines diskusijas ir kt. Didžioji dalis aukštojo mokslo institucijų naudojamų kokybės vertinimo ir gerinimo metodikų buvo perimtos iš pramonės ir vadybos sektorių: SERVQUAL,

SERVPERF, Visuotinės kokybės valdymo modelis (toliau – *TQM*), Europos fondo kokybės valdymo modelis (toliau – *EFQM*), ISO kokybės standartai ir kt. (Martinez-Caro ir kt., 2014).

Vertinant paslaugų kokybę siūloma taikyti *SERVQUAL* metodą. Šis metodas nustato paslaugos kokybę lyginant skirtumą tarp kliento lūkesčių ir suvoktos paslaugos. Teigiama, kad nepriklausomai nuo paslaugos tipo, vartotojai naudoja panašius kriterijus vertinant paslaugos kokybę: apčiuopiamumas, patikumumas, reagavimas, užtikrinimas ir empatija (Parasuraman ir kt., 1985). Nors *SERVQUAL* kokybės vertinimo instrumentas gali būti taikomas skirtinguose paslaugų sektoriuose, tame tarpe ir švietimo, šis metodas sulaukė daug kritikos. Literatūroje nurodoma, kad *SERVQUAL* yra netinkamas dėl šių priežasčių:

- studentų lūkesčiai nėra pastovūs laiko atžvilgiu;
- stojančiųjų studentų lūkesčiai gali būti per dideli (Ford ir kt., 1999).

Autoriai (Cronin, Taylor, 1992) taip pat kritikavo *SERVQUAL* metodą ir siūlė vertinant kokybę taikyti jų sukurtą *SERVPERF* modelį. Šis modelis labai panašus į *SERVQUAL* metodą dėl naudojamų tų pačių kokybės dimensijų, tačiau vertinant paslaugų kokybę yra atsižvelgiama tik į tai, kaip klientas suvokia gavęs paslaugą. Lyginant *SERVQUAL* ir *SERVPERF* modelius, sukurtas kokybės matavimo instrumentas *HedPERF*. Viena svarbiausių šio modelio stiprybių yra tai, kad šis modelis gali būti naudojamas tik matuojant studijų kokybę (Abdullah, 2006). *HedPERF* apima šešias kokybės dimensijas: akademinis ir neakademinis aspektus, reputaciją, supratimą, prieigą ir studijų programą.

Aukštojo mokslo institucijos, siekdamos geresnių studijų kokybės rodiklių, pradėjo vadovautis Visuotinės kokybės vadybos principais. Visuotinės kokybės vadybos principai akcentuoja visų darbuotojų įsipareigojimą nuolat tobulinti kokybę ir jos sandartus (Kučinskienė, Kučinskas, 2005). Ruževičius (2012, cituojama iš Ruževičius, 2014, p. 196) teigia, kad visuotinės kokybės vadybos principai apima visų suinteresuotų šalių poreikių paisymą, duomenis pagrįstą požiūrį į sprendimų priėmimą, klaidų kaip galimybių matymą, atviro požiūrio į kokybę institucinį formavimą ir kt. Galima teigti, kad kokybiškas aukštojo mokslo institucijos administravimas yra visa ko pagrindas siekiant aukštojo mokslo studijų kokybės. Tik visų darbuotojų įsitraukimu į studijų kokybės gerinimą, aukštojo mokslo institucija gali pasiekti didesnę veiklos efektyvumą, ilgalaikę sėkmę bei užtikrinti visų suinteresuotų šalių pasitenkinimą studijų paslaugomis. Aukštojo mokslo institucijos taip pat taiko *EFQM* modelį. Šis modelis, kaip ir kiti modeliai, atsižvelgia į klientų poreikius ir vertina kokybę remiantis klientų nurodytais kokybės požymiais. *EFQM* siūlo devynis kriterijus (lyderystė, žmonės, strategija, ištekliai ir partnerystė, procesai ir paslaugos, darbuotojų rezultatai, klientų rezultatai, visuomenės ir verslo rezultatai) kuriais vadovaujantis organizacija gali siekti kokybės (*EFQM*, 2017). Aukštojo mokslo sektoriuje šis modelis padeda identifikuoti stipriąsias ir tobulintinas sritis, taip pat veiksmus, į kuriuos būtina atsižvelgti siekiant kokybės (Arjomandi ir kt., 2009).

Kita svarbi studijų kokybės tobulinimo priemonė – ISO 9001 standartų diegimas. ISO 9001 standartą įsidiegusi institucija, siekia teikti paslaugas, kurios atitinka klientų poreikius ir vyriausybės nustatytus reikalavimus, taip užtikrinant maksimalų klientų pasitenkinimą. ISO 9001 kokybės užtikrinimo sistemų vystymas garantuoja studentams, tėvams, valstybei ir visuomenei, kad universitetas visada laikysis ir vykdys numatytus kokybės reikalavimus (Todorut, 2013). Aukštojo mokslo srityje, ISO 9001 kokybės reikalavimai gali apimti personalo kokybę, studijų programų kokybę, studentų kokybę, infrastruktūros kokybę ir institucijos valdymo kokybę (Kriščiūnas, Daugėlienė, 2001, cituojama iš Kučinskienė, Kučinskas, 2005). Aukštojo mokslo institucijos taiko įvairiausias kokybės sistemas ir modelius, siekdamos gerinti studijų paslaugų kokybę, tačiau kiekviena kokybės sistema ir vertinimo modelis turi tiek privalumų, tiek trūkumų, kuriuos būtina įvertinti prieš pasirenkant kokybės tobulinimo instrumentą. Žemiau pateiktoje 5 lentelėje pateikiami kiekvieno kokybės modelio ir sistemos privalumai ir trūkumai, taikant juos aukštojo mokslo sektoriuje.

5 lentelė. Studijų kokybės vertinimo modeliai: privalumai ir trūkumai

Kokybės vertinimo modelis / sistema	Privalumai	Trūkumai
SERVQUAL	Periodinis įvertinimas, leidžiantis nustatyti kokybės trūkumus paslaugos procese (Jain, Gupta, 2004). Vienas patikimiausių ir veiksmingiausių įrankių matuojančių paslaugų kokybę (Nyeck ir kt., 2002)	Studentų lūkesčiai nėra pastovūs laiko atžvilgiu, stojančiųjų studentų lūkesčiai gali būti per dideli (Ford ir kt., 1999). Vertinimo dimensijos turi būti modifikuojamos įvertinant aukštojo mokslo specifiką ir konkretaus tyrimo aspektus (Žekevičienė, 2009).
SERVPERF	Vertina bendrą paslaugos kokybę ir leidžia palyginti kokybę su kitomis organizacijomis (Jain, Gupta, 2004).	Būtinai pakeitimai pritaikant kiekvienam paslaugos sektoriui (Abdullah, 2006).
HedPERF	Naudojamas tik matuojant studijų kokybę (Abdullah, 2006).	Vertinimo kriterijuose nėra karjeros galimybių ir apčiuopiamumo (Kumar, Yang, 2014). Ribotas taikymas aukštojo mokslo sektoriuje (Abdullah, 2006).
TQM (Visuotinės kokybės vadybos principai)	Nuolatinis akademinės kokybės tobulinimas (Prasad, 2017; Martinez-Caro ir kt., 2014). Siūlo daugiau iššūkių studentams ir dėstytojams nei tradicinė mokymosi aplinka (Jani, 2011).	Nėra lengvai pritaikomas aukštojo mokslo sektoriuje dėl stiprios akademinės kultūros, vertybių ir nuolatinio priešinimosi visuotinės kokybės principams (Rosa, Amaral, 2007).
EFQM (Europos fondo kokybės valdymo modelis)	Stipriųjų ir tobulintinių sričių identifikavimas (Arjomandi ir kt., 2009). Siūlo kriterijus, kuriais vadovaujantis organizacija gali siekti kokybės (EFQM, 2017).	Reikalauja didelio biudžeto, išteklių ir laiko. Organizacija negali atlikti visus reikalingus tobulinimus, būtina išskirti prioritetus (Dodangeh ir kt., 2011).
ISO 9001	Didina institucijos rezultatyvumą per nuolatinį planavimą, vykdymą ir analizę. Tobulintinos visos veiklos, kurių trūkumą parodo analizė. Dėmesio centre – klientų poreikiai (Kučinskienė, Kučinskas, 2005).	Daugybė reikalavimų, kuriuos organizacija turi įvykdyti (Jani, 2011). Mažai gairių, padedančių įgyvendinti tikrąjį kokybės gerinimą organizacijoje (Quinn ir kt., 2009).

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis Parasuramanu ir kt.(1985), Jainu, Gupta (2004), Nyecku ir kt. (2002), Fordu ir kt. (1999), Abdullahu (2006), Kumaru, Yang (2014), Jani (2011), Rosa, Amaralu (2007), Arjomandi ir kt. (2009), EFQM (2017), Dodangehu ir kt. (2011), Kučinskiene, Kučinsku (2005), Quinn ir kt. (2009)

5 lentelėje pateikta informacija įrodo, kad aukštojo mokslo institucijos gali naudoti įvairius studijų kokybės vertinimo modelius tiek savirefleksijai, tiek siekiant įvertinti siūlomą institucijos kokybę visame švietimo paslaugų sektoriuje. Taikant įvairius kokybės užtikrinimo ir vertinimo modelius, universitetai ne tik tobulina savo silpnąsias sritis, bet ir didina pridėtinę vertę studentui, todėl aukštojo mokslo institucijos privalo nuolat sekti ir vertinti siūlomą studijų kokybę, nes būtent kokybės užtikrinimas lemia institucijos sėkmę ir visų suinteresuotų šalių pasitenkinimą gaunama studijų kokybe.

Apibendrinant galima teigti, kad aukštojo mokslo institucijos turi užtikrinti, kad studentas gautų kokybiškas, rinkos poreikius atitinkančias studijų programas, taip pat suteikti visus išteklius ir infrastruktūrą, būtiną studijų tikslams pasiekti. Studentams vertinant studijų kokybę ypač svarbi tiek fizinė kokybė (auditorijos, mokymosi erdvės, kompiuteriai, knygos ir kt.), tiek interaktyvi (dėstymo metodai, programos turinys, dėstytojų ir studentų santykiai ir kt.) studijų paslaugos kokybė. Universitetų teikiamos studijų paslaugos kokybė apima visus kokybės požiūrius: tobulumas, išskirtinumas, tikslo atitikimas, vertė už pinigus ir transformacija. Visi šie kokybės požiūriai nurodo, kad kokybė yra aukštojo mokslo institucijų siekiamybė. Kad šis tikslas būtų pasiekiamas, aukštojo mokslo institucijos turi ugdyti kokybės kultūrą, diegiant įvairius kokybės vertinimo ir tobulinimo įrankius: visuotinės kokybės vadybą (TQM), ISO standartus, EFQM, SERVQUAL, HedPERF ir kt.

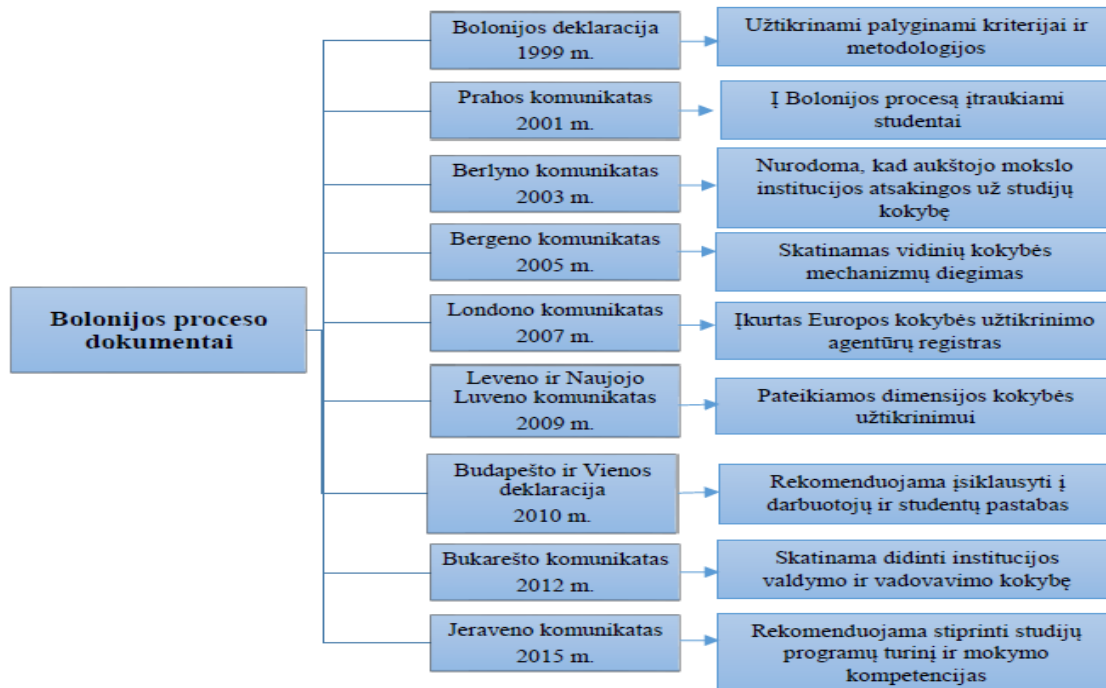
Apibendrinant pirmąjį skyrių galima teigti, kad universitetinės studijos yra viešoji paslauga ne tik dėl didelio valstybės indėlio į aukštąjį mokslą, bet ir dėl studijų, kaip viešosios paslaugos, socialinių funkcinių ir kultūrinių tikslų. Universitetinių studijų nauda neapsiriboja kliento ir paslaugos teikėjo santykiu, kadangi įgytos žinios ir įgūdžiai prisideda prie visos visuomenės gerovės kūrimo. Studentas yra laikomas vienu svarbiausių aukštojo mokslo studijų paslaugos klientų, kurio poreikių ir lūkesčių pateisinimas tapo svarbiu aukštojo mokslo institucijos tikslu. Dėl studijų, kaip paslaugos, neapčiuopiamumo, vienalaikiškumo, heterogeniškumo, studijų paslauga gali būti jaučiama ir įvertinama tik kaip vertė. Mokslinėje literatūroje akcentuojama, kad studentų pasitenkinimas yra nulemiamas lauktos ir gautos studijų paslaugos atitikimu, studijų pridėtinės vertės sukūrimu bei studijų kokybės užtikrinimu. Galima teigti, kad studentų pasitenkinimas studijų kokybe apima ne tik galutinį mokymosi rezultatą, bet ir visą studijų procesą bei studijų aplinką.

2. AUKŠTOJO MOKSLO STUDIJŲ KOKYBĖS REGULIAVIMAS ES IR LIETUVOJE

Šiame skyriuje analizuojami universitetinių studijų paslaugos kokybę įtvirtinantys strateginiai ir teisiniai dokumentai. Siekiant identifikuoti studijų kokybės veiksnius, atlikta Europos Sąjungos strateginių ir teisinių dokumentų analizė, išnagrinėti Lietuvos strateginiai ir teisiniai dokumentai, darantys įtaką aukštojo mokslo studijų kokybei ir pagrindinio kliento - studento - pasitenkinimui aukštojo mokslo studijomis.

2.1. ES teisės aktai, reglamentuojantys universitetinių studijų paslaugos kokybę

Studijų kokybės klausimai tarptautiniu lygmeniu pradėti aktualizuoti Lietuvai 2004 metais įstojus į Europos Sąjungą. Su šia sąjunga Lietuva įsipareigojo perimti aukštojo mokslo nustatytas direktyvas, todėl analizuojant aukštojo studijų kokybę reglamentuojančius dokumentus, būtina išskirti Europos Sąjungos teisės aktus, kuriais Lietuvos aukštojo mokslo institucijos privalo vadovautis. Vieni svarbiausių dokumentų yra Bolonijos proceso dokumentai, kurių šiai dienai yra devyni (žr. 5 pav). Visi šie dokumentai yra orientuoti į studijų paslaugos kokybės gerinimą ir studentų pasitenkinimo didinimą.



5 pav. Bolonijos proceso dokumentai ir jų kokybės užtikrinimo principai (sudaryta autorės, remiantis Bolonijos deklaracija (1999), Prahos komunikatu (2001), Berlyno komunikatu (2003), Bergeno komunikatu (2005), Londono komunikatu (2007), Leveno ir Naujojo Luveno komunikatu (2009), Budapešto ir Vienos deklaracija (2010), Bukarešto komunikatu (2012), Jeraveno komunikatu (2015)).

Bolonijos procesas, kurio tikslas iki 2010 metų sukurti bendrą Europos aukštojo mokslo erdvę (angl. *European Higher Education Area – EHEA*) prasidėjo su 1999 m. Bolonijos deklaracijos pasirašymu (LR švietimo ir mokslo ministerija, 2013). Europos aukštojo mokslo ministrų pasirašytoje Bolonijos deklaracijoje (1999) nurodoma, kad Europos aukštojo mokslo studijų kokybė turi būti užtikrinama plėtojant palyginamus kriterijus ir metodologijas: dviejų pakopų studijų programą, palyginamų mokslo laipsnių sistemą, studijų kreditų sistemą. Prahos komunikate (2001) pabrėžiama, kad studijų kokybės užtikrinimas yra svarbus pamatas kuriant pasitikėjimą, suderinamumą, palyginamumą, konkurencingumą bei patrauklumą Europos aukštojo mokslo erdve. Šis komunikatas patvirtino, kad studentai turi dalyvauti universiteto kokybės užtikrinimo veikloje, būti įtraukti į Bolonijos proceso veiklą. Galima teigti, jog Prahos komunikate (2001) pirmą kartą paminėtas studentas, kaip studijų kokybės vertintojas. Europos mokslo ir švietimo ministrų pasirašytame Berlyno komunikate (2003) akcentuojama aukštojo mokslo institucijų autonomija ir nurodoma, kad pagrindinė atsakomybė dėl studijų kokybės tenka universitetams. Būtent tokios atsakomybės perdavimas parodo, kad kiekviena šalis narė yra atsakinga už studijų kokybės užtikrinimą tiek instituciniu, tiek nacionaliniu lygmeniu. Bergeno komunikatas (2005) paskatino aukštojo mokslo institucijas toliau sistemingai diegti vidinius kokybės užtikrinimo mechanizmus, atsižvelgiant į aukštojo mokslo kokybės užtikrinimo asociacijos (ENQA) pateiktus kokybės užtikrinimo standartus ir gaires. Savo turiniu labai panašus Londono komunikatas (2007), kuriame akcentuojama, jog studijų kokybė yra nuolatinis procesas, kuriam būtini nuolatiniai kokybės gerinimo instrumentai. Londono komunikatas (2007) ypač svarbus dėl Europos kokybės užtikrinimo agentūrų registro įkūrimo, kuris veikia pagal Europos aukštojo mokslo kokybės užtikrinimo nuostatas. Toks registras leidžia aukštojo mokslo institucijoms nustatyti patikimas studijų kokybės užtikrinimo agentūras. Leveno ir Naujojo Luveno komunikate (2009) skelbiama, kad studijų kokybė turi būti užtikrinama per šias dimensijas: suteikiant galimybę mokytis visą gyvenimą, užtikrinant visiems lygias galimybes gauti kokybišką mokslą, teikiant žinias ir įgūdžius reikalingus profesinėje veikloje, skatinant inovacijas ir kūrybiškumą visuomenėje ir kt. Galima teigti, kad šiame dokumente atkreipiamas dėmesys į tai, kad aukštojo mokslo institucijos turi nuolat reaguoti į besikeičiančias aplinkos sąlygas bei atliepti sparčiai besivystančios visuomenės poreikius. Aukštojo mokslo ministrų pasirašytoje Budapešto – Vienos deklaracijoje (2010) skelbiama, kad Bolonijos proceso tikslas pasiektas – sukurta bendra Europos aukštojo mokslo erdvė, tačiau taip pat pabrėžiama, kad kai kurie Bolonijos proceso tikslai ir reformos nebuvo tinkamai įgyvendinti, todėl siūloma įsiklausyti į aukštojo mokslo darbuotojų ir studentų pastabas. Šioje deklaracijoje nurodoma, kad būtent darbuotojų ir studentų įtraukimas yra būtina sąlyga siekiant studijų kokybės Europos, nacionaliniu ir instituciniu lygmeniu. Bukarešto komunikate (2012) akcentuojama, kad aukštojo mokslo institucijoms ypač svarbu plėtoti

efektyvesnę valdymo ir vadovavimo struktūrą, taip pat pabrėžiama, kad studijų kokybės užtikrinimas instituciniu lygmeniu skatina aukštojo mokslo tarptautiškumą. Jeraveno komunikate (2015) iškeliamas tikslas iki 2020 metų užtikrinti, kad visose valstybėse narėse būtų pripažintos visų narių aukštojo mokslo sistemos. Tokio tikslo įgyvendinimas skatintų studentų, darbuotojų judumą, o tai savo ruožtu kurtų vieną integruotą visuomenę. Jeraveno komunikate (2015) pabrėžiamas studijų programų turinio tobulinimo klausimas ir būtinumas stiprinti akademikų mokymo kompetencijas. Remiantis šiuo komunikatu, studijų programos turi padėti studentams plėtoti jų kompetencijas ir įgūdžius, patenkinti jų asmeninius ir darbdavių poreikius.

Galima teigti, kad Bolonijos proceso dokumentai parodo visą ilgą kelią link aukštojo mokslo studijų kokybės užtikrinimo ir įrodo, kad aukštojo mokslo studijų kokybė yra ne vienadienis dalykas, o ilgas ir sunkus procesas, reikalaujantis tiek valdžios atstovų, tiek aukštojo mokslo institucijų darbuotojų ir studentų įsitraukimo. Visi Bolonijos proceso dokumentai yra svarbūs tobulinant studijų kokybę tiek Europiniu, tiek nacionaliniu ir instituciniu lygmeniu. Bolonijos proceso teisės aktai įrodo studijų kokybės svarbą politiniu, ekonominiu ir socialiniu aspektu.

Studijų kokybės svarba įtvirtinta ir Europos Sąjungos strateginiuose dokumentuose: „Europa 2020“ ir „Europa 2030“. „Europa 2020“ strategija siekiama pažangaus, tvaraus ir integracinio augimo regioniniu, nacionaliniu ir ES lygmeniu (Europos Komisija, 2010a). Pavyzdinė iniciatyva „Judus jaunimas“, apimanti pažangaus augimo tikslą, akcentuoja, kad Europos Sąjungos tikslas yra švietimo rezultatų gerinimas bei aukštojo mokslo patrauklumo tarptautiniu lygmeniu stiprinimas (Europos Komisija, 2010a). ES komisija šia iniciatyva siekia universitetų programas susieti su nacionalinėmis programomis bei ištekliais, modernizuoti aukštojo mokslo siūlomas studijų programas ir nustatyti aukštojo mokslo standartus pasauliniame lygyje (Europos Komisija, 2010a). Taip pat šia pavyzdine iniciatyva numatyta, kad šalys narės nacionaliniu lygmeniu turi: investuoti mokymo sistemas, didinti švietimo sistemų atvirumą ir tinkamumą, pritaikant siūlomas kvalifikacijas prie darbo rinkos poreikių, bei skatinti jaunimo integraciją į darbo rinką (Europos Komisija, 2010a). Kita su studijų kokybe susijusi iniciatyva, kuri siekia integracinio augimo tikslo įgyvendinimo, yra ES pavyzdinė iniciatyva „Naujų įgūdžių ir darbo vietų kūrimo darbotvarkė“ (Europos Komisija, 2010a). Ši iniciatyva numato mokymosi visą gyvenimą sąlygas, suteikiant galimybes tobulinti reikalingus darbo rinkai įgūdžius taip užtikrinant reikalingos darbo jėgos pasiūlą rinkoje. Galima teigti, kad strateginiame dokumente „Europa 2020“ pabrėžiama, jog siūlomos studijų programos turi būti ne tik modernios, bet ir atliepiančios šalies darbo rinkos poreikius, ugdančios mokymosi visą gyvenimą principus ir skatinančios lankstumą prireikus keisti profesiją. Svarbu pabrėžti, kad švietimo sistema yra pagrindinis pamatas siekiant „Europa 2020“ strategijos įgyvendinamumo, nes būtent aukštasis mokslas teikia žinias ir

įgūdžius, skatina inovacijas, suteikia didesnę galimybę įsidarbinti, o visa tai mažina nedarbą ir skurdo lygį nacionaliniu ir tarptautiniu mastu (Europos Komisija, 2010a).

Kitas svarbus ES strateginis dokumentas, reglamentuojantis studijų kokybės svarbą yra projektas „Europa 2030“. Šiame dokumente akcentuojama, kad Europos Sąjungoje būtina kurti aukščiausio lygio universitetų tinklą, kuris pritrauktų aukščiausios kvalifikacijos diplomatus ir konkuruotų su geriausiais pasaulio universitetais (Europos Komisija, 2010b). Taip pat pabrėžiama, kad aukštojo mokslo institucijos turi užtikrinti, kad studentai įgytų pramonei reikalingų gebėjimų (Europos Komisija, 2010b). Vadinasi, studijos turi paruošti studentus konkrečiai darbo vietai ir taip išlyginti neatitikimus tarp esamos žinių pasiūlos ir paklausos. Strategijos projekte „Europa 2030“ ypatingai akcentuojama mokymosi visą gyvenimą kultūros kūrimo svarba. Tokios kultūros puoselėjimas leistų asmenims bet koku karjeros momentu pradėti vėl mokytis, užtikrintų darbuotojų gebėjimą keistis ir prisitaikyti prie naujų technologijų (Europos Komisija, 2010b). Kitaip tariant, mokymasis visą gyvenimą padėtų asmenims adaptuotis prie nuolat besikeičiančios darbo aplinkos ir jos poreikių. Nors dažnai manoma, kad studijų kokybę smukdo būtent aukštojo mokslo masiškėjimas, ši strategija pateikia kitokį požiūrį. Strategijos projekte teigiama, kad aukštojo mokslo institucijos kompetencijos siekis neturi užkirsti kelio kuo didesniai studentų, įgijusių universitetinį išsilavinimą, skaičiui, priešingai, šiai kompetencijai būtina „kritinė masė ir konkurencija, iš esmės – studentų, universitetų ir universitetų mokslinių tyrimų „bendroji erdvė““ (Europos Komisija, 2010b).

Apibendrinant galima teigti, kad Europos Sąjungos teisiniai ir strateginiai dokumentai akcentuoja aukštojo mokslo studijų kokybės užtikrinimą remiantis svarbiausiais ekonominiais, socialiniais ir politiniais klausimais. Svarbiausi aukštojo mokslo kokybę reglamentuojantys ES teisės aktai – Bolonijos proceso dokumentai – įtvirtina vienos bendros aukštojo mokslo erdvės sukūrimą Europoje, kurioje vieningai ir sistemingai siekiama užtikrinti studijų kokybę, skatinti aukštojo mokslo tarptautiškumą bei didinti studentų pasitenkinimą aukštojo mokslo studijų paslaugomis. Remiantis svarbiausiais ES strateginiais dokumentais, būtent kokybiškos aukštojo mokslo studijos padeda spręsti visuomenės problemas ir kuria visuotinę gerovę tiek nacionaliniu, tiek tarptautiniu lygiu.

2.2. Lietuvos teisės aktai, reglamentuojantys universitetinių studijų paslaugos kokybę

Universitetinių studijų kokybės užtikrinimo principai nėra tik Europos Sąjungos rūpestis (Studijų kokybės vertinimo centras, 2006, p. 14). Visų pirma, kokybiškos studijos turi būti pasiektos nacionaliniu lygmeniu, vadovaujantis Lietuvos strateginiais dokumentais, Lietuvos teisės aktais bei Lietuvos studijų kokybės nuostatomis.

Analizuojant Lietuvos universitetinių studijų kokybę, pirmiausia būtina apžvelgti Lietuvos strateginius dokumentus. Vienas svarbiausių – Lietuvos pažangos strategija „Lietuva 2030“, patvirtinta Lietuvos Respublikos Seimo 2012 m. gegužės 15 d. nutarimu Nr. XI-2015, numatanti pagrindinius strateginius tikslus, susijusius su aukštuoju mokslu (žr. 6 lent.).

6 lentelė. Lietuvos pažangos strategijos „Lietuva 2030“ tikslai ir uždaviniai

Lietuvos pažangos strategija „Lietuva 2030“	Uždaviniai
Skirsnis „Sumani visuomenė“ (5.8 dalis). Tikslas. Išsilavinusi, gebanti naudotis naujausiomis technologijomis, puoselėja mokymosi visą gyvenimą principus.	<ul style="list-style-type: none"> • Sukurti mokymosi visą gyvenimą sistemą, kuri užtikrintų visuomenei reikalingų gebėjimų ir žinių įgijimą. • Sukurti studijų programas, atitinkančias studentų polinkius. • Skatinti studentų mainus. • Sukurti mokslo ir tyrimų aplinką, stiprinant studijų infrastruktūrą.
Skirsnis „Sumanus valdymas“ (7.7 dalis). Tikslas. Teikti teikti kokybiškas viešąsias paslaugas bei tenkinti vartotojų poreikius.	<ul style="list-style-type: none"> • Nuolat vertinti paslaugų kokybę. • Įtraukti paslaugų vartotojus į paslaugos tobulinimo procesą.

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis LR Seimu (2012)

Remiantis Lietuvos pažangos strategija „Lietuva 2030“, aukštojo mokslo institucijos yra skatinamos atnaujinti studijų programas taip, kad šios užtikrintų šiuolaikinės visuomenės poreikius; nuolat vertinti studijų kokybę, įtraukiant aukštojo mokslo paslaugų vartotojus į studijų kokybės tobulinimo procesą. Siekiant aukšto studentų pasitenkinimo, aukštojo mokslo institucijos turėtų domėtis studentų poreikiais, įtraukti studentus į studijų kokybės gerinimą.

Siekiant įgyvendinti Lietuvos pažangos strategiją „Lietuva 2030“, LR Seimas 2013 m. gruodžio 23 d. priėmė nutarimą Nr. XII-745 „Dėl Valstybinės švietimo 2013-2022 metų strategijos patvirtinimo“ (toliau – Švietimo strategija). Šia Švietimo strategija siekiama Lietuvos švietimo sistemą pertvarkyti taip, kad ši taptų tvariu valstybės gerovės pamatu, skatinančiu asmens savarankiškumą ir veržlumą, kuriant asmeninę, tautos ir pasaulio ateitį (LR Seimas, 2013). Strategijai pasiekti iškelti keturi tikslai, kurie apžvelgiami žemiau pateiktoje 7 lentelėje.

7 lentelė. Valstybinės švietimo 2013 – 2022 metų nacionalinės strategijos tikslai ir uždaviniai

Valstybinė švietimo 2013 – 2022 metų nacionalinė strategija	Uždaviniai
1 tikslas. Nuolat tobulėjantys ir profesionalūs dėstytojai.	<ul style="list-style-type: none"> • Išplėtoti aukštos kokybės, naujausių žinių, studijas. • Suteikti galimybes dėstytojams tobulinti kvalifikaciją.
2 tikslas. Įdiegti duomenų analize paremtą švietimo kokybės kultūrą, skatinti socialinės partnerystės ir vadovų lyderystę.	<ul style="list-style-type: none"> • Studijų turinio įvairovės užtikrinimas, įtraukiant studentus ir socialinius partnerius. • Įgytų kompetencijų atitikimas visuomenės poreikiams.
3 tikslas. Suteikti studentams palankias galimybes atskleisti individualius gebėjimus.	<ul style="list-style-type: none"> • Finansavimo modelis „pinigai paskui mokynį“ orientuoti į valstybės regioninę politiką, planavimą. • Lanksčių mokymosi būdų diegimas.
4 tikslas. Sukurti mokymosi visą gyvenimą sistemą, atitinkančią asmens pasirinkimą su valstybinio planavimu.	<ul style="list-style-type: none"> • Skatinti mokymąsi visą gyvenimą. • Siūlyti įvairias stažuotes, praktikas.

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis LR Seimu (2013)

7 lentelės duomenimis, Valstybinė švietimo 2013-2022 m. strategijoje numatyti keturi strateginių pokyčių taikiniai Lietuvos švietimo sistemos kokybės gerinimui. Visų pirmiausia yra siekiama didinti dėstytojų profesionalumą, suteikiant galimybę nuolat tobulintis, kelti kvalifikaciją. Ši strategija skatina aukštojo mokslo institucijas diegti kokybės kultūrą, grįstą atskaitomybe ir aukščiausių rezultatų siekiamybe. Kokybės kultūros puoselėjimas rodo, kad aukštojo mokslo institucija orientuojasi į aukštą studijų kokybės lygį reikalaujantį studentą, darbdavį ir visą visuomenę. Valstybinėje švietimo strategijoje rekomenduojama peržvelgti siūlomų studijų programų turinį ir jį patobulinti taip, kad atitiktų sparčiai besivystančios visuomenės poreikius, skatinti mokymosi visą gyvenimą kultūrą. Pabrėžiama, kad valstybės skiriamas finansavimas studijoms turi būti panaudojamas tikslingai, populiarinant perspektyviausias studijų programas, kurios įgyvendina nacionalinės ir regioninės plėtros politiką ir planavimą.

Atsižvelgiant į aukščiau analizuotas strategijas, siekiant esminių pokyčių aukštojo mokslo srityje, LR Vyriausybė 2012 m. lapkričio 28 d. priėmė nutarimą Nr. 1482 „Dėl 2014–2020 metų Nacionalinės pažangos programos patvirtinimo“. 2014 – 2020 metų Nacionalinėje pažangos programoje pateikiama daugybė priemonių, kurių taikymas aukštojo mokslo sektoriuje užtikrintų kokybiškas, visuomenės ir darbo rinkos poreikius atitinkančias studijas, kurios kurtų pridėtinę vertę valstybei ir jos visuomenei. Žemiau pateiktoje 8 lentelėje pateikiami prioriteto „Visuomenės ugdymas, mokslas ir kultūra“ uždaviniai ir priemonės jiems pasiekti.

8 lentelė. 2014 – 2020 metų Nacionalinės pažangos programos uždaviniai ir priemonės

2014 – 2020 metų nacionalinės pažangos programos uždaviniai susiję su aukštojo mokslo kokybe	Priemonės
1.1.1 uždavinys. Gerinti švietimo kokybę.	<ul style="list-style-type: none"> • Tobulinti akademikų kvalifikaciją. • Modernizuoti studijų programas ir mokymosi priemones. • Ugdyti mokymosi visą gyvenimą gebėjimus. • Modernizuoti švietimo procesų valdymą ir vadybą.
1.1.2 uždavinys. Didinti švietimo paslaugų įvairovę.	<ul style="list-style-type: none"> • Didinti studijų patrauklumą ypatingai biomedicinos, fizinių ir technologijų mokslų srityse. • Skatinti aukštojo mokslo tarptautiškumą, studentų mainų programas. • Didinti švietimo paslaugų įvairovę, siūlyti individualizuotą mokymosi turinį.
1.1.3 uždavinys. Sukurti suaugusiųjų mokymosi sąlygas ir paskatas.	<ul style="list-style-type: none"> • Skatinti lanksčių ir kokybiškų mokymosi galimybių, skirtų dirbantiems asmenims, įvairovę.

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis LR Vyriausybe (2012a)

8 lentelės duomenimis, aukštojo mokslo institucijos turi užtikrinti studijų kokybę siūlydamos modernias studijų programas, suteikdamos galimybę studentui mokytis pagal individualizuotą mokymosi turinį bei skatindamos tas studijų programas, kurių darbuotojų trūksta darbo rinkoje. Pabrėžiama, kad aukštojo mokslo institucijos turi ugdyti visuomenės gebėjimą nuolat mokytis bei siūlyti lanksčias mokymosi programas dirbantiems.

2014 – 2020 metų Nacionalinė pažangos programa taip pat akcentuoja, kad teikiamoms viešosioms paslaugoms būtina nustatyti bendrus kokybės standartus visoje šalyje, užtikrinti nuolatinę kokybės stebėseną ir vertinimą, paremtą vartotojų pasitenkinimu jiems suteiktomis paslaugomis (LR Vyriausybė, 2012a). Vadinasi, aukštojo mokslo institucijos turi nuolat vertinti studentų, darbdavių ir kitų studijų proceso dalyvių pasitenkinimą studijų kokybe ir remiantis gautais vertinimo rezultatais tobulinti silpnąsias studijų kokybės sritis.

LR Švietimo ir mokslo ministro 2016 sausio 26 d. įsakymas „Dėl Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministerijos 2016–2018 metų strateginio veiklos plano patvirtinimo“ (toliau – Strateginis veiklos planas) numato studijų kokybės ir konkurencingumo didinimą, plėtojant studijų tarptautiškumą. Šis strateginis veiklos planas siekia sukurti palankią studijų aplinką, padedančią studentui tapti aukštos kvalifikacijos specialistu bei skatinančią studento realizavimą, atsižvelgiant į valstybės ir visuomenės poreikius. Šiam tikslui pasiekti būtina nuolat atnaujinti studijų programų turinį, į šį procesą įtraukiant socialinius partnerius, taip pat svarbu kelti dėstytojų profesionalumą, modernizuoti mokymosi aplinką, infrastruktūrą bei plėtoti mokymosi visą gyvenimą sąlygas (LR Švietimo ir mokslo ministerija, 2016). Strateginiu veiklos planu siekiama užtikrinti duomenimis ir įrodymais, profesionalumu paremtą aukštojo mokslo funkcionavimą, atliekant kokybišką stebėseną, vertinimą ir prognozavimą, didinant aukštojo mokslo institucijų valdymo efektyvumą ir atskaitomybę (LR Švietimo ir mokslo ministerija, 2016).

Geros kokybės, visuomenės poreikius atitinkančių viešųjų paslaugų teikimą numato LR Vyriausybės 2012 m. vasario 7 d. priimtas nutarimas Nr. 171 „Dėl Viešojo valdymo tobulinimo 2012-2020 metų programos patvirtinimo“ (toliau – Viešojo valdymo tobulinimo programa). Viešojo valdymo tobulinimo programa nurodo, kad būtina įtvirtinti paslaugų kokybės standartus, nurodančius paslaugų vartotojui kokios paslaugų kokybės jis gali tikėtis iš paslaugų teikėjo (LR Vyriausybė, 2012b). Akcentuojama, kad į paslaugų kokybės gerinimą būtina įtraukti vartotojus, nuolat matuoti vartotojų pasitenkinimo paslaugomis lygį, tirti vartotojų poreikius ir lūkesčius (LR Vyriausybė, 2012b). Vadovaujantis šia programa, aukštojo mokslo institucijoms siūloma nuolat vertinti studentų bei visų studijų proceso dalyvių pasitenkinimo studijų paslaugomis lygį bei atsižvelgiant į gautus rodiklius tobulinti studijų kokybę taip, kad ši atitiktų visų interesantų poreikius ir lūkesčius sietinus su paslauga.

Siekiant užtikrinti studijų kokybę ir atliepti Lietuvos pažangos strategijos „Lietuva 2030“ ir 2014 – 2020 metų nacionalinės pažangos programos tikslus, LR Vyriausybė 2012 m. gruodžio 5 d. priėmė nutarimą Nr. 1494 „Dėl Valstybinės studijų, mokslinių tyrimų ir eksperimentinės (socialinės, kultūrinės) plėtros 2013–2020 metų plėtros programos patvirtinimo“ (toliau – Plėtros programa). Šia Plėtros programa siekiama sukurti studentui palankią studijų aplinką, kuri leistų jam tapti puikiu kvalifikuotu specialistu,

atitinkančiu valstybės ir visuomenės lūkesčius. Numatoma, kad šiam tikslui pasiekti būtina užtikrinti darbo rinkos poreikius atitinkantį studijų turinį, skatinti studijų tarptautiškumą, modernizuoti studijų infrastruktūrą (LR Vyriausybė, 2012c). Kitas svarbus programos tikslas yra aukštojo mokslo bendradarbiavimas su verslo sektoriumi. Šiuo tikslu aukštojo mokslo institucijos įpareigojamos ruošti aukštos kvalifikacijos specialistus, kurių trūksta darbo rinkoje.

Aukščiausią teisinę galią turintis Lietuvos teisės normų aktas – Lietuvos Respublikos Konstitucija (1992) taip pat reglamentuoja aukštojo mokslo kokybę. Šio teisės akto 3 skirsnio 40 straipsnyje teigiama, kad aukštosios mokyklos turi autonomiją bei nurodoma, kad mokymosi institucijų veiklą prižiūri valstybė (LR Konstitucija, 1992). Dėl šio teisės akto filosofinio pobūdžio galima teigti, kad valstybė turi prisidėti prie studijų kokybės gerinimo, teikti kokybės užtikrinimo gaires, kurias aukštojo mokslo institucijos turi įgyvendinti instituciniu ir nacionaliniu lygiu.

Pagrindinis įstatymas, reglamentuojantis aukštojo mokslo kokybę, yra Lietuvos Respublikos Mokslo ir studijų įstatymas Nr. XII-2534 (toliau – Mokslo ir studijų įstatymas), priimtas LR Seimo 2016 m. birželio 29 d. Šiame įstatyme nurodomi studijų kokybės užtikrinimo principai ir gairės. Šio įstatymo 3 straipsnio 2 dalies 11 punkte teigiama, kad studijos grindžiamos Europos aukštojo mokslo erdvės nuostatomis. Vadinasi, aukštojo mokslo studijos turi atitikti tarptautinius standartus ir savo kokybe nenusileisti geriausiems Europos universitetams. Mokslo ir studijų įstatymo 10 straipsnyje nurodoma, kad kokybiškos studijos turi būti paremtos bendradarbiavimu su verslo ir valdžios atstovais, kūrybiškumo skatinimu bei aukštos kompetencijos dėstymu. 46 straipsnio 1 dalyje pabrėžiama, kad už studijų kokybę atsako aukštojo mokslo institucijos, nurodoma, kad kokybės kultūros puoselėjimas yra kiekvienos aukštojo mokslo institucijos prerogatyva. Šio straipsnio 2 dalyje nustatoma, kad aukštojo mokslo institucijos studijų kokybę užtikrina pasitelkdamos vidinės kokybės užtikrinimo sistemas, atlikdamos išorinį vertinimą ir akreditavimą. Vadinasi, kokybės gerinimas atliekamas tiek savianalizės pagalba, tiek vadovaujantis išorinių ekspertų rekomendacijomis. Šio įstatymo 62 straipsnio 1 dalies 4 punkte akcentuojama studento teisė vertinti dėstymo ir studijų aprūpinimo kokybę. Šiuo studento vertinimu aukštojo mokslo institucija gali nustatyti studento pasitenkinimą jam suteikiama aukštojo mokslo paslauga. Galima teigti, kad šis straipsnis įprasmina studentą, kaip aukštojo mokslo studijų klientą ir kokybės vertintoją (LR Seimas, 2016a).

Aukštojo mokslo institucijos kokybę reglamentuoja Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas Nr. X-736 (toliau – Įstatymas), priimtas LR Seimo 2006 m. birželio 27 d. Šio Įstatymo antrojo skirsnio 10 straipsnio 1 punkte nurodoma, kad viešojo administravimo subjekto kokybės valdymas įtvirtinamas tiek valstybiniu, tiek instituciniu lygiu. Šio straipsnio 2 punkte stebėsena nurodoma kaip svarbiausias kokybės valdymo instrumentas, padedantis pastebėti reikalingus pokyčius, juos įvertinti ir imtis

reikalingų prevencijos priemonių nuo neigiamų pasekmių (LR Seimas, 2006). Aukštojo mokslo institucijų stebėseną organizuoja Švietimo ir mokslo ministerija ir Mokslo ir studijų stebėsenos ir analizės centras, kitos Ministerijos įgaliotos institucijos. Taip pat 10 straipsnio 3 ir 4 punktuose akcentuojama, kad viešojo administravimo institucijos kokybę užtikrina per veiklos planavimą, atsižvelgiant į Valstybės pažangos strategiją ir kitus svarbius planavimo dokumentus, organizavimą ir kontrolę (LR Seimas, 2006).

Lietuvos aukštojo mokslo kokybės tobulinimo kryptys ir tikslai numatomi LR Seimo 2016 m. gruodžio 13 d. nutarime Nr. XIII-82 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės programos“ (toliau – Vyriausybės programa). Vyriausybės programoje akcentuojama, jog aukštojo mokslo politika turi būti kokybiška, lanksti, tenkinanti asmens ir valstybės poreikius bei sudaranti visas galimybes mokytis visą gyvenimą. Vyriausybės programos trečiojo skyriaus pirmojo skirsnio 125 punkto 4 papunktyje nurodoma, kad Vyriausybė skatins aukštojo mokslo institucijas bendradarbiauti su verslo ir socialiniais partneriais, siekiant suteikti absolventams darbinei patirčiai būtinų gebėjimų (LR Seimas, 2016b). Vyriausybės programoje akcentuojama, kad Vyriausybė sieks užtikrinti studijų kokybę skatinant inovacijų ir verslumo gebėjimus ugdančius studijų metodus; studijų turinio atitikimą tarptautiniams aukštojo mokslo standartams; dėstytojų kompetencijų kėlimą; studijų derinimą su praktika; smulkių studijų programų stambinimą ir kt. (LR Seimas, 2016b).

Studijų kokybę reglamentuoja LR švietimo ir mokslo ministro 2016 m. gruodžio 30 d. įsakymas Nr. V-1168 „Dėl bendrųjų studijų vykdymo reikalavimų aprašo patvirtinimo“. Šio įsakymo 5 skyriaus 24 punkte nurodoma, kad studijų programų kokybė yra užtikrinama periodiškai analizuojant studijų kokybės duomenis, vertinant studijų programų atitikimą valstybės socialiniams ir ekonominiams tikslams, įtraukiant į šią veiklą tiek vidinius, tiek išorinius dalininkus (LR švietimo ir mokslo ministerija, 2016). Remiantis šiuo punktu galima teigti, kad kokybės stebėseną turi būti atliekama periodiškai, atsižvelgiant į visų aukštojo mokslo interesantų lūkesčius ir rekomendacijas bei didinant vartotojų pasitenkinimą aukštojo mokslo studijų paslaugomis.

Siekiant užtikrinti kokybiškas magistrantūros studijas, aukštosios mokyklos turi vadovautis LR Švietimo ir mokslo ministro 2010 m. birželio 3 d. įsakymu Nr. V-826 „Dėl magistrantūros studijų programų bendrųjų reikalavimų aprašo patvirtinimo“ (toliau – Aprašas). Šiame Apraše nurodomi bendrieji magistrantūros studijų programų sudarymo bei vykdymo principai. Šio Aprašo 1 skyriuje teigiama, kad studijų programos turi būti teikiamos kvalifikuoto personalo, atitikti asmeninius studentų gebėjimus bei darbo rinkos poreikius, skatinti kūrybiškumą ir teikti žinias, kurias studentas lengvai pritaikytų darbo aplinkoje (LR švietimo ir mokslo ministerija, 2010a). Taip pat nurodoma, kad studentui turi būti suteikiama kokybiška studijų aplinka, užtikrinanti reikiamą materialinių išteklių bazę (LR švietimo ir mokslo

ministerija, 2010a). Galima teigti, kad Aprašas nurodo, kad studijų kokybė priklauso nuo aukštojo mokslo institucijos vidinės aplinkos (kvalifikuotas personalas, suteikiami ištekliai ir infrastruktūra) ir išorinės aplinkos (suteikiami akademiniai gebėjimai pritaikomi darbo aplinkoje, siūlomos programos paklausios darbo rinkoje). Aprašo 1 skyriaus 9 dalyje akcentuojama, kad studijų programa turi būti nuolat atnaujinama (LR švietimo ir mokslo ministerija, 2010a). Vadinasi, aukštojo mokslo institucija turi nuolat reaguoti į visuomenės ir aplinkos pokyčius, tobulinti studijų turinį, atsižvelgiant į darbo rinkos poreikius, taip keliant tiek studentų, tiek darbdavių pasitenkinimą studijų kokybe.

LR Švietimo ir mokslo ministro 2009 m. liepos 24 d. įsakymas Nr. ISAK-1652 „Dėl studijų programų išorinio vertinimo ir akreditavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ (toliau – Aprašas) reglamentuoja aukštųjų mokyklų vykdomų ir ketinamų vykdyti studijų programų išorinio vertinimo ir akreditavimo tikslus bei jų atlikimo principus. Šiame Apraše nurodoma, kad išorinis studijų kokybės vertinimas, kuris yra atliekamas ekspertų grupės, padeda tobulinti studijų programą, puoselėti kokybės kultūrą institucijoje, įvertinti studijų programų atitikimą Europos aukštojo mokslo erdvės nuostatomis bei valstybės poreikiams (LR švietimo ir mokslo ministerija, 2009). Aukštojo mokslo studijų programų akreditavimas nustato ar siūloma programa atitinka teisės aktų nuostatas (LR švietimo ir mokslo ministerija, 2009). Taigi, aukštojo mokslo institucija siekdama objektyvaus studijų kokybės vertinimo atlieka išorinį vertinimą ir akreditaciją, kurios metu nustatoma kaip gerai aukštojo mokslo institucija laikosi numatytų tarptautinių ir nacionalinių teisės aktų. Taip pat ekspertų siūlomų rekomendacijų įgyvendinimas gerina studijų kokybę, didina universiteto konkurencinį pranašumą rinkoje bei užtikrina aukštą studentų pasitenkinimo lygį.

Vykdomų studijų programų kokybę reglamentuoja Studijų kokybės vertinimo centro direktoriaus 2010 m. gruodžio 20 d. įsakymas Nr. 1-01-162 „Dėl vykdomų studijų programų vertinimo metodikos patvirtinimo“ (toliau – Metodika). Šioje metodikoje nustatomos Studijų kokybės vertinimo centro atliekamo studijų programų išorinio vertinimo procedūros, nurodomos svarbiausios vertinimo sritys ir kriterijai, kuriais remiantis nustatoma studijų programos kokybė. Šios metodikos 3 skyriaus 56 punkte įtvirtinamos šešios studijų programos vertinimo sritys: programos tikslai ir numatomus rezultatai, programos sandara, personalas, materialiniai ištekliai, studijų eiga ir programos vadyba (LR švietimo ir mokslo ministerija, 2010b). Remiantis šia metodika galima teigti, kad kokybiškos studijos yra tokios, kurių turinys atitinka valstybės ir darbo rinkos poreikius, yra šiuolaikiškos ir remiasi naujausiais mokslo ir technologijų pasiekimais, yra dėstomos aukštos kvalifikacijos personalo, o studijų aplinka ir suteikiami ištekliai skatina geresnius studentų mokymosi rezultatus. Būtina akcentuoti, kad ši metodika įtvirtina aukštojo mokslo studijų kokybės kultūrą, nurodant, kad studijų programos vertinimas yra atliekamas periodiškai, o vertinimo

rezultatai veiksmingai panaudojami studijų programos kokybės gerinimui (LR švietimo ir mokslo ministerija, 2010b).

Studijų kokybės vertinimo centro direktoriaus 2010 m. spalio 25 d. įsakymas Nr. 1-01-135 „Dėl aukštosios mokyklos veiklos vertinimo metodikos patvirtinimo“ (toliau – Metodika) reglamentuoja studijų kokybės vertinimo principus, sritis ir kriterijus. Šios Metodikos 2 skyriaus 6 punkte nurodoma, kad aukštosios mokyklos veiklos vertinimas atliekamas vertinant tris sritis (žr. 9 lent.).

9 lentelė. Aukštosios mokyklos veiklos vertinimo sritys

Aukštosios mokyklos veiklos vertinimo sritys	Reikšmė
Strateginis valdymas.	• Paruošto strateginio plano atitikimas aukštosios mokslo institucijos misijai, šalies strateginiams dokumentams bei ES teisės aktams.
Studijos ir mokymasis visą gyvenimą	• Sudarytų mokymosi sąlygų ir formų įvairovė, teikiamų kvalifikacijų atitiktis valstybės ekonominei ir socialinei gerovei užtikrinti ir kt.
Poveikis regionų ir visos šalies raidai	• Prisidedama prie šalies ūkio, socialinių ir aplinkos problemų sprendimo, bendradarbiaujama su verslo įmonėmis, valstybinėmis institucijoms.

Saltinis: sudaryta autorės, remiantis Studijų kokybės vertinimo centru (2010)

Atsižvelgiant į šių vertinimų sričių rezultatus, universitetui suteikiamos sąlygos institucinės veiklos ir turimų išteklių gerinimui, santykių su verslo ir tarpinstitucinių įstaigų palaikymui, nuolatinės kokybės kultūros puoselėjimui.

Aukštojo mokslo institucijos, siekdamos nustatyti studentų pasitenkinimą studijų kokybe, gali taikyti Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodiką, patvirtintą LR Vidaus reikalų ministro 2009 m. birželio 30 d. įsakymu Nr. 1V-339 (toliau – Viešųjų paslaugų pasitenkinimo metodika). Šia rekomenduojamojo pobūdžio Viešųjų paslaugų pasitenkinimo metodika siekiama tobulinti valstybės ir jai pavaldžių institucijų ir įstaigų veiklą, skatinti orientaciją į aukštą kokybės reikalaujantį vartotoją, ištirti vartotojų pasitenkinimo lygį jiems suteiktomis paslaugomis bei nustatyti silpnąsias paslaugų teikimo sritis (LR Vidaus reikalų ministerija, 2009). Remiantis Viešųjų paslaugų pasitenkinimo metodika, tobulintinų sričių identifikavimas leidžia institucijai gerinti ne tik paslaugų kokybę, bet ir visą paslaugos teikimo procesą. Nukreipiant reikalingas pastangas į vartotojų nepasitenkinimo paslauga veiksmų šalinimą, institucija ne tik didina vartotojų pasitenkinimą, bet ir efektyviau valdo turimus išteklius (LR Vidaus reikalų ministerija, 2009). Vartotojų pasitenkinimą gautomis paslaugomis nulemia daugybė įvairių veiksmų, kuriuos jau aptarėme teorinėje dalyje, analizuojant studentų pasitenkinimą aukštojo mokslo paslaugomis. Tačiau nors vartotojų pasitenkinimą lemiantys veiksniai skiriasi priklausomai nuo paslaugų grupės, šioje metodikoje pateikiami svarbiausi vartotojų pasitenkinimą lemiantys veiksniai viešųjų paslaugų grupėms (žr. 10 lent.).

10 lentelė. Vartotojų pasitenkinimą viešosiomis paslaugomis sąlygojantys veiksniai

Veiksniai, lemiantys vartotojų pasitenkinimą, paslaugomis	Reikšmė
Paslaugos suteikimas	Vartotojas gavo tai, ko tikėjosi.
Paslaugos pasiekiamumas	Vartotojas gali lengvai pasiekti paslaugą, ja patogiai, nevaržomai naudotis.
Paslaugos suteikimo greitis	Vartotojui paslauga suteikiama laiku jam prireikus.
Paslaugos profesionalumas	Paslaugą teikiantis asmuo yra kompetetingas.
Paslaugos informatyvumas	Vartotojas išsamiai informuotas apie paslaugos teikimo procesą.
Vartotojo supratimas	Paslaugos teikėjas identifikuoja vartotojo individualius poreikius.
Draugiškas personalas	Paslaugos teikėjas maloniai nusiteikęs vartotojo atžvilgiu.
Fizinė paslaugos aplinka	Tvarkinga aplinka ir personalas, tinkamos paslaugai suteikti priemonės ir įrankiai.

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis LR Vidaus reikalų ministerijos patvirtinta Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika (2009, p. 25).

10 lentelėje pabrėžiami svarbiausi veiksniai, lemiantys aukštesnį vartotojų pasitenkinimą paslaugomis. Visi šie veiksniai apima pirmame šio projekto skyriuje aptartas įvairias aukštojo mokslo kokybės tyrinėtojų pateiktas kokybės dimensijas. Galima teigti, kad Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodikoje siūlomos iš esmės Parasuraman et al. (1985) SERVQUAL paslaugų kokybės dimensijos.

Apibendrinant galima teigti, kad studijų kokybė ir studentų pasitenkinimo aukštojo mokslo studijomis svarba pažymima Lietuvos strateginiuose dokumentuose bei teisės aktuose, kurie pagrinde remiasi ES įstatymine baze. Visuose šiuose dokumentuose akcentuojama, kad universitetinių studijų kokybė yra susijusi ne tik su kvalifikuotu aukštojo mokslo institucijos personalu ar siūloma studijų infrastruktūra, bet ypatingai su studijų programų atitikimu regioniniams, nacionaliniams ir tarptautiniams tikslams, studentų kūrybiškumo ir inovacijų skatinimu, mokymosi visą gyvenimą kultūros ugdymu. Aukštojo mokslo institucijoms būtina užtikrinti ne tik vidinės studijų aplinkos kokybę, bet ir aukštojo mokslo institucijos kokybišką santykį su išorine aplinka, nes būtent bendra aukštojo mokslo kokybė lemia aukštesnį visų vartotojų pasitenkinimą.

Apibendrinant antrąjį skyrių galima teigti, kad tiek ES, tiek Lietuvos teisės aktuose ir strateginiuose dokumentuose nurodoma, kad studijų kokybė ir vartotojų pasitenkinimas aukštojo mokslo studijų paslaugomis yra svarbus nacionalinis ir tarptautinis tikslas, vedantis į geresnę ekonominę, socialinę bei kultūrinę gerovę erga omnes. Nors prie studijų kokybės gerinimo stipriai prisideda ES, pati valstybė ir jos institucijos, universitetinių studijų kokybė priklauso nuo to, kaip gerai kiekviena mokslo institucija įgyvendina ir užtikrina kokybę instituciniu lygmeniu. Didžioji dalis teisės aktų, reglamentuojančių aukštojo mokslo institucijų veiklą, ir strateginių dokumentų, yra nukreipti į studijų kokybės užtikrinimą bei studentų pasitenkinimo aukštojo mokslo studijų paslaugomis didinimo svarbą.

3. STUDENTŲ PASITENKINIMO KTU MAGISTRANTŪROS STUDIJOMIS TYRIMAS

Šiame skyriuje pateikiama atlikto kiekybinio Kauno Technologijos Universiteto (toliau – KTU) studentų pasitenkinimo magistrantūros studijomis tyrimo rezultatų analizė. Vykdamas empirinį tyrimą, pritaikius Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodiką, paruošta anoniminė anketa KTU magistrantūros studijų studentams. Šiame skyriuje apibendrinami anketinės apklausos rezultatai, naudojantis statistinės analizės paketu SPSS ir Microsoft Windows Excel programa.

3.1. Tyrimo metodika

Kokybiškos studijos – tai visuma paslaugų ir sąlygų, leidžiančių studentui sėkmingai įgyti reikalingas žinias, įgūdžius ir kompetencijas. Pirmame projekto skyriuje analizuotuose mokslininkų (Starkutė, Valinevičienė, 2013; Furedi, 2011 ir kt., p. 2) darbuose studentas buvo nurodomas kaip svarbiausias ir pagrindinis aukštojo mokslo studijų paslaugos klientas. Būtent dėl to, aukštojo mokslo institucijos turi nuolat siekti, kad jų teikiamos paslaugos būtų kokybiškos ir tenkintų studentų lūkesčius.

Siekiant nustatyti KTU magistrantūros studentų pasitenkinimą studijomis, buvo atliktas kiekybinis tyrimas (žr. 6 pav.).



6 pav. Tyrimo „KTU magistrantūros studijų studentų pasitenkinimas studijomis“ vykdymo loginė schema (sudaryta autorės)

Tyrimo tikslas – ištirti Kauno Technologijos Universiteto magistrantūros studijų studentų pasitenkinimą studijomis sąlygojančius veiksnius.

Tyrimo metodas – anketinė apklausa. Kiekybiniam tyrimui atlikti buvo naudojama elektroninė anketinė apklausa. Šis tyrimo metodas buvo pasirinktas dėl galimybės greitai gauti tyrimo rezultatus, surinkti reprezentatyvią informaciją apie tiriamąją populiaciją bei išvengti interviuotojo daromos įtakos.

Anketa buvo anoniminė. Anketa sudarė 16 uždaro ir 2 atviro tipo klausimai, kurie buvo nukreipti į tyrimui svarbių atsakymų variantų surinkimą. Respondentams atsakymai į uždaro tipo klausimus – teiginius pateikti 5 balų Likerto skale. Ši vertinimo skalė pasirinkta dėl galimybės nustatyti, kaip respondentai reaguoja į anketoje pateiktus teiginius. Anketa suskirstyta į keturias klausimų grupes. Pirmosios trys klausimų grupės apėmė pirmoje projekto dalyje analizuotas pagrindines vartotojų pasitenkinimo paslaugomis dimensijas: lūkesčiai, vertė ir kokybė. Lūkesčių dimensija matuojama svarba ir pritarimo lygiu, lyginant kiek pateikti teiginiai svarbūs studentų pasitenkinimui studijomis ir kiek gerai šie teiginiai patenkinami, vertės dimensija matuojama svarba, siekiant nustatyti kiek pateikti teiginiai svarbūs studijų, kaip paslaugos, vertei, tuo tarpu kokybės dimensija matuojama pritarimo lygiu, siekiant nustatyti respondentų suvokiamą studijų kokybę. Ketvirtąją klausimų grupę sudarė sociodemografiniai klausimai, kurie padėjo nustatyti tyrimui svarbius respondentų požymius (žr. 11 lent.).

11 lentelė. KTU magistrantų pasitenkinimo studijomis tyrimo anketos klausimų pagrindimas (sudaryta autorės)

Klausimo Nr.	Dimensijos, sąlygojančios studentų pasitenkinimą studijomis	Klausimo tikslas
1-3	Lūkesčių, siejamų su studijų paslauga, pateisinimas	Klausimu Nr. 1 siekiama susidaryti nuomonę, kaip bendrai respondentai vertina KTU magistrantūros studijas. Atsakymai į šį klausimą padėjo nustatyti bendrą studentų pasitenkinimą gautomis studijų paslaugomis. Klausimu Nr. 2 ir teiginiu Nr. 3 siekiama įvertinti studento lūkesčių, sietinų su studijomis, pateisinimą. Pagal pateiktus kriterijus yra įvertinama su studijomis sietinų lūkesčių svarba.
4	Studijų sukuriama vertė	Teiginiu Nr. 4 siekiama nustatyti, kas sąlygoja studentų pasirinktos studijos programos suvokiamą vertę. Siekiama išsiaiškinti, kokie veiksniai yra reikšmingi kuriant studijų vertę studentui.
5-12	Studijų kokybė	Teiginiais Nr. 5 - 12 siekiama išsiaiškinti, kaip studentai vertina KTU studijų kokybę pagal pagrindines studijų kokybės dimensijas: studijų programą ir jos turinį, dėstytojų kvalifikaciją ir darbą, siūlomą studijų infrastruktūrą, bibliotekos paslaugas, universiteto administracijos paslaugas bei karjeros galimybes. Atsakymai į šiuos teiginius padėjo nustatyti stipriąsias ir silpnąsias KTU magistrantūros studijų kokybės sritis.
13-18	Sociodemografiniai klausimai	Klausimais Nr. 13 - 18 siekiama nustatyti respondentų požymius: jų lytį, pasirinktą studijų sritį, studijų finansavimą, įvertinimo už studijas vidurkį, lankomumą, taip pat siekiama išsiaiškinti, ar studentai yra linkę rekomenduoti KTU magistrantūros studijas kitiems. Siekiama nustatyti, kaip studijų kokybę vertina skirtingų studijų sričių studentai ir kiek įtakos vertinimui turi studento lytis, lankomumas ir vidurkis.

Tyrimo metu autorės parengta anketa (žr. 1 Priedas) buvo įkelta internetiniame apklausų portale www.apklausa.lt. Šis internetinis apklausų portalas buvo pasirinktas todėl, kad tai yra vartotojui lengva naudotis sistema, jame nesudėtinga įkelti anketa bei ją išplatinti respondentams. Taip pat apklausa internetu suteikia respondentui galimybę užpildyti klausimyną jam patogiu laiku, išsaugomas respondento

anonimiškumas. Nuoroda į projekto autorės anketą pateikiama čia: <http://apklausa.lt/f/kauno-technologijos-universiteto-magistrantu-pasitenkinimas-studiju-kokybe-epv9m4y.fullpage>.

Apklausoje respondentais buvo pasirinkti KTU visų šešių studijų sričių (biomedicinos, humanitarinių, fizinių, menų, socialinių ir technologinių mokslų) pirmojo ir antrojo kurso magistrantūros studijų studentai. Anketą pildyti galėjo tik studentai, kurie elektroniniu paštu gavo nuorodą į ją. Vadinasi, tyrime dalyvavo studentai, kurie šiuo metu studijuoja KTU magistrantūroje. Siekiant tyrimo validumo, internetinę anketą buvo galima pildyti iš vieno kompiuterio tik kartą.

Imties dydžiui nustatyti buvo naudojama Schwarze (1993) formulė:

$$n = \frac{N \cdot 1,96^2 \cdot p \cdot q}{\varepsilon^2 \cdot (N - 1) + 1,96^2 \cdot p \cdot q}$$

N – populiacijos dydis;

1,96 reikšmė – atitinkanti normaliojo skirstinio 95 proc. pasiklivimo lygmenį;

p – tikėtina baigmės tikimybė, kad tiriamas požymis pasireiškis tiriamoje populiacijoje (blogiausio varianto tikimybė – 50 proc. populiacijos, todėl p=0,5);

q – tikimybė, kad tiriamas požymis nepasireiškis tiriamoje populiacijoje (p=q=0,5);

ε – pageidaujamas tikslumas, ε=0,05 (Bilevičienė, Jonušauskas, 2011, p. 32).

Remiantis KTU Studentų informacijos centro duomenimis, iš viso magistrantūroje šiuo metu studijuoja 1982 studentai, todėl N=1982. Pritaikius Schartz formulę nustatytas tiriamos populiacijos imties dydis n=322.

Studentų pasiskirstymas pagal studijų sritis ir jų imties dydis pateiktas 12 lentelėje.

12 lentelė. KTU magistrantų pasiskirstymas pagal studijų sritis (sudaryta autorės)

Studijų sritis	Populiacijos dydis N	Imties dydis n	Gauti respondentų atsakymai
Biomedicinos mokslai	13	13	-
Fiziniai mokslai	155	111	7
Humanitariniai mokslai	21	20	13
Socialiniai mokslai	709	249	71
Menai	21	20	-
Technologijos mokslai	1063	282	13

Bandant pasiekti respondentus, anketa buvo patalpinta KTU magistrantams el. paštu siunčiamame naujienlaiškyje. Dėl mažo respondentų aktyvumo, nuoroda į anketą buvo išsiųsta visų studijų sričių studentų grupių seniūnams bei kitais kanalais, prašant pasidalinti anketa su visų fakultetų magistrantūros studentais.

Tyrimas pradėtas 2017 metų kovo 29 dieną ir baigtas gegužės 5 d. Anketinėje apklausoje dalyvavo 104 KTU magistrantūros studentai iš kurių: 13 – humanitarinių, 7 – fizinių, 71– socialinių ir 13 – technologijų mokslų studentai. Tyrime nepavyko gauti biomedicinos ir menų studijų sričių studentų

nuomonės. Nedidelį studentų aktyvumą galėjo lemti tai, kad KTU nuolatos vykdo elektronines studentų apklausas, siekiant įvertinti studijų kokybę, todėl studentai, gaudami tokio tipo anketas, jaučiasi papildomai apkrauti ar nejaučia susidomėjimo nauja anketa. Menkam studentų aktyvumui įtakos galėjo turėti ir metų laikas – pavasaris, kada didžioji dalis studentų užsiėmę baigiamųjų projektų rengimu, rašto darbų pristatymais ar tarpiniais atsiskaitymais.

Gauti tyrimo duomenys buvo apdoroti statistinės analizės paketu SPSS ir Microsoft Windows Excel programa. Duomenims apdoroti grafiškai buvo pasitelkta Microsoft Windows Office ir Excell programos.

3.2. KTU studijų kokybės priežiūra ir tobulinimas

Kauno technologijos universitetas (toliau – KTU,) savo veiklą pradėjęs dar 1922 m., tapo vienu didžiausių ir sėkmingiausių universitetų Lietuvoje (KTU studijos, 2017). Remiantis KTU statutu, universitetas yra viešasis juridinis asmuo, veikiantis kaip viešoji įstaiga (LR Seimas, 2010). Pagrindinės KTU veiklos sritys yra šios:

- Universitetinės studijos;
- Moksliniai tyrimai;
- Technologinės paslaugos (LR Seimas, 2010).

Universitete siūlomos 148 studijų programos, kurios apima visas šešias studijų sritis: biomedicinos, fiziniai, technologiniai, socialiniai ir menų mokslai. KTU siūlo trijų pakopų studijas: bakalauro, magistrantūros ir doktorantūros. Visos studijų programos paremtos tarptautiškumu, tarpkryptiškumu, partneryste su verslo ir pramonės sektoriais (LR Seimas, 2010). Šiandien universitete studijuoja daugiau kaip dešimt tūkstančių studentų (KTU veiklos ataskaita, 2015).

Lietuvoje mažėjant studentų skaičiui bei didėjant konkurencijai tarp šalies ir užsienio universitetų, KTU, siekdamas neprarasti rinkos lyderio pozicijų, priima svarbius strateginius sprendimus, susijusius su studijų kokybės gerinimu. KTU parengtoje 2012 – 2020 metų strategijoje numatoma didinti studijų programų konkurencingumą, kelti dėstytojų kompetencijas, optimizuoti studijų infrastruktūrą, skatinti tarptautinio lygio talentų pritraukimą bei siekti universiteto valdymo efektyvumo (KTU Taryba, 2012).

KTU statute akcentuojama, kad universitetas vykdo savo veiklą, atsižvelgdamas į mokslo raidą bei asmens poreikius, taip pat pabrėžiama, kad universitetas, siekdamas savo tikslų, vadovaujasi tarptautiniais kokybės standartais (LR Seimas, 2010). Siekiant studijų kokybės, KTU įsidiegė unikalią kokybės vadybos sistemą, paremtą Europos aukštojo mokslo kokybės užtikrinimo kriterijais, tarptautiniais ISO 9001 ir SA 8000 kokybės vadybos standartais (KTU studijos, 2017). Kokybės užtikrinimo sistemų diegimas įrodo, kad

universitetas siekia teikti šiuolaikiškas, technologijų lygi atitinkančias studijas, galinčias konkuruoti regioniniu, nacionaliniu ir tarptautiniu mastu. Universitete įkurtas Studijų kokybės ir plėtros departamentas, kuris atsakingas už studijų kokybės priežiūrą ir tobulinimą. Kitas svarbus KTU kokybės sistemos įrankis yra tęstinės, nuolat vykdomos apklausos. KTU administracija nuolatos domisi, kaip studijų kokybę vertina studentai, dėstytojai, alumni, darbdaviai ir socialiniai partneriai. Universitetas yra parengęs studijų proceso dalyvių grįžtamojo ryšio rinkimo instrumentų paketus. Kiekvieno semestro einamuoju metu vykdomos apskritojo stalo diskusijos, taip pat semestro pabaigoje yra vykdoma elektroninė studentų apklausa, kuri padeda įvertinti vykdomų studijų programų ir modulių kokybę, dėstytojų bei studijų infrastruktūros kokybę (KTU veiklos ataskaita, 2015). Studentų nuomonė apie studijų kokybę yra itin svarbi, leidžianti universitetui įsivertinti siūlomų studijų programų dėstymo bei studijų aprūpinimo kokybę iš svarbiausio kliento pozicijos. Galima teigti, kad KTU už studijų kokybę ir jos gerinimą atsako ne tik administracija ir akademinė bendruomenė, bet taip pat ir studentas.

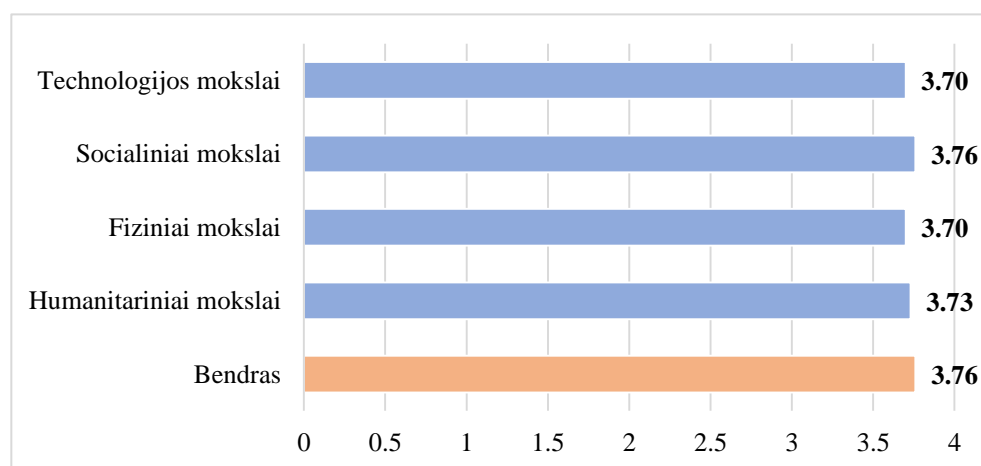
Atsižvelgiant į suinteresuotųjų šalių atsiliepimus, KTU nuolatos tobulina siūlomų studijų kokybę: gerina studijų infrastruktūrą, plėtoja į studentą orientuotas studijas, kurios skatina kūrybiškumą, verslumą, lyderystę, tarptautinį mobilumą (KTU taryba, 2016). Siekiant didesnio studentų pasitenkinimo studijomis, nuo 2016 – 2017 mokslo metų universitetas magistrantams siūlo studijų programoje pasirinkti papildomos kompetencijos rinkinį, atitinkantį studento individualius poreikius (KTU veiklos ataskaita, 2015). KTU pirmasis Lietuvoje įdiegė Mentorystės programą, padedančią studentams įveikti sunkiausias studijų modulius ir taip mažinančią studentų nubyrežimą (KTU taryba, 2016). Universitete veikia dėstytojų akademinų kompetencijų tobulinimo centras – Edu_Lab, kuris skatina dėstytojus studijų metu taikyti inovatyvius, šiuolaikiškus didaktikos metodus (kūrybinį mąstymą, problemomis grįstą mokymąsi, atvejo studijas, dizainu grindžiamą mąstymą ir kt.) (KTU veiklos ataskaita, 2015). KTU, bendradarbiaujant su užsienio universitetais, įdiegta nauja egzaminavimo tvarka, užtikrinanti vertinimo sąžiningumą ir kokybę. Universitetas siekia sukurti studento poreikius atitinkančią infrastruktūrą: prieinamus bibliotekos išteklius, jaukias ir patogias laboratorijas, auditorijas, bendrabučius, tvarkingą studento miestelį, naujus kompiuterius ir jų programinę įrangą ir kt. Taip pat, siekiant studentą integruoti į darbo rinką, universitete siūlomos individualios ar grupinės karjeros konsultacijos, tarptautinės studijų mainų programos, praktikos galimybės įvairiose verslo, viešojo sektoriaus organizacijose ir kt. Visi KTU vykstantys pokyčiai, susiję su aukštojo mokslo paslaugų kokybe, yra paremti vidaus ir išorės savianalize, gerosios praktikos perėmimu iš geriausių pasaulio universitetų. Nuolatinis kokybės siekimas ir tobulėjimas universitetui garantuoja svarbią vietą Lietuvos universitetų reitinge.

Siekiant studijų kokybės ir pasitenkinimo studijomis, universitete ypatingai svarbiu veiksniu yra laikomas studentų grįžtamasis ryšys. Nors KTU nuolat vertina studentų pasitenkinimą studijų kokybe, viešai tokių tyrimų rezultatai nėra skelbiami.

3.3 KTU studentų pasitenkinimo magistrantūros studijomis tyrimo duomenų analizė

Anketinėje apklausoje dalyvavo 104 KTU magistrantūros studijų studentai. Tyrimo metu nepavyko gauti reprezentatyvių visų KTU magistrantūros studijų sričių studentų duomenų, todėl gauti duomenis labiau analizuojami apibendrintai, vietomis išskiriant skirtingų studijų sričių studentų gautus tyrimo rezultatus.

Pirmiausia respondentų buvo prašoma balais (1-5 balų skalėje, kai 1 reiškia labai blogai, 5 – labai gerai) įvertinti bendrą magistrantūros studijų kokybę. Respondentų vertinimo vidutiniai balai pateikiami 7 paveiksle.

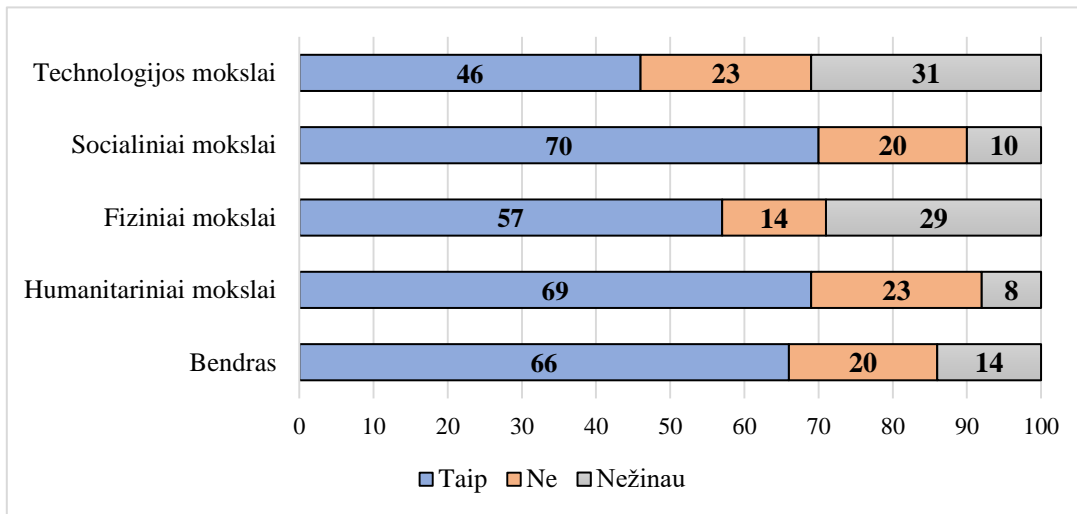


7 pav. KTU magistrantūros studentų studijų kokybės vertinimas pagal studijų sritis (N=104), vidurkis, 2017 (sudaryta autorės)

Tyrimo rezultatai atskleidė, kad tyrime dalyvavę KTU magistrantai studijų kokybę vertina labai panašiai, vertinimo vidurkiai siekia virš 3,7 balo. Bendras visų studijų sričių studentų studijų kokybės vertinimo vidurkis – 3,76 balo. Galima teigti, kad KTU magistrantūros studijų studentų nuomone, magistrantūros studijų kokybė yra geresnė nei vidutinė. Toks įvertinimas leidžia daryti prielaidą, kad KTU magistrantūros studijų kokybė gali (ir turėtų) būti gerinama, kad pasiekti aukščiausią studentų pasitenkinimo lygį, todėl toliau analizuojant tyrimo duomenis, bus siekiama identifikuoti stipriąsias ir tobulintinas studijų kokybės sritis.

Antruoju anketos klausimu buvo siekiama išsiaiškinti, ar KTU magistrantūros studijos patenkina studentų lūkesčius, sietinus su studijomis. Žemiau pateiktame paveiksle vaizduojamas skirtingų KTU

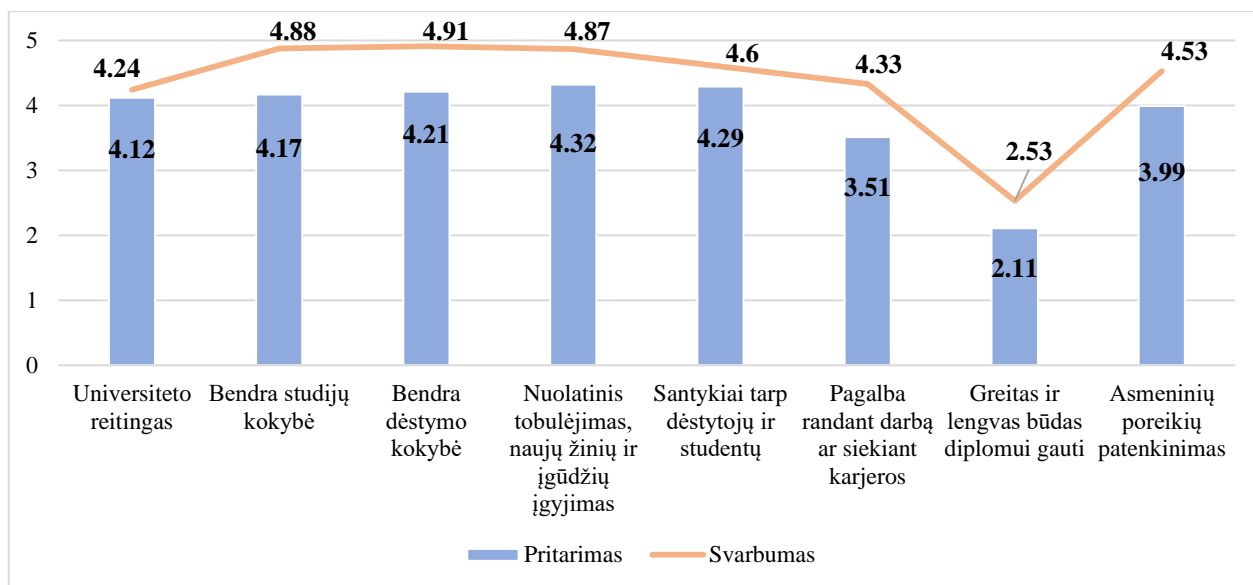
magistrantūros studijų sričių studentų lūkesčių, sietinų su studijomis, pateisinimas procentais (ž. 8 pav.). Dažnių lentelė pateikta 2 Priede.



8 pav. KTU magistrantūros studentų studijų lūkesčių patenkinimas pagal studijų sritis (N=104), proc., 2017 (sudaryta autorės)

8 paveikslo duomenimis KTU gerai pateisino skirtingų studijų sričių studentų lūkesčius siejamus su KTU magistrantūros studijomis. Tyrimo metu nustatyta, kad KTU siūlomos magistrantūros studijos labiausiai pateisino socialinių mokslų studentų lūkesčius (70 proc.). Daugiausiai respondentų, kurie nurodė, kad studijos nepateisino lūkesčių, buvo humanitarinių ir technologijų studijų sričių studentai (po 23 proc.). Tokie rezultatai rodo, kad studentų lūkesčiai buvo didesni nei suteikta paslauga. Lyginant visų studijų sričių respondentų atsakymus, daugiausiai respondentų, kurie nežino, ar studijos patenkino jų lūkesčius, buvo technologijų mokslų studentai (net 31 proc.) bei fizinių mokslų studentai (29 proc.). Galima daryti prielaidą, kad šių studijų sričių studentai neutraliai vertina jų lūkesčių, sietinų su studijomis, pateisinimą arba jų lūkesčiai, sietini su studijomis, apima galutinį studijų rezultatą, o ne vykdomą studijų procesą. Bendras visų studijų sričių studentų lūkesčių patenkinimas siekė 66 proc., tačiau net penktadalis (20 proc.) studentų nurodė, kad jų lūkesčiai nebuvo patenkinti, todėl KTU už studijų kokybę atsakingiems darbuotojams būtina išsiaiškinti, kas lėmė studentų lūkesčių, sietinų su studijomis, nepatenkinimą.

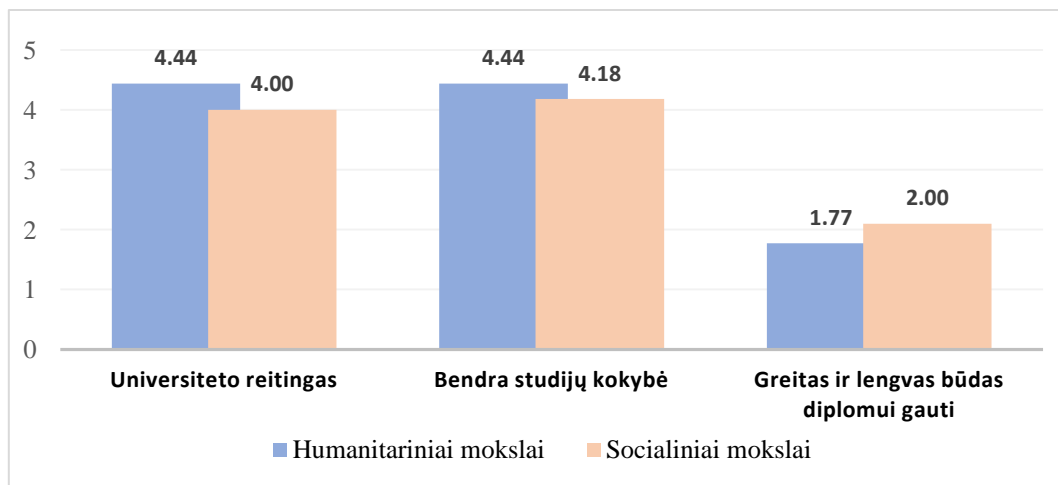
Trečiuoju anketos klausimu, siekiant išsiaiškinti, kas lemia studentų lūkesčių, sietinų su studijomis, patenkinimą ar nepatenkinimą, respondentų buvo prašoma įvertinti pateiktus teiginius bei nurodyti jų svarbą. Siekiant nustatyti labiausiai patenkintus ar nepatenkintus studentų lūkesčius, apskaičiuoti visų studentų vertinimo vidurkiai (žr. 9 pav.). Dažnių lentelė pateikta 3 Priede.



9 pav. KTU magistrantūros studentų studijų lūkesčių patenkinimą sąlygojančių veiksnių vertinimas ir svarba (N=104), vidurkiai, 2017 (sudaryta autorės)

9 paveikslo duomenimis, didžiausią įtaką studentų lūkesčių, siejamų su KTU magistrantūros studijomis, patenkinimui turi nuolatinis tobulėjimas, naujų žinių ir įgūdžių įgyjimas (4,32), santykiai tarp dėstytojų ir studentų (4,29), bendra dėstymo kokybė (4,21) bei bendra studijų kokybė (4,17). Mažiausiai įtakos studentų lūkesčių, siejamų su KTU magistrantūros studijomis, patenkinimui turi universiteto pagalba randant darbą ar siekiant karjeros (3,51) bei lengvas būdas diplomui gauti (2,11). Analizuojant šių teiginių svarbą studentui galima pastebėti, kad beveik visi teiginiai studentams yra vienodai svarbūs (viršija 4 balus), išskyrus greitą ir lengvą būdą diplomui gauti (2,53). Iš gautų duomenų galime daryti prielaidą, kad magistrantūros studijos atitinka studentų lūkesčius, tačiau siekiant aukščiausio studentų pasitenkinimo magistrantūros studijomis lygio, atsakingi už studijų kokybę KTU darbuotojai turėtų tobulinti visų šių veiksnių geresnį užtikrinimą studentui, nes lyginant studentų pritarimą teiginiams ir jų nurodytą svarbą matyti, jog magistrantūros studijų veiksniai, siejami su studijų lūksčiais, gali (ir turėtų) būti gerinami. Universitetas turėtų skirti daugiau dėmesio gerinant bendrą studijų kokybę, teikiant informaciją apie įsidarbinimo ar karjeros galimybes bei užtikrinant asmeninių poreikių patenkinimą.

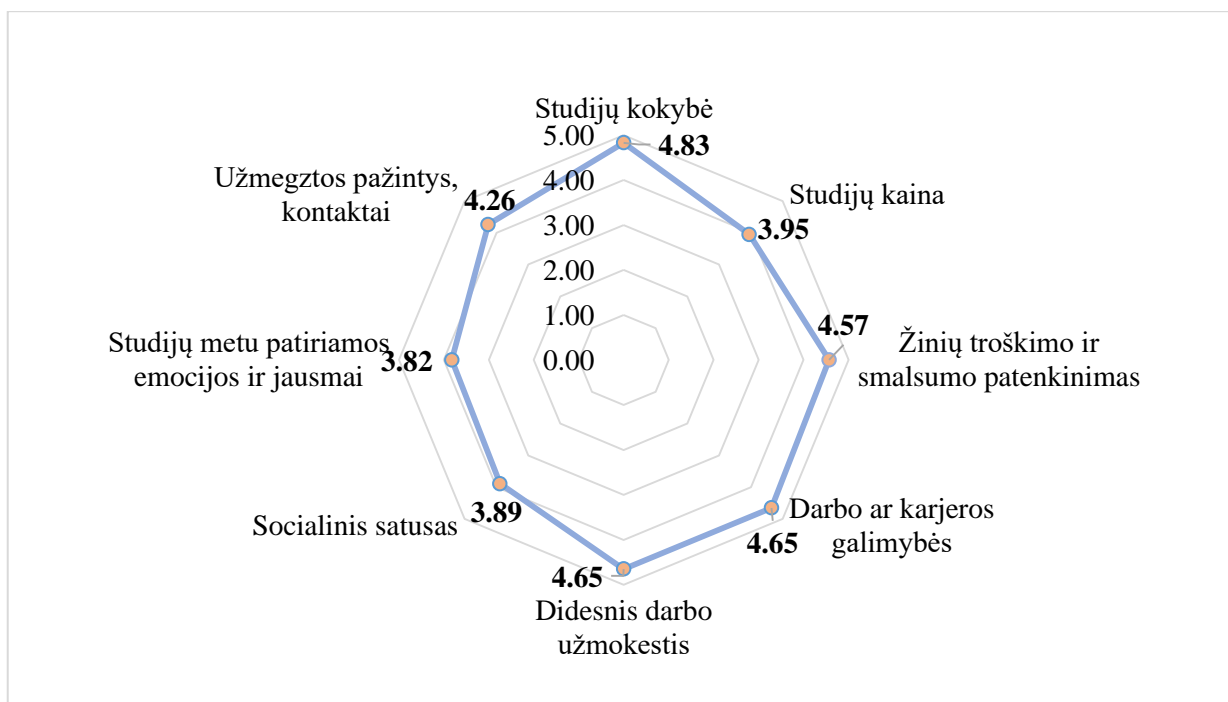
Siekiant nustatyti, kaip KTU magistrantūros studijos pateisino skirtingų studijų sričių studentų lūkesčius, buvo pasirinkti socialinių ir humanitarinių mokslų studentai. Lyginant visų studijų sričių magistrantūros studentų atsakymus, šių sričių studentų nuomonė į pateiktus teiginius labiausiai išsiskyrė pritarimo lygiu. Apskaičiuoti šių studijų sričių studentų vertinimo vidurkiai į pateiktus teiginius (žr. 10 pav.).



10 pav. KTU magistrantūros studentų studijų lūkesčių patenkinimas pagal studijų sritis (N=84), vidurkiai, 2017 (sudaryta autorės)

10 paveiksle pavaizduota, kaip magistrantūros studijos atitinka socialinių ir humanitarinių studijų sričių studentų lūkesčius, sietinus su universiteto reitingu, bendra studijų kokybe ir diplomo gavimo lengvumu. Analizuojant gautus duomenis, pastebėta, kad studentų požiūriu studijų lengvumas turi įtakos studentų lūkesčių siejamų su universiteto reitingo ir studijų kokybės lygio prastesniu pateisinimu. Lyginant socialinių ir humanitarinių studijų sričių studentų atsakymus, humanitarinių mokslų studentai labiau pritarė, kad universiteto reitingas (4,44) ir bendra studijų kokybė (4,44) pateisino jų lūkesčius. Galima daryti prielaidą, kad socialinių mokslų studentų lūkesčių pateisinimas universiteto reitingo ir bendros studijų kokybės atžvilgiu yra prastesnis nei humanitarinių mokslų studentų dėl to, kad socialinių mokslų studentai labiau pritarė, kad magistrantūros studijos KTU universitete yra greitas ir lengvas būdas diplomui gauti (2). Galima daryti prielaidą, kad būtent šis kriterijus mažina lūkesčių pateisinimą universiteto reitingo ir studijų kokybės atžvilgiu.

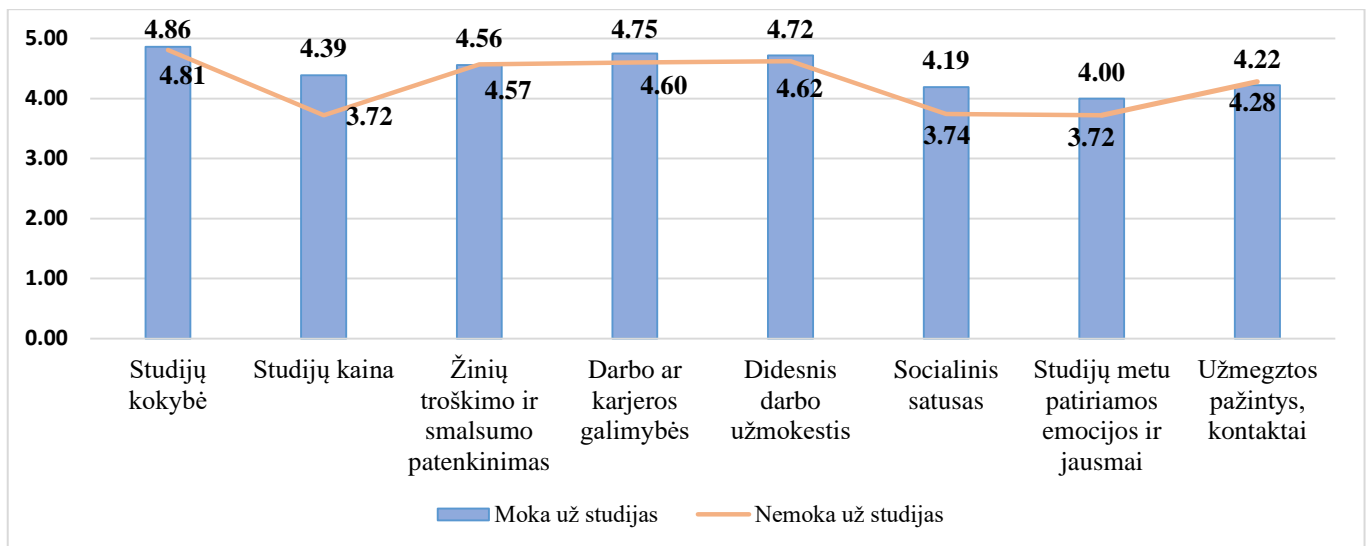
Aukštojo mokslo institucijoms svarbu įsivertinti siūlomų studijų paslaugų kuriamąją vertę studentui, nes būtent tai nulemia studentų pasitenkinimą studijomis. Todėl siekiant studentų pasitenkinimo studijų palaugomis, aukštojo mokslo institucijos turi išsiaiškinti ką studentai laiko verte. Ketvirtuoju anketos klausimu siekiama nustatyti kas sąlygoja pasirinktos studijos programos suvokiamą vertę studentui. Apskaičiuoti bendri visų magistrantūros studijų sričių studentų atsakymų vertinimo vidurkiai į pateiktus teiginius (žr. 11 pav.). Dažnių lentelė pateikta 4 Priede.



11 pav. Veiksniai, turintys įtakos KTU magistrantūros studentų pasirinktos studijų programos vertei (N=104), vidurkiai, 2017 (sudaryta autorės)

11 paveikslo duomenimis, studentai nurodė, kad tokie veiksniai, kaip studijų kokybė (4,83), didesnis darbo užmokestis, darbo ir karjeros galimybės (po 4,65) bei užmegztos pažintys (4,26) yra reikšmingi magistrantūros studijų, kaip paslaugos, vertei. Mažiausiai reikšmės studijų vertei turi studijų kaina (3,95) ir studijų metu patiriamos emocijos ir jausmai (3,82). Gauti rezultatai patvirtina moksliniuose straipsniuose pateiktą nuomonę, kad studentų požiūriu studijų vertė yra susijusi ne tiek su studijų įsigijimo kaina, o veikiau su darbo ar karjeros galimybėmis, didesniu darbo užmokesčiu, žinių ir smalsumo patenkinimu bei gaunama nauda iš palaikomų santykių su kitais studentais. Galima teigti, kad siekiant sukurti pridėtinę studijų vertę magistrantūros studijų studentams, KTU turi užtikrinti kokybiškų studijų teikimą, siūlyti studijų programas, atitinkančias darbo rinkos poreikius, taip užtikrinant didesnes galimybes studentams įsidarbinti ir gauti didesnį darbo užmokestį, teikti šiuolaikiškas žinias, patenkinant studentų žinių troškimą, bei užtikrinti gerai besimokančių, motyvuotų studentų priėmimą, suteikiant efektyvią, abipusiai naudingą socialinę sąveiką tarp studentų.

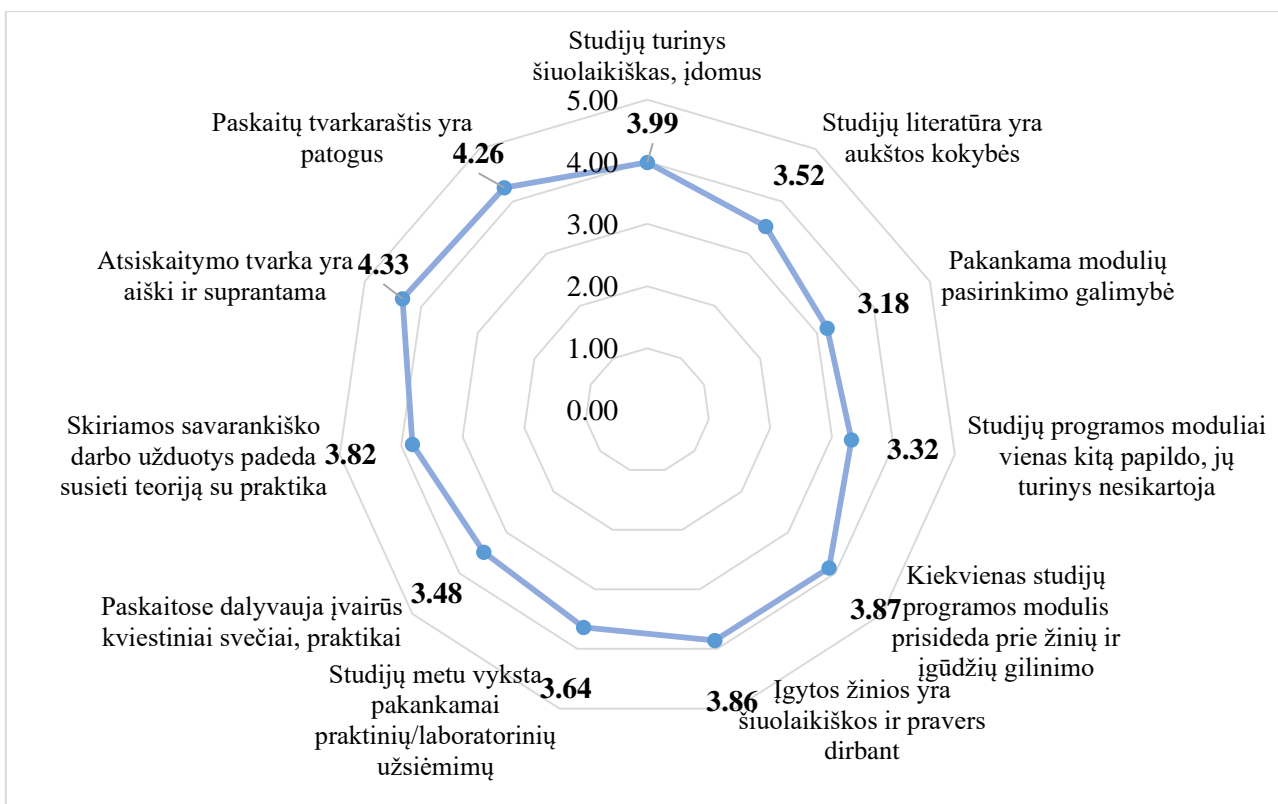
Autoriai (Williams, 2016, Alves, Raposo, 2006) teigia, kad aukštojo mokslo institucijos turi suteikti studentams vertę jų sumokėtiems pinigams, todėl įdomu, kaip KTU studijų vertę suvokia studentai, kurie moka ir kurie nemoka už studijas (turi valstybės finansuojamą studijų krepšelį). Apskaičiuoti bendri pateiktų teiginių KTU magistrantūros studijų studentų vertinimo vidurkiai, atsižvelgiant į tai, ar studentai moka už mokslą, ar ne (žr. 12 pav.).



12 pav. KTU magistrantūros studentų, mokančių ir nemokančių už studijas, suvokiama studijų vertė (N=104), vidurkiai, 2017 (sudaryta autorės)

12 paveikslo duomenimis, KTU magistrantūros studijų studentai, mokantys ir nemokantys už studijas yra linkę panašiai vertinti studijų, kaip paslaugos, vertę. Lyginant respondentų atsakymus mokančiųjų ir nemokančiaisiais už studijas galima pastebėti, kad mokantieji už studijas teikia didesnę svarbą studijų kainai, kaip studijų paslaugos vertei. Pasak Woodallu ir kt. (2012), mokestis už mokslą yra priskiriamas materialioms sąnaudoms, kurias studentai patiria studijuojant. Teigiama, kad studentas studijų vertę suvokia kaip gautos naudos viršijimą patirtiems nuostoliams. Iš paveikslo galime matyti, kad studijų metu gauta nauda, kaip studijų kokybė, žinių troškimo patenkinimas, didesnės karjeros galimybės ir darbo užmokest, yra labiau reikšmingi studijų, kaip paslaugos, vertei. Todėl galima teigti, kad jei šie veiksniai viršija studentų patirtus nuostolius, tokius, kaip studijų kaina, studentai tampa patenkinti gautomis studijų paslaugomis. Svarbu pabrėžti, kad mokantieji už studijas nurodo, kad socialinis statusas yra labiau reikšmingas magistrantūros studijų, kaip paslaugos, vertei. Galima paryti prielaidą, kad tie, kurie moka už studijas, yra linkę vertinti magistrantūros studijas kaip prestižą, suteikiantį aukštesnį socialinį statusą visuomenėje.

Moksliniuose straipsniuose akcentuojama, kad studijų programų turinys, jų atitikimas šiuolaikinės visuomenės poreikiams, yra vienas svarbiausių studijų kokybės rodiklių. Todėl penktuoju anketos klausimu buvo siekiama nustatyti, kaip KTU magistrantūros studijų studentai vertina pasirinktą studijų programos kokybę. Bendri visų KTU magistrantūros studijų studentų pateiktų teiginių vertinimo vidurkiai vaizduojami 13 paveiksle. Dažnių lentelė pateikta 5 Priede.

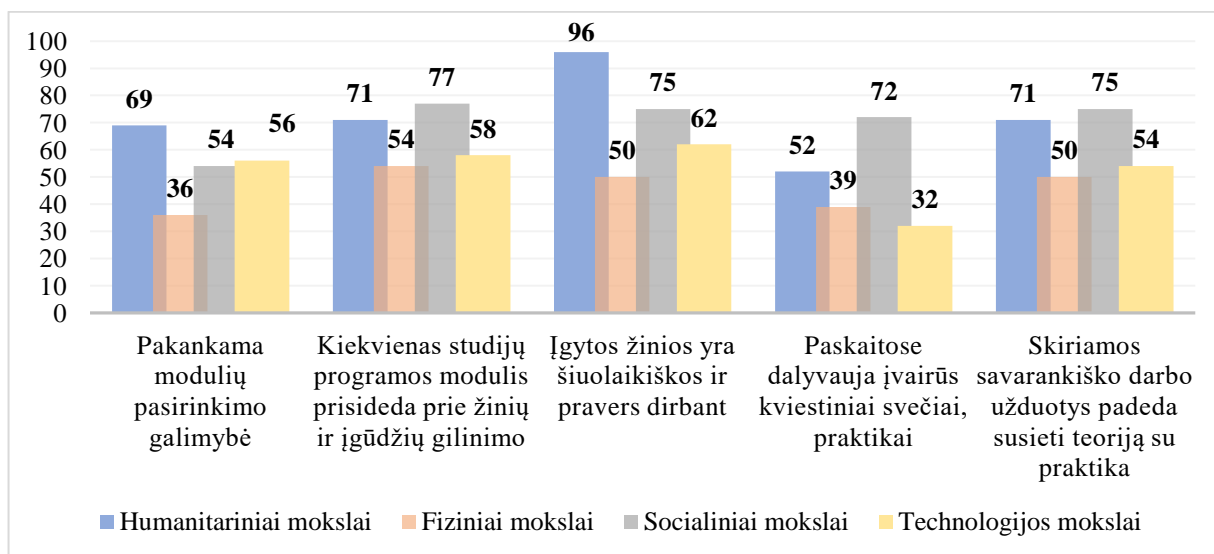


13 pav. Veiksniai, sąlygojantys KTU magistrantūros studentų pasitenkinimą studijų programos kokybe, (N=104), vidurkiai, 2017 (sudaryta autorės)

13 paveikslo duomenimis, studentai aukščiausiai įvertino šiuos su studijų programos kokybe siejamus veiksnius: atsiskaitymo tvarka (4,33), paskaitų tvarkaraštis (4,26), studijų turinys (3,99). Galima daryti prielaidą, kad KTU magistrantūros studijos siūlo lanksčias mokymosi galimybes magistrantams, suteikiant galimybę derinti darbą su studijomis, taip pat užtikrina šiuolaikiškų žinių perteikimą studentams. Žemiausiai studentai įvertino KTU magistrantūros studijų siūlomų modulių pasirinkimo įvairovę (3,18), studijų programų modulių turinių nesikartojimą (3,32) bei kviestinių svečių paskaitose dalyvavimą (3,48). Galima teigti, kad siekiant magistrantūros studentų pasitenkinimo studijų kokybe, KTU turi labiau užtikrinti moksliniuose straipsniuose minimas išbaigtumo ir lankstumo studijų kokybės dimensijas, suteikiant studentams didesnę studijų modulių pasirinkimo galimybę, kurios atitiktų individualius studentų polinkius ar reikalingas žinias darbinėje veikloje, taip pat tobulinti studijų programų modulių turinį bei didinti kviestinių svečių, praktikų dalyvavimą paskaitose, taip užtikrinant ne tik teorinių, bet ir praktinių žinių perdavimą studentams.

Siekiant išsiaiškinti studentų pasitenkinimą KTU magistrantūros studijų kokybe, naudojant vartotojų pasitenkinimo indekso (VPI) apskaičiavimo metodiką, apskaičiuotas KTU magistrantūros skirtingų studijų sričių studentų pritarimas teiginiams. Iš visų teiginių atrinkti tie, kurie labiausiai siejasi su ES ir Lietuvos strateginiuose dokumentuose akcentuojamais aukštojo mokslo kokybės kriterijais, tokiais, kaip studijų

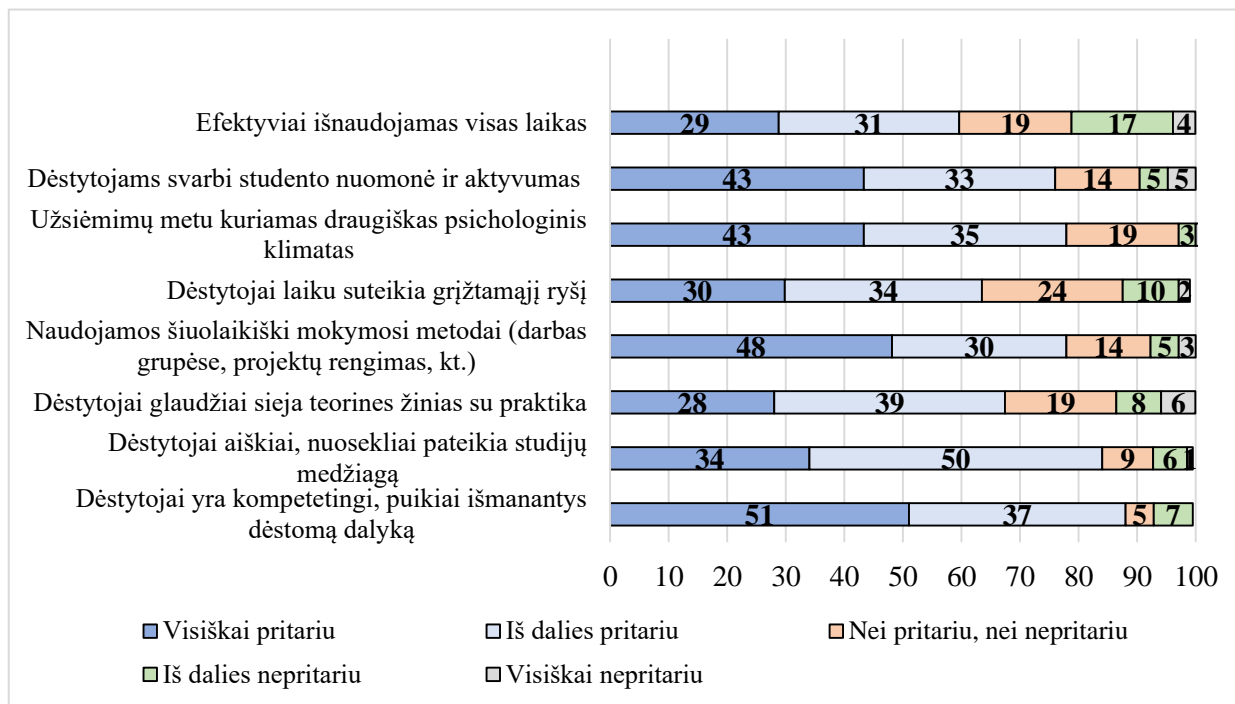
programos atitikimas darbo rinkos poreikiams bei studentų polinkiams, reikalingų gebėjimų ir žinių įgijimas, naujausių žinių teikimas, studijų programų turinio įvairovės didinimas. Studentų vertinimai pateikiami procentine išraiška (kai 5 atitinka 100 proc., 1 – 0 proc.) (žr. 14 pv.).



14 pav. Veiksniai, sąlygojantys KTU skirtingų studijų sričių magistrantūros studentų pasitenkinimą studijų programos kokybe, pagal vartotojų pasitenkinimo indekso metodiką (N=104), procentai, 2017 (sudaryta autorės)

14 paveikslo duomenimis, labiausiai visų studijų sričių magistrantūros studentai yra pasitenkinti šiais studijų programos veiksniais (įvertino daugiau kaip 50 proc.): žinių ir įgūdžių gilinimas, įgytų žinių naujumas ir pritaikomumas darbinėje veikloje bei skiriamų savarankiškų darbų siejamumas su teorija ir praktika. Galima teigti, kad KTU puikiai užtikrinamas patikimumo kokybės kriterijus, kadangi studentams yra suteikiamos šiuolaikiškos, kokybiškos magistrantūros studijos, kuriose studentai įgyja būtinus gebėjimus, pritaikomus darbo aplinkoje, bei naujausias žinias. Iš pateiktų duomenų galima matyti, kad KTU magistrantūros studentai, ypač fizinių ir technologijų mokslų, mažiausiai yra patenkinti kviestinių svečių paskaitose dalyvavimu bei studijų programų modulių pasirinkimo galimybėmis.

Šeštoju anketos klausimu buvo siekiama išsiaiškinti, kaip magistrantūros studijų studentai vertina KTU dėstytojų darbo kokybę. Penkių balų skalėje studentų buvo prašoma įvertinti, kaip jie sutinka su pateiktais teiginiais. Bendri visų KTU magistrantūros studijų studentų vertinimai pateikiami procentine išraiška (žr. 15 pav.). Dažnių lentelė pateikta 6 Priede.

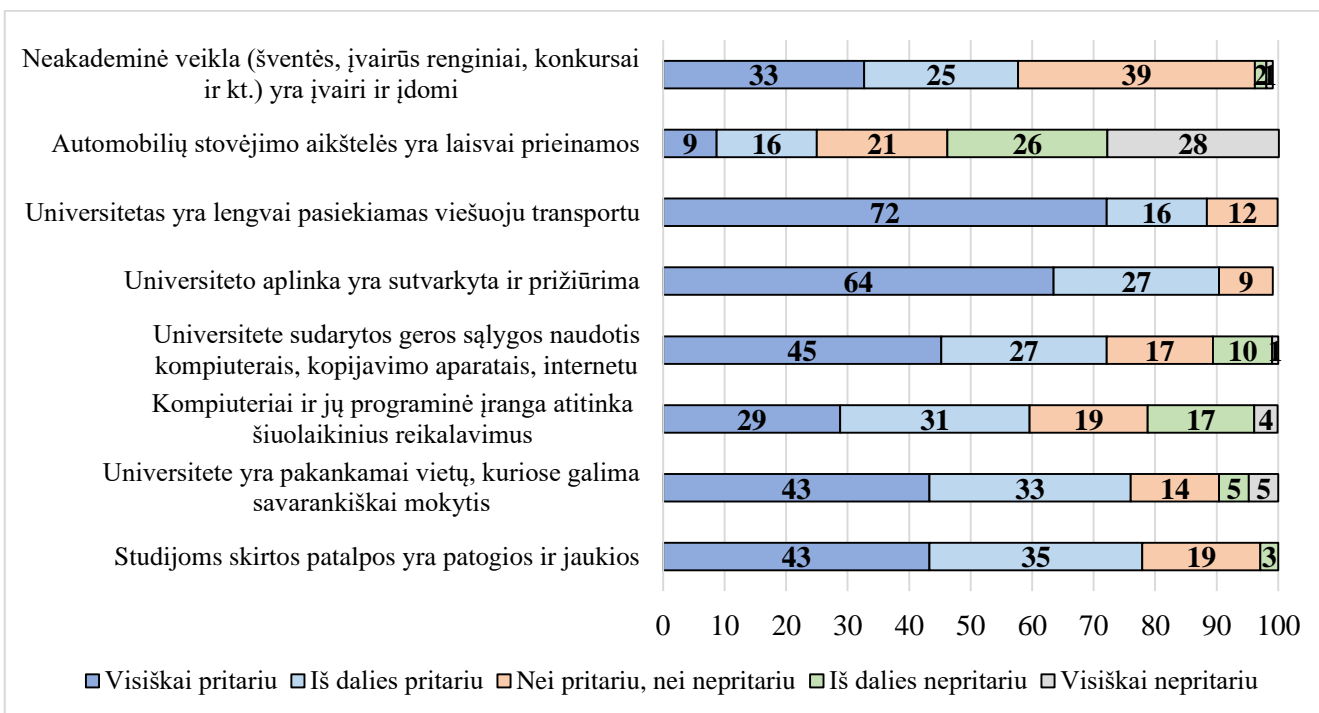


15 pav. Veiksniai, sąlygojantys KTU magistrantūros studentų pasitenkinimą dėstytojų darbo kokybe (N=104), procentai, 2017 (sudaryta autorės)

Analizuojant apibendrintus duomenis matyti, kad KTU magistrantūros studijų studentai yra patenkinti dėstytojų darbu, jų profesiniu kokybės lygmeniu. Net 88 proc. KTU magistrantų mano, kad KTU dėstytojai yra kompetetingi, gerai išmanantys dėstomą dalyką, gebantys suprantamai paaiškinti einamą studijų medžiagą (84 proc.), palaikantys geranorišką, dėmesingą bendravimą su studentais (78 proc.) ir taikantys paskaitose aktyvius mokymosi metodus (78 proc.). Šie gauti rezultatai patvirtina Coskuno (2014) atliktą tyrimą, kuris įrodė, kad aukštos kvalifikacijos dėstytojai bei aktyvūs mokymosi metodai yra svarbūs veiksniai, lemiantys studentų pasitenkinimą studijų kokybe. Remiantis gautais duomenimis galima teigti, kad KTU puikiai užtikrinamos šios moksliniuose straipsniuose pateikiamos studijų kokybės dimensijos: dėstytojų kompetentingumas, dėstytojų ir studentų bendravimas. Būtina pabrėžti, kad 24 proc. KTU magistrantų mano, kad dėstytojai laiku nesuteikia efektyvaus grįžtamojo ryšio, todėl KTU privalo tobulinti šios bendravimo dimensijos kokybiškesnę teikimą studentui. Savilaikis grįžtamasis ryšys studentui ypač svarbus, nes suteikia galimybę geriau įsisavinti žinias, laiku išsiaiškinti iškilusias problemas, taip pat toks ryšys skatina studentą tobulėti ir būti sėkmingu visame studijų procese. Todėl KTU dėstytojai turėtų efektyviau teikti grįžtamąjį ryšį studentui po kiekvieno rašto darbo, koliukviumo, egzamino ar studento individualaus kreipimosi. Toks grįžtamojo ryšio teikimas galėtų būti atliekamas tiek skiriant studentams individualias konsultacijas, tiek naudojantis elektroniniu paštu ar virtualia mokymosi aplinka (Moodle). Kiek kritiškiau KTU magistrantai įvertino paskaitų laiko išnaudojimą, penktadalis (21 proc.) studentų

nurodė, kad dėstytojai neefektyviai išnaudoja visą paskaitų laiką. Todėl KTU dėstytojai turėtų užtikrinti efektyvų paskaitų laiko praleidimą, kuo labiau išnaudojant seminarams skirtą laiką, taip užtikrinant gilesnį žinių užtvirtinimą bei galimybę studentams išspręsti iškilusius neaiškumus.

Dėl aukštojo mokslo studijų, kaip paslaugos, neapčiuopiamumo, studentų mokymosi patirtis yra grindžiama materialia aplinka, todėl siekiant studijų kokybės ir studentų pasitenkinimo, aukštojo mokslo institucijos turi suteikti kokybišką studijų infrastruktūrą. Septintuoju anketos klausimu buvo siekiama nustatyti, kaip magistrantūros studijų studentai vertina KTU studijų infrastruktūros kokybę. Vertinimai į pateiktus teiginius nurodyti procentine išraiška (žr. 16 pav.). Dažnių lentelė pateikta 7 Priede.

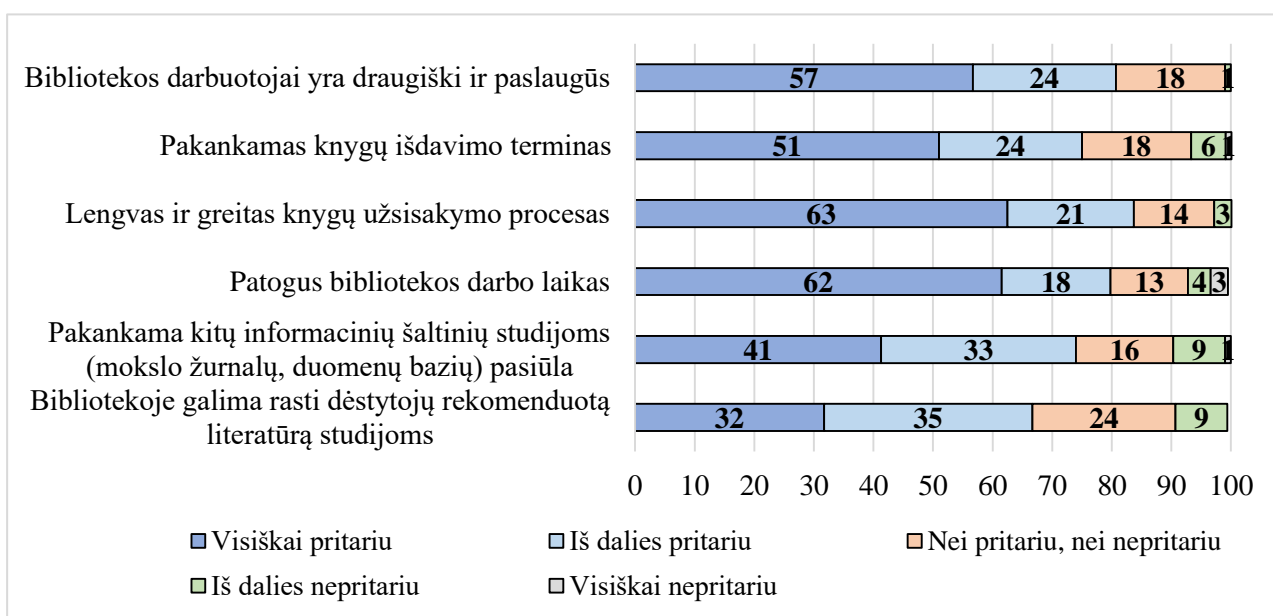


16 pav. Veiksniai, sąlygojantys KTU magistrantūros studentų pasitenkinimą studijų infrastruktūros kokybe (N=104), procentai, 2017 (sudaryta autorės)

Analizuojant KTU magistrantūros studijų studentų apklausos rezultatus (žr. 16 pav.) galima teigti, kad studentai puikiai vertina KTU siūlomą infrastruktūrą. Geriausiai studentai įvertino universiteto pasiekiamumą viešuoju transportu (88 proc.), universiteto išpuoselėtą aplinką (91 proc.), auditorijų patogumą ir jaukumą (78 proc.), prieigą prie kompiuterių, interneto (60 proc.). 39 proc. studentų nurodė, kad jei nei pritaria, nei nepritaria, kad universiteto siūloma neakademinė veikla yra įvairi. Galima daryti prielaidą, kad toks didelis procentas respondentų nurodė būtent šį atsakymo variantą dėl to, kad dažniausiai magistrantūros studentai dirba ir neturi galimybės dalyvauti universiteto organizuojamuose renginiuose. Praščiausiai KTU magistrantai vertino automobilių stovėjimo aikštelių prieinamumą (54 proc.) bei kompiuterių ir jų programinės įrangos naujumą (21 proc.). Todėl KTU turėtų atkreipti dėmesį į kompiuterių ir programinės įrangos būklę, ją atnaujinti taip, kad atitiktų šiuolaikinių technologijų lygį bei skatintų studentų

gebėjimą prisitaikyti prie naujų technologijų. Taip, siekiant aukščiausio studentų pasitenkinimo lygio, KTU turi suteikti studentams gerensį prieinamumą prie automobilių stovėjimo aikštelių, pavyzdžiui, įrengiant / atnaujinant automobilių stovėjimo aikšteles, reguliuojamas šlagbaumu, ar susitariant su savivaldybe dėl nuolaidų studentams, statant automobilius mokamose automobilių stovėjimo vietose netoli universitetų.

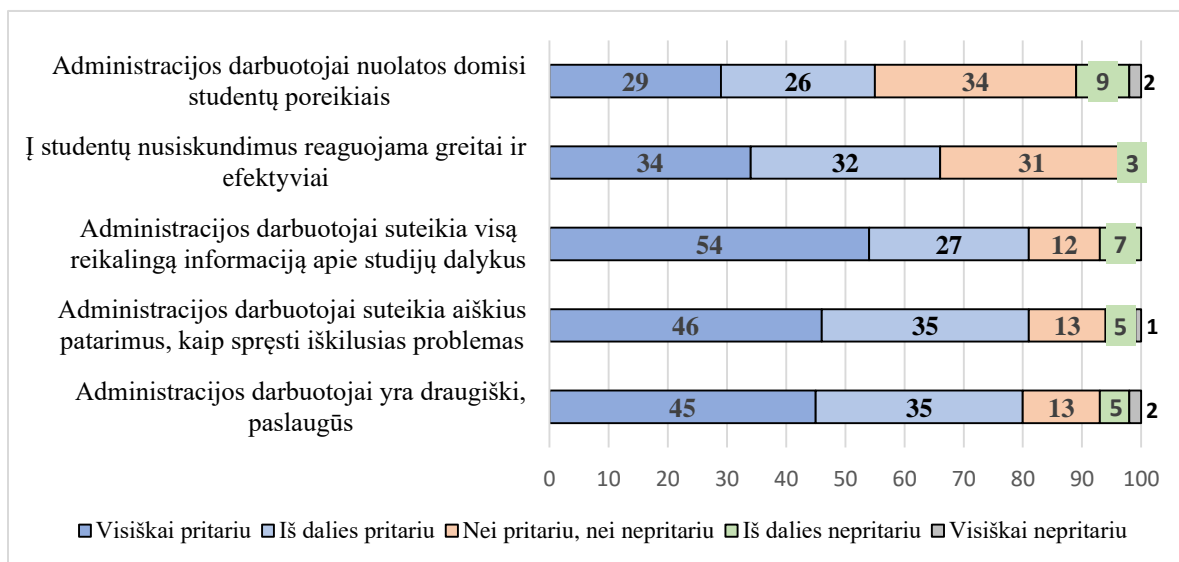
Aštuntuoju anketos klausimu buvo bandoma išsiaiškinti, kaip KTU magistrantūros studijų studentai vertina KTU bibliotekos veiklos kokybę. Studijų kokybės tyrinėtojai dažnai nurodo, kad bibliotekos paslaugos yra viena iš svarbiausių studijų kokybės dedamųjų. Todėl siekiant įvertinti KTU magistrantūros studentų pasitenkinimą studijų kokybe, aštuntuoju klausimu bandoma išsiaiškinti, kaip studentai vertina KTU bibliotekos paslaugas. KTU magistrantūros studijų studentų teiginių vertinimai pateikiami procentine išraiška (žr. 17 pav.). Dažnių lentelė pateikta 8 Priede.



17 pav. Veiksniai, sąlygojantys KTU magistrantūros studentų pasitenkinimą bibliotekos veiklos kokybe (N=104), procentai, 2017 (sudaryta autorės)

17 paveikslo duomenimis, KTU magistrantūros studijų studentai bibliotekos paslaugas vertina gerai, beveik visi nurodyti veiksniai įvertinti virš 65 proc. Studentai labiausiai yra patenkinti greitu knygų užsakymo procesu (84 proc.), darbuotojų paslaugumu (81 proc.), darbo laiku (80 proc.). Daugiausiai studentai neutraliai vertina galimybę bibliotekoje rasti dėstytojų rekomenduotą literatūrą (24 proc.) bei knygų išdavimo terminą (18 proc.). 10 proc. studentų mano, kad mokslo žurnalų ir duomenų bazių pasiūla yra nepakankama. Tokie įvertinimai leidžia daryti prielaidą, kad KTU biblioteka turėtų prailginti knygų išdavimo terminą, užuot jį nuolatos pratęsiant, taip pat įsigyti daugiau literatūros, kurią studentams rekomenduoja dėstytojai, taip užtikrinant kiekvieno studento galimybę prirėikus gauti studijoms reikiamą literatūrą.

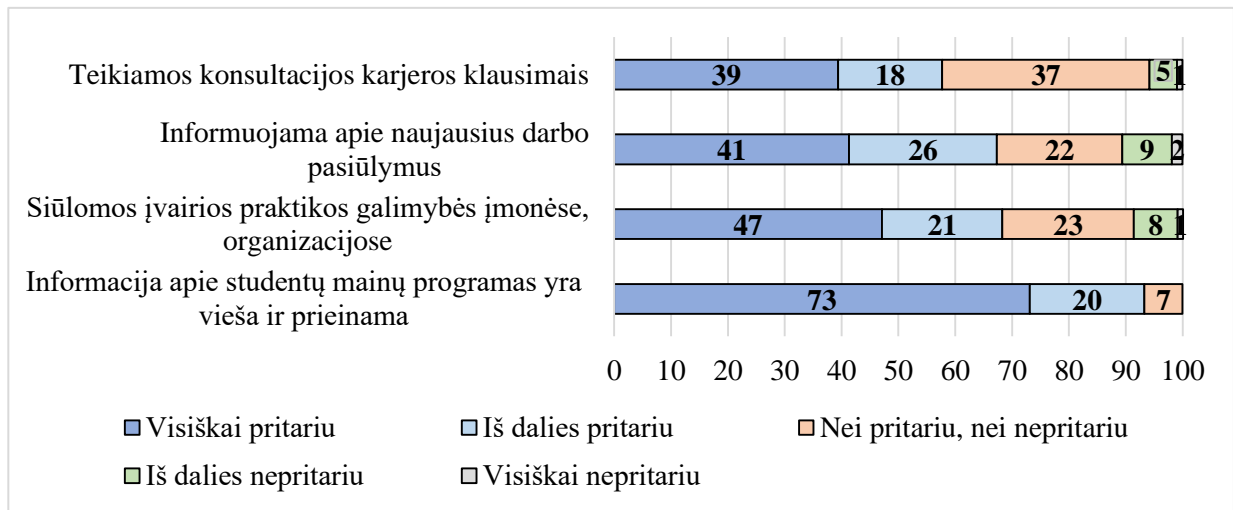
Moksliniuose straipsniuose autoriai Pukelytė (2010), Kumaras, Yang (2014), Sultanas, Wongas (2013) nurodo, kad universiteto studijų administravimo paslaugų kokybė yra svarbi studentų pasitenkinimui. Todėl devintuoju anketos klausimu buvo siekiama nustatyti, kaip KTU magistrantūros studijų studentai vertina KTU studijų administravimą. Apskaičiuoti bendri visų KTU magistrantūros studijų studentų teiginių vertinimo vidurkiai (žr. 18 pav.). Dažnių lentelė pateikta 9 Priede.



18 pav. Veiksniai, sąlygojantys KTU magistrantūros studentų pasitenkinimą studijų administravimo kokybe (N=104), procentai, 2017 (sudaryta autorės)

18 paveikslo duomenimis, KTU magistrantai studijų administravimą vertina gerai, beveik visi išvardinti veiksniai įvertinti virš 60 proc. Gauti duomenys įrodo, kad KTU administracijos personalas gerai užtikrina šiuos SERVQUAL kokybės dimensijas: reagavimą ir empatiją. KTU magistrantai mano, kad administracijos personalas efektyviai reaguoja į studentų nusiskundimus (66 proc.), padeda spręsti iškilusias problemas (81 proc.) bei suteikia reikalingą informaciją apie studijų dalykus (81 proc.). Šiek tiek prasčiau studentai vertina KTU administracijos darbuotojų domėjimąsi studentų poreikiais (55 proc.). Nors KTU nuolat vykdo įvairias studentų apklausas, apskritojo stalo diskusijas, galima daryti prielaidą, kad studentai pasigenda universiteto administracijos darbuotojų didesnio domėjimosi jų individualiais poreikiais. Siekiant stiprinti studento supratimo kokybės dimensiją, KTU administracijos darbuotojai turėtų skatinti studentus aktyviau reikšti jų pageidavimus, problemas ar iššūkius su kuriais studentai susiduria studijų metu, taip pat studentams skirtose anketose turėtų būti išskiriama daugiau klausimų, kurie apimtų studentų individualių poreikių nustatymą.

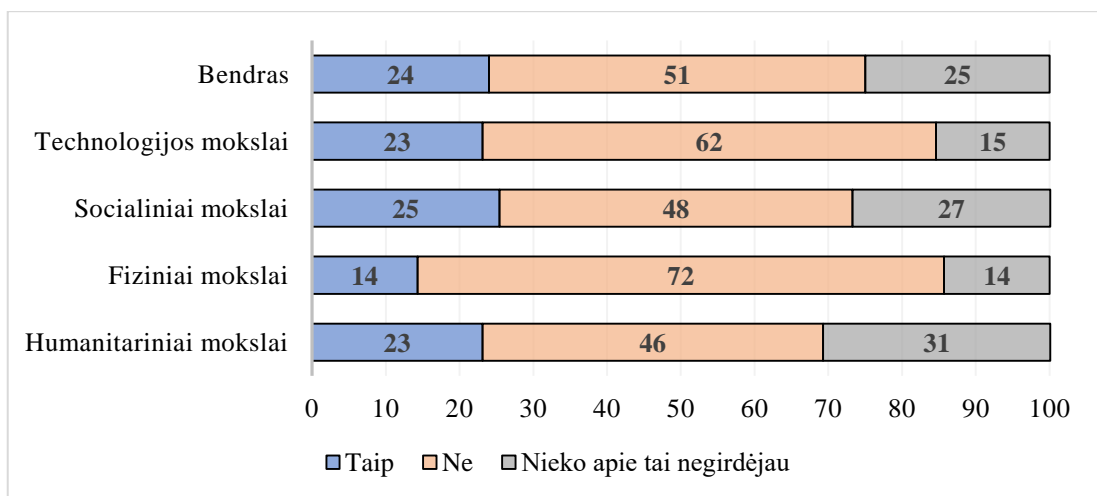
Dešimtuoju anketos klausimu buvo siekiama išsiaiškinti, kaip KTU magistrantūros studijų studentai vertina universiteto siūlomas karjeros galimybes. KTU magistrantūros studijų studentų pateiktų teiginių vertinimai vaizduojami procentine išraiška (žr. 19 pav.). Dažnių lentelė pateikta 10 Priede.



19 pav. Veiksniai, sąlygojantys KTU magistrantūros studentų pasitenkinimą universiteto siūlomomis karjeros galimybėmis, (N=104), procentai, 2017 (sudaryta autorės)

19 paveikslo duomenimis, KTU magistrantūros studijų studentai geriausiai vertina teikiamą informaciją apie mainų programas (93 proc.) bei siūlomas praktikas įmonėse (68 proc.). 37 proc. respondentų nurodė, kad neutraliai vertina universiteto siūlomas karjeros konsultacijas. Toks procentas gali reikšti, kad studentai nesinaudoja KTU teikiamomis individualiomis ar grupinėmis karjeros konsultacijomis, nes dažniausiai jau yra dirbantys. 11 proc. KTU magistrantų nurodė, kad yra nepatenkinti universiteto siūlomais darbo pasiūlymais. Todėl siekiant aukščiausio studentų pasitenkinimo studijų kokybe lygio, universitetas turėtų nuolatos suteikti informaciją apie naujausius darbo pasiūlymus tiek elektroniniu paštu, tiek juos skelbti KTU skelbimų lentose.

KTU, siekdamas kuo didesnio studentų pasitenkinimo studijų kokybe, nuo 2016 – 2017 mokslo metų siūlo studijų programoje rinktis papildomos kompetencijos rinkinį (MA+), labiausiai atitinkantį studento individualius poreikius. Todėl 11 ir 12 anketos klausimais buvo siekiama nustatyti, kaip KTU magistrantūros studijų studentai vertina pasirinktą MA+ studijų modelį (20 pav.). Dažnių lentelė pateikta 11 Priede.



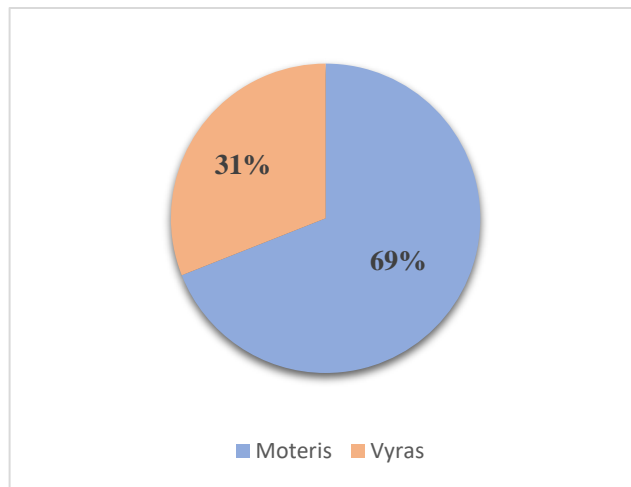
20 pav. KTU magistrantūros studentai, kurie pasirinko papildomos kompetencijos rinkinį (MA+) pagal studijų sritis, (N=104), procentai, 2017 (sudaryta autorės)

20 paveikslo duomenimis, 24 proc. visų tyrime dalyvavusių KTU magistrantūros studijų studentų pasirinko papildomos kompetencijos rinkinį, daugiausiai šį procentą sudarė socialinių, humanitarinių ir technologijų mokslų studentai. Daugiau nei 50 proc. studentų nepasirinko šio kompetencijų rinkinio, todėl, siekiant išsiaiškinti, kas lėmė tokį studentų pasirinkimą, būtinas tolimesnis tyrimas. Ketvirtadalis KTU magistrantų nurodė, kad nebuvo informuoti apie tokio studijų modelio diegimą. Galima daryti prielaidą, kad šį procentą sudaro antrojo kurso magistrantūros studijų studentai, kurie dar neturėjo galimybės pasirinkti MA+ studijų modelį pirmaisiais savo studijų metais.

Dvyliktas anketos klausimas buvo skirtas KTU magistrantūros studijų studentams, kurie pasirinko MA+ studijų modelį. Studentų buvo prašoma balais (1-5 balų skalėje, kai 1 reiškia labai blogai, 5 – labai gerai) įvertinti bendrą MA+ studijų modelio kokybę. Bendras vertinimo vidurkis siekia 4.35 balo, todėl galima teigti, kad studentai MA+ studijų modelį vertina gerai. Tokio studijų modelio diegimas vertinamas palankiai, nes suteikia studentams galimybę įgyti žinias ir įgūdžius, kurie atitinka studentų polinkius ir gabumus bei suteikia studentams galimybę gauti reikalingas papildomas žinias.

Pabaigoje respondentų buvo prašoma atsakyti į kelis demografinius klausimus.

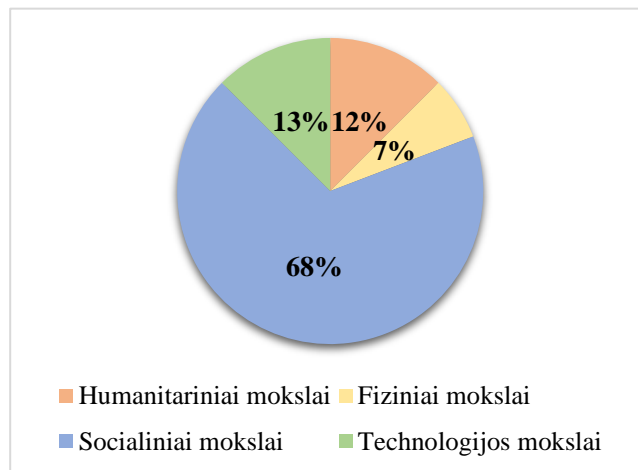
Tryliktu anketos klausimu buvo siekiama nustatyti respondentų lytį (žr. 21 pav.). Dažnių lentelė pateikta 12 Priede.



21 pav. KTU magistrantūros studentų pasiskirstymas pagal lytį (N=104), procentai, 2017 (sudaryta autorės)

21 paveikslo duomenimis, apklausta 69 proc. moterų ir 31 proc. vyrų.

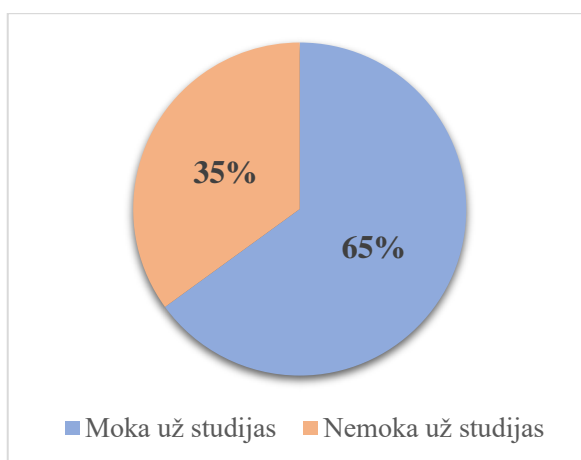
Keturioliktu anketos klausimu buvo siekiama nustatyti KTU magistrantūros studijų studentų pasiskirstymą pagal studijų sritis (žr. 22 pav.). Dažnių lentelė pateikta 13 Priede.



22 pav. KTU magistrantūros studentų pasiskirstymas pagal studijų sritis (N=104), procentai, 2017 (sudaryta autorės)

22 paveikslo duomenimis, daugiausiai tyrime dalyvavo socialinių mokslų magistrantūros studijų studentų (68 proc.), tuo tarpu likusius 36 proc. respondentų sudarė humanitarinių, fizinių ir technologijos mokslų magistrantūros studijų studentai.

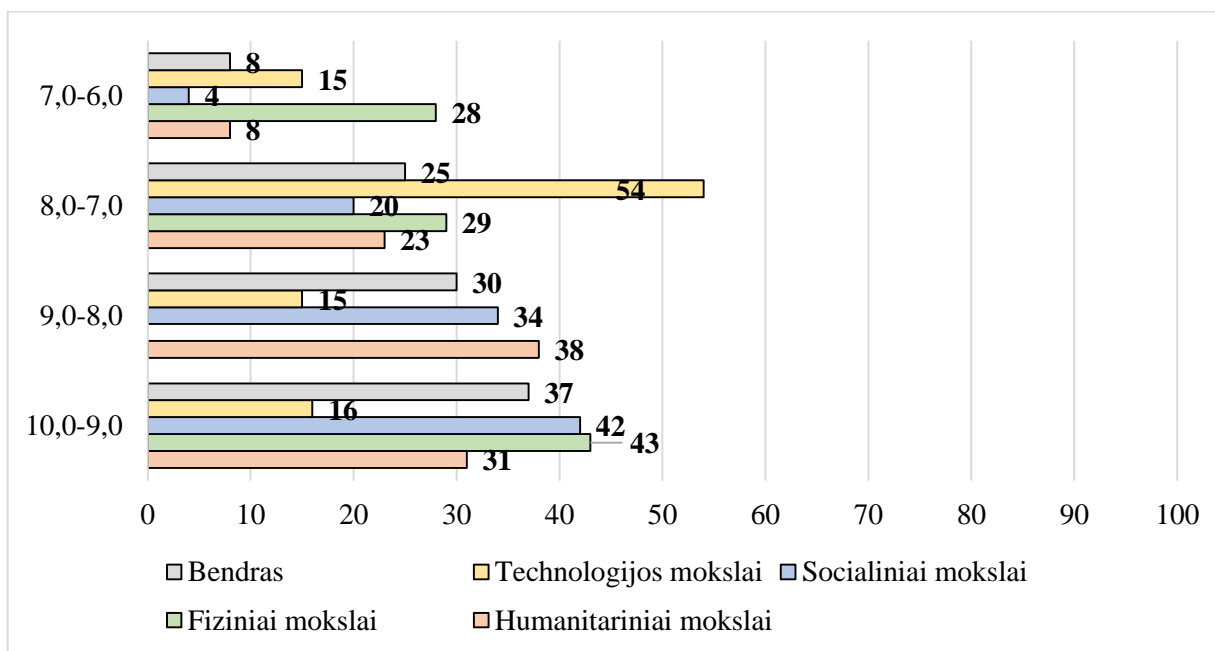
Penkioliktu anketos klausimu buvo siekiama išsiaiškinti, ar KTU magistrantūros studijų studentai moka už studijas (23 pav.). Dažnių lentelė pateikta 14 Priede.



23 pav. KTU magistrantūros studentų pasiskirstymas pagal studijų mokėjimą (N=104), procentai, 2017 (sudaryta autorės)

Remiantis gautais rezultatais, dauguma dalyvavusių apklausoje KTU magistrantūros studijų studentų moka už studijas (65 proc.).

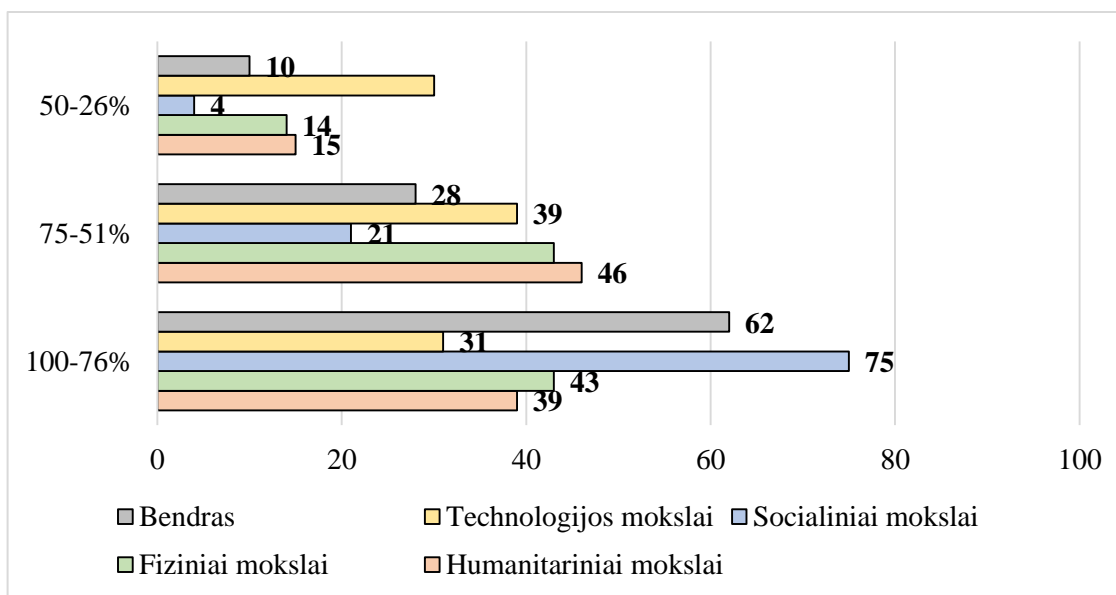
Šešioliktu anketos klausimu buvo siekiama nustatyti KTU magistrantūros studijų studentų paskutinės sesijos įvertinimo vidurkius. KTU magistrantūros studijų sričių studentų vertinimai pateikiami procentine išraiška (žr. 24 pav.). Dažnių lentelė pateikta 15 ir 18 Prieduose.



24 pav. KTU magistrantūros studentų studijų įvertinimo vidurkiai pagal studijų sritis (N=104), procentai, 2017 (sudaryta autorės)

Remiantis 24 paveikslo duomenimis, apklausoje daugiausiai dalyvavo puikiai (37 proc.) ir labai gerai (30 proc.) besimokantys KTU magistrantūros studijų studentai. Daugiausiai tokių studentų sudarė socialinių, humanitarinių ir fizinių mokslų studentai.

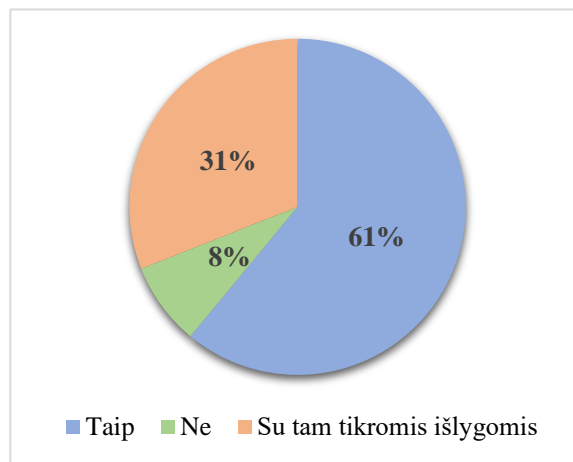
Septynioliktu anketos klausimu buvo siekiama išsiaiškinti KTU magistrantūros studijų studentų paskaitų lankomumą. KTU magistrantūros skirtingų studijų sričių studentų vertinimai pateikiami procentine išraiška (žr. 25 pav.). Dažnių lentelė pateikta 16 ir 19 Prieduose.



25 pav. KTU magistrantūros studentų paskaitų lankomumas pagal studijų sritis (N=104), procentai, 2017 (sudaryta autorės)

25 paveikslo duomenimis, apklausoje daugiausiai dalyvavo labai gerai paskaitas lankantys KTU magistrantūros studijų studentai (62 proc.). Tai įrodo, kad paskaitos įdomios, žadinančios studentų smalsumą, taip pat parodo, kad magistrantūros studijas renkasi motyvuoti studentai, kurie siekia žinių, o ne tik diplomo, kaip daiktinio įrodymo.

Moksliniuose straipsniuose studijų kokybės tyrinėtojai pabrėžia, kad studentų pasitenkinimas studijų kokybe yra svarbus aukštojo mokslo institucijai dėl teigiamų atsiliepimų apie universitetą skleidimo bei būsimų studentų pritraukimo. Todėl aštuonioliktu anketos klausimu buvo siekiama sužinoti, kiek KTU magistrantūros studentų yra linkę rekomenduoti KTU magistrantūros studijas kitiems. KTU magistrantūros studijų studentų vertinimai pateikiami procentine išraiška (žr. 26 pav.). Dažnių lentelė pateikta 17 ir 20 Prieduose.



26 pav. KTU magistrantūros studentų polinkis rekomenduoti KTU magistrantūros studijas kitiems (N=104), procentai, 2017 (sudaryta autorės)

Mokslinėje literatūroje nurodoma, kad patenkinti studentai yra linkę rekomenduoti aukštojo mokslo instituciją kitiems (Khalifa, Mahmoud, 2016; Jiewanto ir kt., 2012). Remiantis gautais rezultatais, net 61 proc. KTU magistrantūros studentų rekomenduoję šias studijas kitiems. T. y. daugiau nei pusė apklaustų magistrantūros studijų studentų yra patenkinti studijomis KTU. Tačiau net trečdalis studentų nurodė, kad rekomenduotų KTU magistrantūros studijas tik su tam tikromis išlygomis. Todėl galima daryti prielaidą, kad ši studentų dalis rekomenduotų KTU magistrantūros studijas kitiems tik universitetui patobulinus tam tikras studijų kokybės sritis. Remiantis šio atlikto tyrimo rezultatais galima teigti, kad KTU, siekdamas didesnio studentų pasitenkinimo sąlygojančio teigiamų atsiliepimų apie KTU universitetą skleidimu, turėtų užtikrinti didesnę studijų modulių pasirinkimo įvairovę, dažniau organizuoti įvairių praktikų dalyvavimą paskaitose, skatinti dėstytojus laiku suteikti grįžtamąjį ryšį studentui, efektyviau išnaudoti paskaitų laiką, atnaujinti kompiuterius ir jų programinę įrangą bei suteikti galimybę lengvai gauti dėstytojų rekomenduojamą literatūrą.

Tyrimo metu buvo siekiama nustatyti, ar KTU magistrantūros studijų studentų pasitenkinimą studijomis sąlygoja studentų vidurkis bei lankomumas. Todėl analizuojant šių kintamųjų ryšių stiprumą, atlikta koreliacinė analizė. Koreliacijos vertinimas atliktas naudojant Spirmano ranginį koreliacijos koeficientą. Koreliaciniai ryšiai buvo matuojami tarp studentų lankomumo ir studijų programos kokybės bei studentų vidurkio ir dėstytojų darbo kokybės. Studentų lankomumo ir studijų programos kokybės ryšio tyrimu siekiama nustatyti ar studentų lankomumas, jų motyvacija, aktyvus dalyvavimas paskaitose turi įtakos studentų pasitenkinimui studijų programa. Siekiama išsiaiškinti ar aktyviau paskaitas lankantys studentai vertina pasirinktą studijų programą geriau. Taip pat kitu tiriamu ryšiu tarp studentų vidurkio ir dėstytojų darbo kokybės, siekiama nustatyti ar turimas vidurkis daro įtaką studento pasitenkinimui dėstytojų darbo kokybe. Bandoma išsiaiškinti ar geriau besimokantys studentai yra labiau patenkinti dėstytojų darbu.

Atlikti koreliacinės analizės rezultatai vertinti pagal r_s reikšmę, remiantis 13 lentelėje pateikta koreliacijos koeficiento reikšmių skale.

13 lentelė. Koreliacijos koeficientų reikšmių interpretavimai (sudaryta autorės)

Koreliacijos koeficiento reikšmių skalė										
Labai stipri	Stipri	Vidutinė	Sipna	Labai silpna	Nėra ryšio	Labai silpna	Silpna	Vidutinė	Stipri	Labai stipri
-1	nuo -1 iki -0,7	nuo -0,7 iki -0,5	nuo -0,5 iki -0,2	nuo -0,2 iki 0	0	nuo 0 iki 0,2	nuo 0,2 iki 0,5	nuo 0,5 iki 0,7	nuo 0,7 iki 1	+1

Šaltinis: *Koreliacija SSPS*, 2013

Tirtas ryšio stiprumas tarp studentų lankomumo ir jų pasitenkinimo studijų programa pateikiamas 14 lentelėje.

14 lentelė. Koreliaciniai ryšiai tarp KTU magistrantūros studentų lankomumo ir pasitenkinimo studijų programa (sudaryta autorės)

Teiginiai	Koks Jūsų paskaitų lankomumas?
Studijų turinys šiuolaikiškas, įdomus	0,388 (0,000)
Studijų literatūra yra aukštos kokybės	0,308 (0,001)
Pakankama modulių pasirinkimo galimybė	0,002 (0,985)
Studijų programos moduliai vienas kitą papildo, jų turinys nesikartoja	0,022 (0,821)
Kiekvienas studijų programos modulis prisideda prie žinių ir įgūdžių gilinimo	0,318 (0,001)
Įgytos žinios pravers darbinėje veikloje	0,204 (0,038)
Studijų metu vyksta pakankamai praktinių / laboratorinių užsiėmimų	0,413 (0,000)
Paskaitose dalyvauja įvairūs kviestiniai svečiai, praktikai	0,479 (0,000)
Skiriamos savarankiško darbo užduotys padeda susieti teoriją su praktika	0,341 (0,000)
Atsiskaitymo tvarka yra aiški ir suprantama	0,105 (0,287)
Paskaitų tvarkaraštis yra patogus	0,131 (0,186)

14 lentelės duomenimis, KTU magistrantūros studentai, kurių paskaitų lankomumas yra didesnis, yra labiau patenkinti studijų metu vykdomais praktiniais / laboratoriniais užsiėmimais ($r=0,413$, $p\text{-level}=0,000$), paskaitose dalyvaujančiais svečiais, praktikais ($r=0,479$, $p\text{-level}=0,0000$), skiriamomis užduotimis ($r=0,341$, $p\text{-level}=0,000$), studijų turiniu ($r=0,388$, $p\text{-level}=0,000$) ir programos modulių teikiamomis žiniomis, įgūdžiais ($r=0,318$, $p\text{-level}=0,001$). Galima teigti, kad paskaitų lankomumas daro įtaką studentų

pasitenkinimui studijų programos kokybe, nes aktyviau paskaitas lankantys studentai studijų kokybę vertina geriau. Tačiau, remiantis 13 lentelėje pateiktomis koreliacijos koeficiento reikšmėmis, šie ryšiai daugeliu atvejų yra silpni.

Toliau buvo tiriamas ryšys tarp KTU magistrantūros studijų studentų pasitenkinimo dėstytojų darbo kokybe ir jų turimo studijų įvertinimo vidurkio (žr. 15 lent.).

15 lentelė. Koreliaciniai ryšiai tarp KTU magistrantūros studentų vidurkio ir pasitenkinimo dėstytojų darbo kokybe (sudaryta autorės)

Teiginiai	Koks Jūsų paskutinės sesijos studijų įvertinimo vidurkis?
Dėstytojai yra kompetentingi, puikiai išmanantys dėstomą dalyką	0,055 (0,581)
Dėstytojai aiškiai, nuosekliai pateikia studijų medžiagą	0,006 (0,950)
Dėstytojai glaudžiai sieja teorines žinias su praktika	0,121 (0,223)
Naudojamos šiuolaikiški mokymosi metodai (darbas grupėse, projektu rengimas, kt.)	0,150 (0,128)
Dėstytojai laiku suteikia grįžtamąjį ryšį	0,239 (0,015)
Užsiėmimu metu kuriamas draugiškas psichologinis klimatas	0,398 (0,000)
Dėstytojams svarbi studento nuomone ir aktyvumas	0,332 (0,001)
Efektyviai išnaudojamas visas laikas	0,307 (0,002)

15 lentelės duomenimis, KTU magistrantūros studijų studentai, turintys aukštesnį studijų įvertinimo vidurkį, yra labiau patenkinti studijų metu kuriamu psichologiniu klimatu ($r=0,398$, $p\text{-level}=0,000$). Taip pat KTU magistrantūros studijų studentai, kurių studijų įvertinimo vidurkiai yra aukšti, dažniau yra patenkinti dėstytojų bendravimu, studentų įtraukimu į paskaitos veiklą ($r=0,332$, $p\text{-level}=0,001$) bei paskaitų laiko išnaudojimu ($r=0,307$, $p\text{-level}=0,002$). Galima teigti, kad studentų vidurkis turi įtakos studentų pasitenkinimui dėstytojų darbo kokybe. Nors daugeliu atvejų šie ryšiai yra silpni, galima daryti prielaidą, kad gerai besimokantys studentai labiau patenkinti dėstytojų darbo kokybe, nes aktyviau dalyvauja studijų, kaip paslaugos, kūrimo procese – gerai besimokantys studentai yra linkę užduoti klausimus dėstytojui, dalyvauti diskusijose.

Apibendrinant galima teigti, kad atliktas KTU magistrantūros studentų pasitenkinimo studijomis tyrimas atskleidė, jog visų magistrantūros studijų sričių studentai studijas KTU vertina gerai. Daugiau nei 65 proc. visų KTU magistrantūros studijų sričių studentų nurodė, kad jų lūkesčiai, siejami su studijomis, buvo patenkinti. KTU magistrantūros studijos geriausiai pateisino studentų lūkesčius, siejamus su studijų kokybe, dėstytojų darbo kokybe bei nuolatiniu tobulėjimu ir žinių įgijimu. Tyrime daugiausiai dalyvavo

gerai besimokantys studentai (67 proc.) bei mokantys už studijas studentai (65 proc.). Nustatyti svarbiausi magistrantūros studijų studentų pasitenkinimą lemiantys veiksniai yra šie: įdomus ir šiuolaikiškas studijų programos turinys, kompetetingi, dėmesingi dėstytojai, aktyvių mokymosi metodų paskaitose taikymas, universiteto pasiekiamumas, sutvarkyta aplinka, auditorijų patogumas, prieiga prie kompiuterių, interneto, bibliotekos darbuotojų paslaugumas, lengvas knygų užsakymo procesas, patogus bibliotekos darbo laikas, administracijos personalo reagavimas į studentų nusiskundimus, jų pagalba sprendžiant iškilusias problemas, taip pat universiteto siūlomos praktikos įmonėse bei mainų programos. Pagal VPI indekso duomenis, KTU magistrantai yra patenkinti studijų programų teikiamomis žiniomis, jų naujumu, pritaikomumu darbinėje veikloje, savarankiškų darbų susiejamumu su teorija ir praktika. Tačiau siekiant aukščiausio magistrantūros studijų studentų pasitenkinimo laipsnio, universitetas turėtų tobulinti studijų modulių pasirinkimo įvairovę, užtikrinti modulių turinių nesidubliavimą, didinti kviestinių svečių paskaitose dalyvavimą, užtikrinti dėstytojų savalaikį grįžtamąjį ryšį studentui, atnaujinti kompiuterius ir jų programinę įrangą, suteikti studentams automobilių stovėjimo aikštelės prieinamumą, užtikrinti rekomenduojamos literatūros pasiekiamumą. Tyrimas atskleidė, kad magistrantūros studijų, kaip paslaugos, vertę, studentų požiūriu nulemia studijų kokybė, didesnis darbo užmokestis, darbo ir karjeros galimybės. Nustatyta, kad mokantieji už studijas teikia didesnę svarbą studijų kainai, kaip gautos paslaugos vertei. Atrastas ryšys tarp studentų pasitenkinimo studijų programos kokybe ir studentų paskaitų lankomumo, taip pat studentų pasitenkinimo dėstytojų darbo kokybe ir studijų vidurkiu. Tyrimo metu atskleista, jog daugiau nei 60 proc. magistrantūros studijų studentų rekomenduotų KTU magistrantūros studijas kitiems, todėl galima teigti, kad šie studentai yra ne tik lojalūs, bet atlieką svarbų vaidmenį pritraukiant būsimus KTU studentus.

Apibendrinant trečiąjį skyrių galima teigti, kad KTU didelį dėmesį skiria studijų kokybės užtikrinimui. Universitete plėtojama kokybės kultūra, skatinanti visų darbuotojų įsipareigojimą prisidėti prie studijų kokybės gerinimo. Siekiant aukšto studentų pasitenkinimo studijomis lygio, KTU universitetas nuolatos tobulina siūlomų studijų kokybę, atsižvelgiant ne tik į būtinos infrastruktūros gerinimą, bet ypatingai didelį dėmesį skiriant intelektualiems produktams, t. y. studijų programų konkurencingumui, jų šiuolaikiškumui ir individualumui, kritinio mąstymo skatinimui. Atliktas KTU magistrantūros studentų pasitenkinimo studijomis tyrimas atskleidė, kad magistrantūros studentai yra patenkinti bendra studijų kokybe, studijos pateisina studentų lūkesčius. Studentų požiūriu universitetas gerai užtikrina studijų programų kokybę, dėstytojų darbo kokybę, studijų infrastruktūrą, bibliotekos ir administracijos paslaugas bei karjeros galimybes. Tačiau norint pasiekti aukščiausią studentų pasitenkinimo lygį, KTU turėtų labiau didinti sukuriamą studijų vertę studentui.

IŠVADOS

1. Dėl aukštojo mokslo studijų, kaip viešosios paslaugos, neapčiuopiamumo, heterogeniškumo, vienalaikiškumo, nuosavybės nekeičiamumo, kokybė tampa vienu svarbiausių veiksnių, lemiančių studentų pasitenkinimą studijomis. Atlikus mokslinės literatūros analizę nustatyta, kad studentų pasitenkinimas studijomis yra grindžiamas nuolatiniu vertinimo procesu, kurio metu studentas įvertina jo lūkesčių patenkinimą, studijų suteikiamą vertę, apimant visas studento patirtas finansines ir nefinansines pastangas studijuojant, bei studijų kokybės lygį, įskaitant mokymosi turinį, studijų procesą ir aplinką. Teigiama, kad studentų pasitenkinimas yra nulemiamas studento lūkesčių, sietinų su studijų paslauga, pateisinimu: studento poreikių patenkinimu, studijų kainos ir lauktos studijų kokybės lygio atitikimu, universiteto įvaizdžio visuomenėje ir gautų rekomendacijų pateisinimu. Siekiant studentų pasitenkinimo studijomis, universitetinės studijos turi suteikti pridėtinę vertę studentui, užtikrinant intelektualinių, socialinių bei emocinių poreikių patenkinimą.

2. Skirtingi autoriai, tyrinėję universitetinių studijų kokybę, išskiria studijų kokybės dimensijas, kurios yra svarbios ir daro įtaką studentų pasitenkinimui. Dažniausiai šios kokybės dimensijos apima studijų programą ir jos turinį, dėstytojų kvalifikaciją ir taikomus dėstytojų metodus, infrastruktūrą, bibliotekos paslaugas, studijų administravimo paslaugas bei siūlomas karjeros galimybes. Moksliniuose straipsniuose analizuojami įvairūs kokybės vertinimo metodai, kurie padeda nustatyti studentų pasitenkinimo studijų paslaugomis lygį. Taikant SERVQUAL metodą yra lyginami studentų lūkesčiai ir suvokta studijų paslauga pagal penkias bendras paslaugų dimensijas. SERVPERF metodas yra naudojamas vertinant studijų kokybę pagal tai, kaip studentas suvokia gavęs studijų paslaugą. Tik studijų kokybei vertinti naudojamas HedPERF metodas, kuris apima šešias studijų kaip paslaugos kokybės dimensijas. Siekiant užtikrinti atvirą požiūrį į studijų kokybę instituciniu lygmeniu, universitetai diegia visuotinės kokybės vadybos bei Europos fondo kokybės valdymo modelius, ISO standartus, kurie iš esmės akcentuoja visų universiteto darbuotojų įsipareigojimą nuolat tobulinti studijų kokybę, atsižvelgiant į studentų ir kitų suinteresuotų šalių lūkesčius ir poreikius, taip užtikrinant maksimalų studentų ir kitų aukštojo mokslo klientų pasitenkinimą studijomis.

3. Bolonijos proceso dokumentuose, Lietuvos teisės aktuose, ES ir Lietuvos strateginiuose dokumentuose akcentuojama, kad studentų pasitenkinimas aukštojo mokslo studijomis turi būti paremtas studijų kokybės gerinimu. Studijų kokybė turi būti užtikrinama teikiant žinias ir įgūdžius, reikalingus darbo rinkoje, siūlant galimybę mokytis pagal individualias studijų programas, didinant studijų tarptautiškumą, skatinant studentų mainus, stiprinant dėstytojų kompetencijas ir studijų programų turinį, modernizuojant mokymosi aplinką ir infraskruktūrą. Visi šie dokumentai skatina aukštojo mokslo institucijas orientotis į aukštą kokybės lygį reikalaujantį studentą. Pabrėžiama, kad į studijų kokybės gerinimo procesą būtina

įtraukti ir studentą, tirti jo pasitenkinimą studijomis bei gerinti studijų kokybę taip, kad ši atitiktų studentų poreikius ir lūkesčius.

4. Studentų lūkesčiai yra pradinis pasitenkinimo aukštojo mokslo studijų paslauga lygmuo, atliekantis svarbią lyginamąją funkciją, įvertinant studentų tikėtą ir gautą studijų paslaugą. Atlikto tyrimo metu nustatyta, kad KTU magistrantūros studijos geriausiai pateisino nuolatinio tobulėjimo, naujų žinių ir įgūdžių įgijimo, santykių tarp dėstytojų ir studentų, dėstytojų kokybės ir bendros studijų kokybės lūkesčius. Tačiau siekiant didesnio studentų pasitenkinimo, universitetas turėtų geriau užtikrinti bendrą studijų kokybę, teikti daugiau informacijos apie įsidarbinimo ar karjeros galimybes, taip pat labiau tenkinti studentų individualius poreikius, nes šiuos veiksniai studentai įvertino kaip svarbius lūkesčius, lemiančius studentų pasitenkinimą studijomis.

5. Nustatyta, kad KTU magistrantūros studijų studentai studijų vertę suvokia ne kaip studijų įsigijimo kainą, o veikiau kaip studijų suteikiamą intelektualinę naudą. Tačiau atskleista, kad studentai, kurie moka už studijas, yra linkę teikti didesnę svarbą studijų kainai, kaip paslaugos vertei, taip pat jų suvokiama studijų vertė yra siejama su įgijamu socialiniu statusu ir prestižu.

6. Tyrimo rezultatai atskleidė, kad KTU geriausiai užtikrina šias moksliniuose straipsniuose išskirtas studijų kokybės vertinimo dimensijas ir jų veiksniai: užtikrintumą – studijos universitete yra šiuolaikiškos, atitinkančios darbo rinkos poreikius; kompetetingumą – dėstytojai yra kompetetingi, gebantys aiškiai pateikti studijų medžiagą; bendravimą / paslaugumą – dėstytojai, administracijos ir bibliotekos personalas palaiko draugiškus, dėmesingus santykius su studentais; apčiuopiamumą / infrastruktūrą – patogios, modernios auditorijos, lengva prieiga prie kompiuterių, interneto, universitetas yra lengvai pasiekiamas viešuoju transportu, bibliotekose yra pakankama mokslo žurnalų, duomenų bazių pasiūla; reagavimo – administracijos personalas visada efektyviai reaguoja į studentų nusiskundimus, padeda išspręsti iškilusias problemas; karjeros galimybės – siūlomos praktikos įmonėse, informuojama apie mainų programas.

7. Nustatyta, kad siekiant aukščiausio studentų pasitenkinimo lygio, KTU turėtų stiprinti šias su studijų kokybe siejamas dimensijas ir jų veiksniai: išbaigtumą – studijų programų modulių turinių nesikartojimą, paskaitų laiko efektyvesnę išnaudojimą; lankstumą – organizuoti kviestinių svečių, praktikų dalyvavimą paskaitose; studento supratimą / pažinimą – domėtis studentų individualiais poreikiais; reagavimą – suteikti dėstytojų savalaikį grįžtamąjį ryšį; infrastruktūrą – užtikrinti dėstytojų rekomenduojamos literatūros pasiekiamumą, automobilių stovėjimo vietų prieinamumą, modernesnių kompiuterių ir programinių įrangų suteikimą. Atsižvelgiant į tai, pateiktos rekomendacijos kaip tobulinti šias silpnąsias studijų kokybės sritis, taip užtikrinant didesnę studentų pasitenkinimą KTU magistrantūros studijų kokybe.

REKOMENDACIJOS

1. KTU studijų programų vadovai, kartu su Studijų programų komitetu nariais, turėtų peržiūrėti siūlomų studijų programų modulių turinį, ir užtikrinti, kad kiekvienas studijų dalykas prisidėtų prie naujų žinių ir įgūdžių suteikimo studentui, išvengiant jau praeitos studijų medžiagos atkartojimo. Taip pat, remiantis darbdavių bei kitų suinteresuotų šalių pateiktomis rekomendacijomis, nuolatos atnaujinti studijų programų turinį, taip, kad jis atitiktų esamus darbo rinkos poreikius, skatintų studentų kūrybiškumą, kritinį mąstymą bei lankstumą.

2. Siekiant suteikti didesnę pagalbą studentui randant darbą ar siekiant karjeros, KTU Karjeros ir ugdymo centro darbuotojai bei Studijų programų vadovai turėtų nuolatos informuoti studentus apie naujausius darbo pasiūlymus elektroniniu paštu bei skelbti KTU skelbimų lentose. Kad studentus pasiektų patys naujausi darbo skelbimai, universiteto atsakingi padaliniai turėtų glaudžiau bendradarbiauti su verslo bei viešojo sektoriaus organizacijomis. Taip pat užtikrinti šį bendradarbiavimą turėtų ir dėstytojai. Dėstytojų skiriamos užduotys, studijų rašto darbai turėtų būti paremti realių organizacijų analize ir problemų sprendimų paieška, tai skatintų studentų gebėjimą pritaikyti gautas žinias praktinėje veikloje bei suteiktų galimybę būti pastebėtiems ir įvertintiems organizacijų atstovų.

3. KTU dėstytojai turėtų stiprinti grįžtamojo ryšio teikimą studentams. Siekiant užtikrinti savalaikį grįžtamąjį ryšį studentui, dėstytojai po kiekvieno rašto darbo, tarpinio atsiskaitymo, egzamino ar studento individualaus kreipimosi turėtų išsamiai ir tiksliai pabrėžti svarbiausias klaidas bei geriausiai atliktus aspektus. Grįžtamojo ryšio teikimas galėtų būti atliekamas tiek skiriant studentams individualias konsultacijas, tiek naudojantis elektroniniu paštu ar virtualia mokymos aplinka (Moodle). Siūlytina, KTU akademinės informacijos sistemą (AIS) sujungti su Moodle sistema. Tai leistų studentams gauti vientisą informaciją, t. y. gautus įvertinimus ir dėstytojų pastabas, komentarus. Visi studentų rašto darbai turėtų būti keliami į Moodle sistemą, kur dėstytojai patikrintų studentų darbus, juos įvertintų ir pabrėžtų, kas lemė vienokį ar kitokį įvertinimą.

4. KTU dėstytojai turėtų efektyviau išnaudoti paskaitų laiką, sistemingiau pateikiant einamąją medžiagą, t. y. ne tik apžvelgiant paskaitų skaidres, bet labiau koncentruojantis į praktines užduotis, situacijų analizę, skatinant kritinį mąstymą, užtikrinant gilesnį žinių užtvirtinimą bei studentų gebėjimą pritaikyti jas praktikoje. Seminarams skirtą laiką išnaudoti ne teorijos dėstymui, o kviestinių svečių, praktikų dalyvavimui, suteikiant studentams tikrąjį praktinį supratimą apie studijuojamą dalyką.

5. KTU magistrantūros studentai prasčiausiai vertina automobilių stovėjimo aikštelių prieinamumą, todėl universitetas turėtų įrengti / atnaujinti automobilių stovėjimo aikšteles, pavyzdžiui reguliuojamas

šlagbaumu. Norintieji savo transporto priemonės statyti universiteto automobilių stovėjimo aikštelėje turėtų sumokėti metinį parkavimosi mokestį. Taip pat, siekiant išspręsti šią problemą, universitetas galėtų susitarti su savivaldybe dėl nuolaidų studentams, statant automobilius mokamose automobilių stovėjimo vietose netoli universitetų.

6. Universiteto administracija turėtų skirti lėšų kompiuterių bei esamos programinės įrangos atnaujinimui, kad ši atitiktų šiuolaikinį technologijų lygį bei skatintų studentų gebėjimą dirbti su naujausiomis technologijomis. Taip pat dėstytojai turėtų glaudžiau bendradarbiauti su KTU biblioteka. Prieš rekomenduodami studentams būtiną literatūrą, įsitikinti, kad KTU biblioteka turi pakankamą tokios literatūros kiekį. Norint išspręsti šiuos su studijų infrastruktūra susijusius trūkumus, universitetas turėtų ieškoti socialinių partnerių, remėjų, kurie yra suinteresuoti, kad darbo rinką papildytų kompetetingi, turintys visas reikalingas žinias, gebėjimus ir įgūdžius, darbuotojai.

LITERATŪRA

1. Abdullah, F. (2006). *Measuring Service Quality in Higher Education: HEdPERF versus SERVPERF*. Marketing Intelligence & Planning Vol. 24, No. 1, pp. 31-47. [žiūrėta: 2017-03-24]. Prieiga internetu: <https://pdfs.semanticscholar.org/9b26/ae26f0ca12ada15157f84b2a8367b404d83d.pdf>
2. Alves, H., Raposo, M. (2006). *Conceptual Model of Student Satisfaction in Higher Education*. Total Quality Management, Vol. 17, No. 9, 1261 – 1278, November. [žiūrėta: 2017-03-15]. Prieiga internetu: https://www.researchgate.net/publication/233240562_Conceptual_Model_of_Student_Satisfaction_in_Higher_Education
3. Archambault, L.Z. (2008). *Measuring Student Satisfaction and Its Impact on Student Retention: Developing a Combined Model for Use in Private, Post-Secondary Institutions*. UMI, ProQuest LLC, pp. 37
4. Arjomandi, M., Kesttel C., ir kt. (2009). *An EFQM Excellence Model for higher education quality assessment*. 20th Australasian Association for Engineering Education Conference, University of Adelaide, 6-9, ISBN 1 876346 59 0. [žiūrėta: 2017-03-27]. Prieiga internetu: https://www.academia.edu/2055675/An_EFQM_excellence_model_for_higher_education_quality_assessment
5. Azoury, N., Daou, L. ir kt. (2014). *University Image and Its Relationship to Student Satisfaction - Case of the Middle Eastern Private Business Schools*. International Strategic Management Review, Vol. 2, Issue 1, June, oo. 1-8. [žiūrėta: 2017-02-19]. Prieiga internetu: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2306774814000076>
6. Bagdonienė, L., Hopenienė, R. (2004). *Paslaugų marketingas ir vadyba*. Kaunas, Technologija, p. 100
7. Bergan, S. (2005). *Higher Education as “Public Good and a Public Responsibility”*: What Does It Mean? In *The Public Responsibility for Higher Education and Research*, ed. Weber, L., Bergan, S. Council of Europe Publishing, April. [žiūrėta: 2017-02-10]. Prieiga internetu: https://books.google.lt/books?hl=en&lr=&id=mCf0T4yikssC&oi=fnd&pg=PA5&dq=The+public+responsibility+for+higher+education+and+research.&ots=Zyko5EzfYL&sig=qfjP6kEyt_UcU333Yq5hYWMOxII&redir_esc=y#v=onepage&q=The%20public%20responsibility%20for%20higher%20education%20and%20research.&f=false, pp. 1-35
8. Bilevičienė, T., Jonušauskas, S. (2011). *Statistinių metodų taikymas rinkos tyrimuose*. Mykolo Romerio universitetas, Vilnius, p. 32
9. Brazienė, R., Merkys, G. (2015). *Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso metodikos taikymas Lietuvoje*. Viešoji politika ir administravimas, Vol.14, No. 1, p. 103-114. [Žiūrėta 2017 02 22]. Prieiga internetu: <https://repository.mruni.eu/bitstream/handle/007/14000/4095-8841-1-SM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
10. Cengage Learning. (n.d.). *Post-Decision Processes*. Chapter 12. [Žiūrėta 2017 02 22]. Prieiga internetu: <http://slideplayer.com/slide/10648443/>
11. Coskun, L. (2014). *Investigating the Essential Factors on Student Satisfaction: A Case of Albanian Private University*. Journal of Educational and Social Research, MCSER Publishing, Rome-Italy, Vol. 4 No.1, January

2014. [žiūrėta: 2017-03-15]. Prieiga internetu: <http://www.mcser.org/journal/index.php/jesr/article/viewFile/1867/1866>
12. Cronin, J.J., Brady, M. K. ir kt. (1997). *A Cross-Sectional Test of the Effect and Conceptualization of Service Value*. The journal of services marketing, Vol. 11, No. 6, pp. 375-391. [žiūrėta: 2017-03-14]. Prieiga internetu: <http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/08876049710187482>
13. Cronin, J., Taylor, S. (1992). *Measuring Service Quality - A Reexamination And Extension*. Journal of Marketing 56:55-68, July. [žiūrėta: 2017-01-31]. Prieiga internetu: https://www.researchgate.net/publication/225083621_Measuring_Service_Quality_-_A_Reexamination_And_Extension
14. Čaikovski, A. (2007). *Valstybės tarnautojų palygintas asmuo: funkcijos ir įgaliojimai*. Jurisprudencija Mokslo ir darbų žurnalas 6(69):90-96, ISSN 1392-6195. [žiūrėta: 2017-04-15]. Prieiga internetu: <https://www3.mruni.eu/ojs/jurisprudence/article/view/2719>
15. Čiburienė, J., Guščinskienė, J. (2008). *Aukštojo mokslo paslaugos rinkos sąlygomis*. Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos 4 (13), ISSN 1648-9098. [žiūrėta: 2017-03-03] Prieiga internetu: <http://etalpykla.lituanistikadb.lt/fedora/objects/LT-LDB-0001:J.04~2008~1367162919254/datastreams/DS.002.0.01.ARTIC/content>
16. Damkuvienė, M., Barsėnaitė, J. ir kt. (2014). *Klientų suvokiama dalyvavimo vertė kaip organizacijos konkurencingumo didinimo veiksnys*. BMK leidykla. [žiūrėta: 2017-03-17]. Prieiga internetu: https://www.researchgate.net/profile/Milda_Damkuviene/publication/285110165_Klientu_suvokiama_dalyvavimo_vertė_kaip_organizacijos_konkurencingumo_didinimo_veiksny/links/565becf308ae1ef929817793.pdf
17. DeShields, O. W., Kara, A ir kt. (2005). *Determinants of Business Student Satisfaction and Retention in Higher Education: Applying Herzberg's Two-Factor Theory*. International Journal of Educational Management, Vol. 19, No. 2, [žiūrėta: 2017-03-02]. Prieiga internetu: https://www.researchgate.net/profile/Ali_Kara6/publication/225083407_Determinants_of_Business_Student_Satisfaction_and_Retention_in_Higher_Education_Applying_Herzberg's_Two-Factor_Theory/links/543574e10cf2643ab986645b.pdf
18. Dodangeh, J., Yusuff, R. ir kt. (2011). *Designing Fuzzy Multi Criteria Decision Making Model for Best Selection of Areas for Improvement in EFQM (European Foundation for Quality Management) model* African Journal of Business Management Vol. 5(12), pp. 5010-5021, 18 June. [žiūrėta: 2017-03-26]. Prieiga internetu: <http://www.academicjournals.org/journal/AJBM/article-full-text-pdf/C4D37DB21283>
19. EFQM. (2017). *Model Criteria*. [žiūrėta: 2017-03-25]. Prieiga internetu: <http://www.efqm.com/efqm-model/model-criteria>
20. European Commission. (2016). *Services of General Economic Interest (Public Services)*. [žiūrėta: 2017-03-06]. Prieiga internetu: http://ec.europa.eu/competition/state_aid/overview/public_services_en.html

21. Ford, J. B., Joseph, M ir kt. (1999). *Importance-Performance Analysis as a Strategic Tool for Service Marketers: The Case of Service Quality Perceptions of Business Students in New Zealand and the USA*. *Journal of Services Marketing* 13(2):171-186 April. [žiūrėta: 2017-03-23]. Prieiga internetu: https://www.researchgate.net/publication/241701073_Importance-performance_analysis_as_a_strategic_tool_for_service_marketers_The_case_of_service_quality_perceptions_of_business_students_in_New_Zealand_and_the_USA
22. Frederickson, G. H. (1991). *Toward a Theory of the Public for Public Administration*. *Sage Journals*, Vol 22, Issue 4. [žiūrėta: 2017-02-11]. Prieiga internetu: <http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/009539979102200401>
23. Furedi, F. (2011). *Introduction to the Marketisation of Higher Education and the Student as Consumer / In the Marketisation of Higher Education and the Student as Consumer*, ed. Molesworth, M., Scullion, R., Nixon. E. Routledge, Taylor & Francis Group, [žiūrėta: 2017-03-01] Prieiga internetu: [http://loomio-attachments.s3.amazonaws.com/uploads/39954311055634046dabebacef5970cd/Mike%20Molesworth,%20Richard%20Scullion,%20Elizabeth%20Nixon-The%20Marketisation%20of%20Higher%20Education%20and%20the%20Student%20as%20Consumer%20%200-Routledge%20\(2010\).pdf](http://loomio-attachments.s3.amazonaws.com/uploads/39954311055634046dabebacef5970cd/Mike%20Molesworth,%20Richard%20Scullion,%20Elizabeth%20Nixon-The%20Marketisation%20of%20Higher%20Education%20and%20the%20Student%20as%20Consumer%20%200-Routledge%20(2010).pdf), pp. 1-3
24. Grönroos, C., Ravald, A. (2011). *Service as Business Logic: Implications for Value Creation and Marketing*. *Journal of Service Management*, Vol. 22, No. 1, pp. 5-22. [žiūrėta: 2017-03-17]. Prieiga internetu: https://www.researchgate.net/publication/235312220_Service_as_Business_Logic_Implications_for_Value_Creation_and_Marketing
25. Guščinskienė, J., Čiburienė, J. (2008) *Lietuvos aukštojo mokslo paslaugos informacinėje visuomenėje*. *Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai*: 2008.48, ISSN 1392-1142. [Žiūrėta 2017 02 02]. Prieiga internetu: <http://etalpykla.lituanistikadb.lt/fedora/objects/LT-LDB-0001:J.04~2008~1367162997028/datastreams/DS.002.0.01.ARTIC/content>
26. Guzman-Valenzuela, C. (2015). *Unfolding the Meaning of Public(s) in Universities: Toward the Transformative University*. Springer Science Business Media Dordrecht. *High Educ* (2016) 71:667–67. [žiūrėta: 2017-03-12]. Prieiga internetu: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/141897/Unfolding-the-meaning-of%20publics-in-universities.pdf?sequence=1>
27. Harvey, L., Knight, P.T. (1996). *Transforming Higher Education*. Open University Press, Taylor & Francis, [Žiūrėta 2017 02 22]. Prieiga internetu: <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED418640.pdf>
28. Ikeda, A. A., Campomar, M. C ir kt. (2009). *Business Students' Perspective on Customer in Education*. BALAS Annual Conference, ITESM, Guadalajara, 1 April. [žiūrėta: 2017-03-12]. Prieiga internetu: http://www.anzmac.org/conference_archive/2007/papers/Ikeda_1.pdf
29. Jain, S. K., Gupta, G. (2004). *Measuring Service Quality: SERVQUAL vs. SERVPERF Scales*. *Vikalpa*, Volume 29, No 2 April - June. [žiūrėta: 2017-03-27]. Prieiga internetu: <http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0256090920040203>

30. International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9000 – Quality Management*. [žiūrėta: 2017-03-27]. Prieiga internetu: <https://www.iso.org/iso-9001-quality-management.html>
31. Jani, H. M. (2011). *Intellectual Capacity Building in Higher Education: Quality Assurance and Management*. The 5th International Conference on New Trends in Information Science and Service Science, Macao, pp. 361-366. [žiūrėta: 2017-03-25]. Prieiga internetu: https://www.researchgate.net/profile/Hajar_Mat_Jani/publication/254009801_Intellectual_capacity_building_in_higher_education_Quality_assurance_and_management/links/56d24e5608aeb52500cff83d.pdf
32. Jiewanto, A., Laurens, C. ir kt. (2012). *Influence of Service Quality, University Image, and Student Satisfaction toward WOM Intention: A Case Study on Universitas Pelita Harapan Surabaya*. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 40, pp. 16 – 23. [žiūrėta: 2017-03-15]. Prieiga internetu: http://ac.els-cdn.com/S1877042812006222/1-s2.0-S1877042812006222-main.pdf?_tid=ae4ba64c-0a66-11e7-bb04-00000aacb35f&acdnat=1489682358_8a89055b698a29638077101a444d91c2
33. Jongbloed, B., Enders, J. ir kt. (2008). *Higher Education and Its Communities: Interconnections, Interdependencies and a Research Agenda*. *Higher Education*, September, Volume 56, Issue 3, pp 303–324. [žiūrėta: 2017-03-12]. Prieiga internetu: <http://link.springer.com/article/10.1007/s10734-008-9128-2>
34. Kemppainen, H. M. (2016). *This Is Reputation-Driven Activity. Higher Education as a Service Export and the Role of Partnerships*. Aalto University School of Business. Master's Theses. [žiūrėta: 2017-03-01] Prieiga internetu: http://epub.lib.aalto.fi/en/ethesis/pdf/14385/hse_ethesis_14385.pdf
35. Khalifa, B., Mahmoud, A.B. (2016). *What Forms University Image? An Integrated Model from Syria*. *Verslas: Teorija ir Praktika / Business: Theory and Practice*, ISSN 1648-0627 / eISSN 1822-4202, 2016 17(1): 46–55. [žiūrėta: 2017-03-15]. Prieiga internetu: https://www.academia.edu/20161684/What_Forms_University_Image_An_Integrated_Model_from_Syria
36. *Koreliacija SSPS*. (2013). [žiūrėta: 2017-05-15]. Prieiga internetu: <http://spsspagalba.lt/>
37. Koris, R., Nokelainen. P. (2015). *The Student-Customer Orientation Questionnaire (SCOQ). Application of Customer Metaphor to Higher Education*. *International Journal of Educational Management* Vol. 29 No. 1, pp. 115-138, [žiūrėta: 2017-03-12]. Prieiga internetu: <http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/IJEM-10-2013-0152>
38. Kretovics, A. M. (2011). *Business Practices in Higher Education: A Guide for Today's Administrators*. Routledge Taylor & Francis Group. [žiūrėta: 2017-03-01] Prieiga internetu: <https://books.google.lt/books?id=cZAtCgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Business+Practices+in+Higher+Education:+A+Guide+for+Today%E2%80%99s+Administrators&hl=lt&sa=X&ved=0ahUKEwiYnL-MnLvSAhWMXCwKHbXyA7oQ6AEIGjAA#v=onepage&q=Business%20Practices%20in%20Higher%20Education%3A%20A%20Guide%20for%20Today%E2%80%99s%20Administrators&f=false>, pp. 170

39. Kučinskienė, R., Kučinskas, V. (2005). *Studijų kokybės sistemos kūrimas ir valdymas*. ACTA PAEDAGOGICA VILNENSIA, ISSN 1392-5016. [žiūrėta: 2017-03-26]. Prieiga internetu: <http://www.zurnalai.vu.lt/acta-paedagogica-vilnensia/article/viewFile/9767/7490>
40. Kumar, J., Yang, C. L. (2014). *Service Quality and Loyalty of International Students Studying in the Field of Hospitality and Tourism*. Malaysian Online Journal of Educational Management, July, Vol. 2, Issue 3, 97–118 E-ISSN NO: 2289 – 4489. [žiūrėta: 2017-03-27]. Prieiga internetu: https://www.researchgate.net/publication/270286780_Service_quality_and_loyalty_of_international_students_studying_in_the_field_of_hospitality_and_tourism
41. Lamanauskas, V., Augienė, D. ir kt. (2012). *Universitetinių studijų problematika: studentų pozicija*. Švietimas: Politika, Vadyba, Kokybė, Nr. 1(10) ISSN 2029-1922. [žiūrėta: 2017-02-17]. Prieiga internetu: <http://oaji.net/articles/2014/513-1394436253.pdf>
42. Lamanauskas, V., Augienė, D. ir kt. (2013). *Universitetinių studijų problematika studentų požiūriu: priežastys ir lūkesčiai*. Švietimas: Politika, Vadyba, Kokybė, Nr. 1 (13) ISSN 2029-1922. [žiūrėta: 2017-02-13]. Prieiga internetu: <http://oaji.net/articles/2014/513-1400618868.pdf>,
43. Langvienė, N., Vengrienė, B. (2008). *Paslaugų teorija ir praktika*. Vadovėlis, Technologija, Kaunas, 2008, p. 25-30
44. Leisyte, L., Westerheijden, D. F. ir kt. (2013). *Stakeholders and Quality Assurance in Higher Education*. Center for Higher Education Policy Studies. [žiūrėta: 2017-03-12]. Prieiga internetu: <http://doc.utwente.nl/87677/1/Stakeholders-QA-IBAR-CHER2013.pdf>
45. Lietuvos laisvosios rinkos institutas (2011). *Švietimas: link individualaus, laisvo, privataus*. [Žiūrėta 2017 01 31]. Prieiga internetu: http://www.smm.lt/uploads/documents/Veikla_strategija/scenarijai/LLRI_scenarijus.pdf
46. Löffler, E. (2002). *Defining and Measuring Quality in Public Administration / In Building Better Quality Administration for the Public: Case Studies from Central and Eastern Europe*, ed. Caddy, J., Vintar, M. The Network of Institutes and Schools of Public Administration in Central and Eastern Europe. [Žiūrėta 2017-02-22]. Prieiga internetu: <http://www.nispa.org/files/publications/ebooks/nispacee-betterquality2002.pdf>
47. Loureiro, S., Miranda, F. J. ir kt. (2014). *Who needs delight? The greater impact of value, trust and satisfaction in utilitarian, frequent-use retail*. Journal of Service Management Vol. 25 No. 1, pp. 101-124, [žiūrėta: 2017-03-12]. Prieiga internetu: https://www.researchgate.net/profile/Sandra_Loureiro/publication/259863305_Who_Needs_Delight_The_Greater_Impact_of_Value_Trust_and_Satisfaction_in_Utilitarian_Frequent-Use_Retail/links/00b7d52f151e96f9ab000000.pdf
48. Marginson, S. (2016). *Foreword: the Partial Shift from Public to Private Goods in UK Higher Education*. London Review of Education, Volume 14, Number 1, April. [žiūrėta: 2017-03-12]. Prieiga internetu: <http://www.ingentaconnect.com/contentone/ioep/clre/2016/00000014/00000001/art00002?Crawler=true>

49. Marks, M B., Haug, J. C. ir kt. (2016). *Understanding the Factors that Influence Student Satisfaction with the Undergraduate Business Major*. Journal of Education for Business, ISSN: 0883-2323. [žiūrēta: 2017-03-15]. Prieiga internetu: https://www.researchgate.net/profile/Allen_Huckabee/publication/303939818_Understanding_the_factors_that_influence_student_satisfaction_with_the_undergraduate_business_major/links/575f5fdd08aed884621bb773.pdf
50. Martínez-Caro, E., Cegarra-Navarro, J. G. ir kt. (2014). *An Application of the Performance-Evaluation Model for E-Learning Quality in Higher Education*. Total Quality Management. [žiūrēta: 2017-03-20]. Prieiga internetu: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14783363.2013.867607?journalCode=ctqm20>
51. McMurrian, R. C., Matulich, E. (2016). *Building Customer Value And Profitability With Business Ethics*. Journal of Business & Economics Research - Third Quarter, Volume 14, Number 3, [žiūrēta: 2017-03-12]. Prieiga internetu: <https://www.cluteinstitute.com/ojs/index.php/JBER/article/view/9748/9837>
52. Mihanović, Z., Batinić, A. B. ir kt. (2016). *The Link Between Students' Satisfaction with Faculty, Overall Students' Satisfaction with Student Life and Student Performances*. Review of Innovation and Competitiveness volume 2| ISSUE 1|2016, pp. 37-60. [žiūrēta: 2017-03-15]. Prieiga internetu: <http://hrcak.srce.hr/155711>
53. Miller, A. H., Imrie, B. W. ir kt. (2013). *Student Assessment in Higher Education: A Handbook for Assessing Performance*. Routledge, Taylor & Francis Group. [žiūrēta: 2017-03-07]. Prieiga internetu: https://books.google.lt/books?hl=en&lr=&id=55uOAWAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Student+assessment+in+higher+education++a+handbook+for+assessing+performance&ots=DQAM69Qaxi&sig=cBJ7xF9y9W2Q-wEFghRx_0zxXag&redir_esc=y#v=onepage&q=Student%20assessment%20in%20higher%20education%20%20a%20handbook%20for%20assessing%20performance&f=false, pp.11
54. Moore, J. C. (2009). *A Synthesis of Sloan-C Effective Practices*. Journal of Asynchronous Learning Networks, Volume 13: Issue 4. [žiūrēta: 2017-04-15]. Prieiga internetu: <http://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ971042.pdf>
55. Nyeck, S., Morales, M. ir kt. (2002). *10 Years of Service Quality Measurement: Reviewing the Use of The servqual Instrument*. Año 7, n.º 13, Diciembre. [žiūrēta: 2017-03-25]. Prieiga internetu: <http://sistemas-humano-computacionais.wdfiles.com/local--files/capitulo:sistemas-de-servico/10YearsServQual.pdf>
56. Negricea, C.I., Edu, T. ir kt. (2014). *Establishing Influence of Specific Academic Quality on Student Satisfaction*. 5th World Conference on Educational Sciences - WCES 2013. Procedia - Social and Behavioral Sciences 116, pp. 4430 – 4435. [žiūrēta: 2017-03-15]. Prieiga internetu: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042814009781>
57. Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. Second edition. M.E. Sharpe, Inc. Armonk, New York. [žiūrēta: 2017-02-03]. Prieiga internetu: https://books.google.lt/books?id=IJ5846z99tIC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q=disconfirmation&f=false, p. 6-14, 22, 96-106
58. Parasuraman, A. A., Zeithmal, V. A. ir kt. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research*. Journal of Marketing Vol. 49, (Fall 1985), 41-50. [žiūrēta 2017 02 22]. Prieiga internetu:

https://www.researchgate.net/profile/Valarie_Zeithaml/publication/225083670_A_Conceptual_Model_of_Service_Quality_and_its_Implication_for_Future_Research_SERVQUAL/links/5429a4f80cf277d58e86faab/A-Conceptual-Model-of-Service-Quality-and-its-Implication-for-Future-Research-SERVQUAL.pdf

59. Polyakova, O., Mirza, M. (2015). *Perceived Service Quality Models: Are They Still Relevant?* The Marketing Review, Vol. 15, No. 1, pp. 59-82. [žiūrėta: 2017-03-08]. Prieiga internetu: https://www.researchgate.net/profile/Olga_Polyakova2/publication/281197607_Perceived_service_quality_models_Are_they_still_relevant/links/587354a008aebf17d3af61b4/Perceived-service-quality-models-Are-they-still-relevant.pdf
60. Prasad, R.V.S. (2017). *Total Quality Management in Higher Education*. Statistical Approaches on Multidisciplinary Research, ISSN: 2349-4891. [žiūrėta: 2017-03-24]. Prieiga internetu: http://ijrras.com/Book_v1/Chapter%2014.pdf
61. Pukelytė, R. (2010). *Universitetinių studijų kaip paslaugos kokybės vertinimas: dimensijos ir kriterijai*. Aukštojo mokslo kokybė, Nr. 7, Vytauto Didžiojo Universitetas. [žiūrėta: 2017-02-10]. Prieiga internetu: https://eltalpykla.vdu.lt/bitstream/handle/1/695/ISSN2345-0258_2010_N_7.PG_155-175.pdf?sequence=1&isAllowed=y
62. Quinn, A., Lemay, G. ir kt. (2009). *Service Quality in Higher Education*. Total Quality Management Vol. 20, No. 2, February, pp. 139–152. [žiūrėta: 2017-03-26]. Prieiga internetu: http://werken.ubiobio.cl/html/documentos/articulos_bibliografia_calidad_educacion_superior/calidad_servicio_educacion_superior/csedsup_43.pdf
63. Ruževičius, J. (2014). *Studijų kokybė: problemos ir tobulinimo įžvalgos*. Vilniaus Universitetas, Vilnius, p. 196
64. Schneider, B., White, S. S. (2004). *Service Quality: Research Perspectives*. Foundations for Organizational Science. Sage Publications, Inc. [žiūrėta: 2017-02-29]. Prieiga internetu: https://books.google.lt/books?hl=en&lr=&id=qBXliZ6-CBcC&oi=fnd&pg=PR1&dq=Service+Quality:+Research+Perspectives&ots=AgUnixUdCv&sig=GU_u-4maMX8ET5VDD3qFocBvgvg&redir_esc=y#v=onepage&q=Service%20Quality%3A%20Research%20Perspectives&f=false, pp. 10
65. Serafinas, D. (2011). *Kokybės vadovybos teorijos praktinis taikymas*. Mokomoji knyga, Vinius, p. 39
66. Serafinas, D., Ruzevičius, J. (2009). *Aukštųjų mokyklų veiklos tobulinimo pokyčių kontekste įžvalgos*. Economics and management SN 1822-6515, [žiūrėta: 2017-03-01] Prieiga internetu: https://www.academia.edu/9096319/AUK%C5%A0T%C5%B2J%C5%B2_MOKYKL%C5%B2_VEIKLOS_TOBULINIMO_POKY%C4%8CI%C5%B2_KONTEKSTE
67. Sığırcı, Ö., Gürdal, S. (2012). *Looking at Perceived Value and Education Marketing from a Different Perspective: Perceived Value of Marketing Education*. International Journal of Social Sciences and Humanity Studies, Vol 4, No 2, 2012 ISSN: 1309-8063. [žiūrėta: 2017-03-14]. Prieiga internetu: http://www.sobiad.org/ejournals/journal_ijss/archives/2012_2/ozge_sigirci.pdf

- 68.Small, H. (2013). *The Value of the Humanities*. Oxford University Press. [žiūrėta: 2017-03-13]. Prieiga internetu: <http://www.filosofia.unimi.it/zucchi/NuoviFile/Small-The%20value%20of%20humanities.pdf>
- 69.Starkutė, .J., Valinevičienė, G. (2013). *Studentas – universiteto klientas ar akademinės bendruomenės narys?* Aukštojo mokslo kokybės tyrimai, 2013/10, ISSN 1822-1645. [žiūrėta: 2017-03-18]. Prieiga internetu: <http://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1033929.pdf>
- 70.Stašys, R., Malikovas, A. (2010). *Vartotojo lūkesčiams darantys įtaką veiksniai*. Management Theory and Studies for Rural Business and Infrastructure Development., 22(3). [žiūrėta: 2017-03-03]. Prieiga internetu: <http://mts.asu.lt/mtsrbid/article/viewFile/418/443>
- 71.Stavrou, G., Basten, D. ir kt. (2014). *Increasing Customer Satisfaction – How to Manage Expectations in the Process of Developing Information Systems*. Proceedings of the 9th International Research Workshop on Information Technology Project Management (IRWITPM), Auckland, New Zealand, December 13th. [žiūrėta: 2017-03-15]. Prieiga internetu: http://c.ymcdn.com/sites/aisnet.org/resource/group/b11928ad-01b7-4939-bfe9-0750223c2f4e/IRWITPM2014_Full_Proceedings.pdf#page=14
- 72.Stejar, C. (2011). *Higher Education: Public Good or Public Service? Analysis from the Perspective of Internationalization of Education*. Management & Marketing Challenges for the Knowledge Society, Vol. 6, No. 1. [Žiūrėta 2017 02 07]. Prieiga internetu: <http://www.managementmarketing.ro/pdf/articole/216.pdf>
- 73.Sultan, P., Wong, H. Y. (2013). *Antecedents and Consequences of Service Quality in a Higher Education Context: A Qualitative Research Approach*. Quality Assurance in Education, Vol. 21, No. 1, pp.70-95. [žiūrėta: 2017-04-12]. Prieiga internetu: <http://dro.deakin.edu.au/eserv/DU:30050557/wong-antecedents-post-2012.pdf>
- 74.Štimac, H., Šimić, M.L. (2012). *Competitiveness in Higher Education: A Need for Marketing Orientation and Service Quality*. [žiūrėta: 2017-03-01] Prieiga internetu: https://bib.irb.hr/datoteka/610125.Competitiveness_in_HE-_A_need_for_marketing_orientation_and_service_quality.pdf
- 75.Todorut, A. V. (2013). *The Need of Total Quality Management in Higher Education*. Procedia - Social and Behavioral Sciences 83, pp. 1105 – 1110. [žiūrėta: 2017-03-27] Prieiga internetu: http://ac.els-cdn.com/S1877042813012743/1-s2.0-S1877042813012743-main.pdf?_tid=ce19aa7c-1309-11e7-9254-00000aacb362&acdnat=1490632029_788ebde31cc4397248da0c359be9c446
- 76.Urvikis, M. (2016). *Vietos savivaldos institucijų organizuojamų viešųjų paslaugų sistemos tobulinimas*. Daktaro disertacija. Socialiniai mokslai, vadyba (03 S), Vilnius. [žiūrėti: 2017-02-28]. Prieiga internetu: <file:///C:/Users/user/AppData/Local/Temp/15504517.pdf>
- 77.Rosa, M. J., Amaral, A. (2007). *A Self-Assessment of Higher Education Institutions / In Quality Assurance in Higher Education. Trends in Regulation, Translation and Transformation*, ed. Westerheijden, D. F., Stensaker, B., Rosa, M.J. Springer Science & Business Media, ISBN-13 978-4020-6012-0, pp. 187-190

78. Williams, J. (2016). *A Critical Exploration of Changing Definitions of Public Good in Relation to Higher Education*. *Studies in Higher Education*, Vol. 41, No. 4, 619–630. [žiūrėta: 2017-03-18]. Prieiga internetu: <http://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/03075079.2014.942270>
79. Woodall, T., Hiller, A. ir kt. (2012). *Making Sense of Higher Education: Students As Consumers and the Value of the University Experience*. *Studies in Higher Education*, Volume 39, 2014 - Issue 1. [žiūrėta: 2017-03-17]. Prieiga internetu: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/03075079.2011.648373>
80. Wu, J., Hsia, T. ir kt. (2010). *A Study of Student Satisfaction in a Blended e-Learning System Environment*. *Computers & Education* 55, pp. 155–164, [žiūrėta: 2017-03-10]. Prieiga internetu: https://www.researchgate.net/profile/TzyhLih_Hsia/publication/223239589_A_study_of_student_satisfaction_in_a_blended_e-learning_system_environment/links/54b5c87c0cf2318f0f9a0471.pdf
81. Žekevičienė, A. (2009). *Aukštojo mokslo institucijų paslaugų kokybės tyrimai SERVQUAL metodu*. *Ekonomika ir Vadyba*: 2009.14, ISSN 1822-6515. [žiūrėta: 2017-03-18]. Prieiga internetu: <http://www.ecoman.ktu.lt/index.php/Ekv/article/viewFile/9517/4841>

ŠALTINIAI

1. *Bergen Communiqué*. (2005). Communiqué of the Conference of European Ministers Responsible for Higher Education, Bergen, 19-20 May 2005. [žiūrėta: 2017-03-29]. Prieiga internetu: http://www.smm.lt/uploads/documents/Papildomas%20menu2/Bolonijos_procesas/Bergen_communique.pdf
2. *Berlin Communiqué*. (2003). Communiqué of the Conference of Ministers responsible for Higher Education in Berlin on 19 September 2003. [žiūrėta: 2017-03-29]. Prieiga internetu: http://www.smm.lt/uploads/documents/Papildomas%20menu2/Bolonijos_procesas/Berlin_communique.pdf
3. *Bologna Declaration*. (1999). The Bologna Declaration of 19 June 1999. [žiūrėta: 2017-03-29]. Prieiga internetu: http://www.smm.lt/uploads/documents/Papildomas%20menu2/Bolonijos_procesas/Bologna_declaration.pdf
4. *Budapest-Vienna Declaration*. (2010). Budapest-Vienna Declaration on the European Higher Education Area, March 12, 2010. [žiūrėta: 2017-03-29]. Prieiga internetu: http://www.smm.lt/uploads/documents/Papildomas%20menu2/Bolonijos_procesas/Budapest_Vienna_Declaration.pdf
5. *Bucharest Communiqué*. (2012). Making the Most of Our Potential: Consolidating the European Higher Education Area Bucharest Communiqué. [žiūrėta: 2017-03-29]. Prieiga internetu: http://www.smm.lt/uploads/documents/Papildomas%20menu2/Bolonijos_procesas/Bucharest_Communique.pdf
6. Europos Komisija. (2010a). *2020 m. Europa. Pažangaus, tvaraus ir integracinio augimo strategija*. [žiūrėta: 2017-04-03]. Prieiga internetu: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:2020:FIN:LT:PDF>
7. Europos Komisija. (2010b). *Projektas „Europa 2030“. Iššūkiai ir galimybės*. [žiūrėta: 2017-04-03]. Prieiga internetu: http://www.consilium.europa.eu/uedocs/cmsUpload/lt_web.pdf
8. *Jerevano komunikatas*. (2015). [žiūrėta: 2017-03-29]. Prieiga internetu: http://www.smm.lt/uploads/documents/Papildomas%20menu2/Bolonijos_procesas/Jerevano_Komunikatas.pdf
9. KTU studijos. (2017). Žiūrėta: [2017-04-25]. Prieiga internetu: <http://ktu.edu/lt/studijos>
10. KTU Taryba. (2012). *Nutarimas dėl Kauno Technologijos Universiteto 2012 – 2020 metų strategijos* (2012 m. sausio 27 d. Nr. V7-T-0-1). [žiūrėta: 2017-04-17]. Prieiga internetu: http://ktu.edu/lt/system/files/ktu_strategija.pdf
12. KTU taryba. (2016). *Kauno Technologijos Universiteto 2016 - 2018 metų strateginis veiklos planas*. [žiūrėta: 2017-04-25]. Prieiga internetu: <http://ktu.edu/uploads/files/Taryba/2016.03.09%20Nr.%20V7-T-7%20Priedas%20Strateginio%20veiklos%20plano%20projektas%202016-2018.pdf>
13. KTU veiklos ataskaita. (2015). [žiūrėta: 2017-04-20]. Prieiga internetu: https://issuu.com/ktu.lt/docs/ktu_metine_veiklos_ataskaita_2015
14. *Leuven and Louvain-la-Neuve Communiqué*. (2009). Communiqué of the Conference of European Ministers Responsible for Higher Education, Leuven and Louvain-la-Neuve, 28-29 April 2009. [žiūrėta: 2017-03-29].

- Prieiga internetu:
http://www.smm.lt/uploads/documents/Papildomas%20menu2/Bolonijos_procesas/Leuven_Louvain-la-Neuve_Communique.pdf
15. Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministerija. (2013). *Svarbiausi Bolonijos proceso dokumentai*. [žiūrėta: 2017-03-29]. Prieiga internetu: https://www.smm.lt/uploads/documents/Papildomas%20menu2/Bolonijos_procesas/Bolonijos%20proceso%20dokumentai_2013.pdf
 16. Lietuvos Respublikos Konstitucija. (1992). Lietuva. [žiūrėta: 2017-04-04]. Prieiga internetu: <http://www3.lrs.lt/home/Konstitucija/Konstitucija.htm>
 17. Lietuvos Respublikos Seimas. (2006). *Viešojo administravimo įstatymas (2006 m. birželio 27 d. Nr. X-736)*. [žiūrėta: 2017-04-05]. Prieiga internetu: <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.0BDFFD850A66/fULukajuTi>
 18. Lietuvos Respublikos Seimas. (2010). *Nutarimas dėl Kauno technologijos universiteto statuto patvirtinimo (2010 m. lapkričio 30 d. Nr. XI-1194)*. [žiūrėta: 2017-04-02]. Prieiga internetu: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.388144/GjlchpnJiw>
 19. Lietuvos Respublikos Seimas. (2012). *Nutarimas dėl valstybės pažangos strategijos „Lietuvos pažangos strategija „Lietuva 2030““ patvirtinimo (2012 m. gegužės 15 d. Nr. XI-2015)*. [žiūrėta: 2017-04-05]. Prieiga internetu: <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.5EE74F9648A5>
 20. Lietuvos Respublikos Seimas. (2013). *Nutarimas dėl Valstybinės švietimo 2013-2022 metų strategijos patvirtinimo (2013 m. gruodžio 23 d. Nr. XII-745)*. [žiūrėta: 2017-04-02]. Prieiga internetu: <https://www.e-tar.lt/portal/legalAct.html?documentId=b1fb6cc089d911e397b5c02d3197f382>
 21. Lietuvos Respublikos Seimas. (2016a). *Lietuvos Respublikos mokslo ir studijų įstatymas (2016 m. birželio 29 d. Nr. XII-2534)*. [žiūrėta: 2017-04-02]. Prieiga internetu: <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/1a9058e049b311e6b5d09300a16a686c/nMPTrsSoMV>
 22. Lietuvos Respublikos Seimas. (2016b). *Nutarimas dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės programos (2016 m. gruodžio 13 d. Nr. XIII-82)*. [žiūrėta: 2017-04-04]. Prieiga internetu: <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/ed6be240c12511e6bcd2d69186780352>
 23. Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministerija. (2009). *Įsakymas dėl studijų programų išorinio vertinimo ir akreditavimo tvarkos aprašo patvirtinimo (2009 m. liepos 24 d. Nr. ISAK-1652)*. [žiūrėta: 2017-04-04]. Prieiga internetu: <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.5BD3E9E6B184/gyHGaeLVNd>
 24. Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministerija. (2010b). *Įsakymas dėl vykdomų studijų programų vertinimo metodikos patvirtinimo (2010 m. gruodžio 20 d. Nr. 1-01-162)*. [žiūrėta: 2017-04-05]. Prieiga internetu: <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.2F17DBA33A7E/obfEGTbiMK>

25. Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministerija. (2016). *Įsakymas dėl bendrųjų studijų vykdymo reikalavimų aprašo patvirtinimo* (2016 m. gruodžio 30 d. Nr. V-1168). [žiūrėta: 2017-04-03]. Prieiga internetu: <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/739065a0ce9911e69e09f35d37acd719>
26. Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministerija. (2016). *Įsakymas dėl Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministerijos 2016–2018 metų strateginio veiklos plano patvirtinimo* (2016 m. sausio 26 d. Nr. V-52). [žiūrėta: 2017-04-12]. Prieiga internetu: https://www.smm.lt/uploads/documents/veikla/planaimo_dokumentai/org_SVP%202016-2018_PDF_2016-01-26.pdf
27. Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministrija. (2010a). *Įsakymas dėl magistrantūros studijų programų bendrųjų reikalavimų aprašo patvirtinimo* (2010 m. birželio 3 d. Nr. V-826). [žiūrėta: 2017-04-04]. Prieiga internetu: <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.223429B8A4E8/kxnpTgaDdo>
28. Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerija (2009). *Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika*. p. 8-26
29. Lietuvos Respublikos Vyriausybė. (2012a). *Nutarimas dėl 2014–2020 metų nacionalinės pažangos programos patvirtinimo* (2012 m. lapkričio 28 d. Nr. 1482). [žiūrėta: 2017-04-05]. Prieiga internetu: [žiūrėta: 2017-04-05]. Prieiga internetu: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.439028/cAtxmtCmfv>
30. Lietuvos Respublikos Vyriausybė. (2012b). *Nutarimas dėl Viešojo valdymo tobulinimo 2012-2020 metų programos patvirtinimo* (2012 m. vasario 7 d. Nr. 171). [žiūrėta: 2017-04-10]. Prieiga internetu: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.418407/VYOiBLpIpF>
31. Lietuvos Respublikos Vyriausybė. (2012c). *Nutarimas dėl valstybinės studijų, mokslinių tyrimų ir eksperimentinės (socialinės, kultūrinės) plėtros 2013–2020 metų plėtros programos patvirtinimo* (2012 m. gruodžio 5 d. Nr. 1494). [žiūrėta: 2017-04-02]. Prieiga internetu: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.439448>
32. *Londono komunikatas*. (2007). Europos Ministrų, atsakingų už aukštąjį mokslą, susitikimo Londone 2007 m. gegužės 18 d. komunikatas. [žiūrėta: 2017-03-29]. Prieiga internetu: http://www.smm.lt/uploads/documents/Papildomas%20menui2/Bolonijos_procesas/Londono_komunikatas.pdf
33. *Prague Communiqué*. (2001). Communiqué of the meeting of European Ministers in charge of Higher Education in Prague on May 19th 2001. [žiūrėta: 2017-03-29]. Prieiga internetu: http://www.smm.lt/uploads/documents/Papildomas%20menui2/Bolonijos_procesas/Prague_communique.pdf
34. Studijų kokybės vertinimo centras. (2006). *Aukštojo mokslo kokybės užtikrinimo nuostatos*. Vilnius. [žiūrėta: 2017-04-02]. Prieiga internetu: <http://www.kvc.cr.vu.lt/site/sites/default/files/ESG%20ataskaita.pdf>, p. 14
35. Studijų kokybės vertinimo centras. (2010). *Įsakymas dėl aukštosios mokyklos veiklos vertinimo metodikos patvirtinimo* (2010 m. spalio 25 d. Nr. 1-01-135). [žiūrėta: 2017-04-02]. Prieiga internetu: <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.E3DD6941CA1A/peSKrbkeUb>
36. Švietimo ir mokslo ministerija. (2014). *Studijų ir MTEP 2013-2020 m. plėtros programa*. [žiūrėta: 2017-04-02]. Prieiga internetu: <https://www.smm.lt/web/lt/smm-studijos/studiju-ir-mtep-2013-2020-m-pletros-programa>

PRIEDAI

Mielas KTU Magistrante,

Prašau atlikti Tavęs gerą darbą, už kurį gali gauti papildomų karmos taškų!

Esu KTU Viešojo administravimo magistrantūros studijų programos II kurso studentė Rima Deniskinaitė. Atlieku tyrimą, kurio tikslas – identifikuoti pagrindinius veiksnius, lemiančius Kauno Technologijos Universiteto magistrantų pasitenkinimą studijų kokybe. Visi Jūsų atsakymai yra labai svarbūs ir bus panaudoti rengiant magistro baigiamąjį projektą. Prašau skirti keletą minučių Jūsų brangaus laiko užpildant šią anketą. Anketa yra anoniminė, visi atsakymai bus analizuojami tik apibendrintai. Dėkoju už bendradarbiavimą!

1. Kaip bendrai vertinate magistrantūros studijas? (įrašykite skaičių nuo 1 iki 5, kai 1 reiškia labai blogai, 5 – labai gerai)?

2. Ar Jūsų lūkesčiai, sietini su studijomis, yra patenkinami?

- Taip
- Ne
- Nežinau

3. Įvertinkite, ar magistrantūros studijos atitinka Jūsų lūkesčius žemiau pateiktais teiginiais. Prašau pažymėti „X“ tą langelį, kuris atitinka Jūsų požiūrį apie tam tikrą teiginį ir Jūsų nuomonę, ar šis teiginys yra svarbus.

Pritarimo teiginiui lygis					Teiginiai	Teiginio svarba				
(1 – visiškai nepritariu; 5 – visiškai pritariu)						(1 – visiškai nesvarbu; 5 – visiškai svarbu)				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					Universiteto reitingas					
					Bendra studijų kokybė					
					Bendra dėstymo kokybė					
					Nuolatinis tobulėjimas, naujų žinių ir įgūdžių įgijimas					
					Asmeninių poreikių patenkinimas					
					Santykiai tarp dėstytojų ir studentų					
					Pagalba randant darbą ar siekiant karjeros					
					Greitas ir lengvas būdas diplomui gauti					

4. Įvertinkite pateiktus kriterijus pagal svarbumą Jūsų pasirinktos studijų programos, kaip paslaugos, vertei. Prašau pažymėti „X“ tą langelį, kuris atitinka Jūsų požiūrį apie tam tikrą teiginį.

Teiginiai	Teiginio svarba				
	(1 – visiškai nesvarbu; 5 – visiškai svarbu)				
	1	2	3	4	5
Studijų kokybė					
Studijų kaina					
Žinių troškimo ir smalsumo patenkinimas					
Darbo ar karjeros galimybės					
Didesnis darbo užmokestis					
Socialinis statusas					
Studijų metu patiriamos emocijos ir jausmai					

Užmegztos pažintys, kontaktai					
-------------------------------	--	--	--	--	--

5. Kaip Jūs vertinate su Jūsų studijuojama KTU studijų programa susijusius teiginius? Prašau pažymėti „X“ tą langelį, kuris atitinka Jūsų požiūrį apie tam tikrą teiginį.

Teiginiai	Pritarimo teiginiui lygis				
	(1 – visiškai nepritariu; 5 – visiškai pritariu)				
	1	2	3	4	5
Studijų turinys šiuolaikiškas, įdomus					
Studijų literatūra yra aukštos kokybės					
Pakankama modulių pasirinkimo galimybė					
Studijų programos moduliai vienas kitą papildo, jų turinys nesikartoja					
Studijų programos moduliai prisideda prie žinių ir įgūdžių gilinimo					
Įgytos žinios pravers darbinėje veikloje					
Studijų metu vyksta pakankamai praktinių/laboratorinių užsiėmimų					
Paskaitose dalyvauja įvairūs kviestiniai svečiai, praktikai					
Skiriamos savarankiško darbo užduotys padeda susieti teoriją su praktika					
Atsiskaitymo tvarka yra aiški ir suprantama					
Paskaitų tvarkaraštis yra patogus					

6. Kaip Jūs vertinate su KTU dėstytojų darbu susijusius teiginius? Prašau pažymėti „X“ tą langelį, kuris atitinka Jūsų požiūrį apie tam tikrą teiginį.

Teiginiai	Pritarimo teiginiui lygis				
	(1 – visiškai nepritariu; 5 – visiškai pritariu)				
	1	2	3	4	5
Dėstytojai yra kompetetingi, puikiai išmanantys dėstomą dalyką					
Dėstytojai aiškiai, nuosekliai pateikia studijų medžiagą					
Dėstytojai glaudžiai sieja teorines žinias su praktika					
Naudojamos šiuolaikiški mokymosi metodai (darbas grupėse, projektų rengimas, kt.)					
Dėstytojai laiku suteikia grįžtamąjį ryšį					
Užsiėmimų metu kuriamas draugiškas psichologinis klimatas					
Dėstytojams svarbi studento nuomonė ir aktyvumas					
Efektyviai išnaudojamas visas laikas					

7. Kaip Jūs vertinate su KTU infrastruktūra susijusius teiginius? Prašau pažymėti „X“ tą langelį, kuris atitinka Jūsų požiūrį apie tam tikrą teiginį.

Teiginiai	Pritarimo teiginiui lygis				
	(1 – visiškai nepritariu; 5 – visiškai pritariu)				
	1	2	3	4	5
Studijoms skirtos patalpos yra patogios ir jaukios					
Universitete yra pakankamai vietų, kuriose galima savarankiškai mokytis					

Kompiuteriai ir jų programinė įranga atitinka šiuolaikinius reikalavimus					
Universitete sudarytos geros sąlygos naudotis kompiuteriais, kopijavimo aparatais, internetu					
Universiteto aplinka yra sutvarkyta ir prižiūrima					
Universitetas yra lengvai pasiekiamas viešuoju transportu					
Automobilių stovėjimo aikštelės yra laisvai prieinamos					
Neakademinė veikla (šventės, įvairūs renginiai, konkursai ir kt.) yra įvairi ir įdomi					

8. Kaip Jūs vertinate su KTU biblioteka susijusius teiginius? Prašau pažymėti „X“ tą langelį, kuris atitinka Jūsų požiūrį apie tam tikrą teiginį.

Teiginiai	Pritarimo teiginiui lygis (1 – visiškai nepritariu; 5 – visiškai pritariu)				
	1	2	3	4	5
Bibliotekoje galima rasti dėstytojų rekomenduotą literatūrą studijoms					
Pakankama kitų informacinių šaltinių studijoms (mokslo žurnalų, duomenų bazių) pasiūla					
Patogus bibliotekos darbo laikas					
Lengvas ir greitas knygų užsisakymo procesas					
Pakankamas knygų išdavimo terminas					
Bibliotekos darbuotojai yra draugiški ir paslaugūs					

9. Kaip Jūs vertinate su KTU studijų administravimu susijusius teiginius? Prašau pažymėti „X“ tą langelį, kuris atitinka Jūsų požiūrį apie tam tikrą teiginį.

Teiginiai	Pritarimo teiginiui lygis (1 – visiškai nepritariu; 5 – visiškai pritariu)				
	1	2	3	4	5
Administracijos darbuotojai yra draugiški, paslaugūs					
Administracijos darbuotojai suteikia aiškius patarimus, kaip spręsti iškilusias problemas					
Administracijos darbuotojai suteikia visą reikalingą informaciją apie studijų dalykus					
Į studentų nusiskundimus reaguojama greitai ir efektyviai					
Administracijos darbuotojai nuolat domisi studentų poreikiais					

10. Kaip Jūs vertinate su KTU Jums siūlomomis karjeros galimybėmis susijusius teiginius? Prašau pažymėti „X“ tą langelį, kuris atitinka Jūsų požiūrį apie tam tikrą teiginį.

Teiginiai	Pritarimo teiginiui lygis (1 – visiškai nepritariu; 5 – visiškai pritariu)				
	1	2	3	4	5
Informacija apie studentų mainų programas yra vieša ir prieinama					
Siūlomos įvairios praktikos galimybės įmonėse, organizacijose					
Informuojama apie naujausius darbo pasiūlymus					

11. Ar Jūsų pasirinktoje magistrantūros pagrindinių studijų programoje buvo sudaryta galimybė pasirinkti papildomos kompetencijos rinkinį (MA+ programą)?

- Taip
- Ne
- Nieko apie tai negirdėjau

Jei į 11 klausimą atsakėte „Ne“ arba „Nieko apie tai negirdėjau“, tada prašau pereiti prie 13 klausimo.

12. Jeigu taip, kaip bendrai įvertintumėte pasirinktą MA+ studijų modelį? (įrašykite skaičių nuo 1 iki 5, kai 1 reiškia labai blogai, 5 – labai gerai)?

Pabaigoje prašau Jūsų atsakyti į kelis demografinius klausimus:

13. Jūsų lytis

- a) vyras b) moteris

14. Jūsų studijų sritis:

- Biomedicinos mokslai
- Humanitariniai mokslai
- Fiziniai mokslai
- Menai
- Socialiniai mokslai
- Technologijos mokslai

15. Ar Jūs mokate už studijas?

- Taip
- Ne

16. Koks Jūsų paskutinės sesijos studijų įvertinimo vidurkis:

- 10,0-9,0
- 9,0-8,0
- 8,0-7,0
- 7,0-6,0
- 6,0-5,0
- Mažiau nei 5,0 balai

17. Koks yra Jūsų paskaitų lankomumas:

- 100-76%
- 75-51%
- 50-26%
- 26-0 %

18. Ar rekomenduotumėte kitiems KTU magistrantūros studijas?

- Taip
- Ne
- Su tam tikromis išlygomis

Dėkoju už Jūsų atsakymus!

2 PRIEDAS**Lūkesčiai, sietini su studijomis, patenkinami**

	Frequency	Percent	Valid percent	Cumulative percent
Taip	69	66,3	66,3	100,0
Ne	21	20,2	20,2	100,0
Nežinau	14	13,5	13,5	100,0
Total	104	100,0	100,0	

3 PRIEDAS**Universiteto reitingas**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Visiskai pritariu	44	42,3	42,3	42,3
Is dalies pritariu	37	35,6	35,6	77,9
Nei pritariu, nei nepritariu	17	16,3	16,3	94,2
Is dalies nepritariu	3	2,9	2,9	97,1
Visiskai nepritariu	3	2,9	2,9	100,0
Total	104	100,0	100,0	

Bendra studiju kokybė

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Visiskai pritariu	44	42,3	42,3	42,3
Is dalies pritariu	44	42,3	42,3	84,6
Nei pritariu, nei nepritariu	7	6,7	6,7	91,3
Is dalies nepritariu	8	7,7	7,7	99,0
Visiskai nepritariu	1	1,0	1,0	100,0
Total	104	100,0	100,0	

Bendra dėstytoju darbo kokybė

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Visiskai pritariu	46	44,2	44,2	44,2
	Is dalies pritariu	42	40,4	40,4	84,6
	Nei pritariu, nei nepritariu	9	8,7	8,7	93,3
	Is dalies nepritariu	6	5,8	5,8	99,0
	Visiskai nepritariu	1	1,0	1,0	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Nuolatinis tobulėjimas, nauju žinių ir įgūdžių įgijimas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Visiskai pritariu	57	54,8	54,8	54,8
	Is dalies pritariu	31	29,8	29,8	84,6
	Nei pritariu, nei nepritariu	8	7,7	7,7	92,3
	Is dalies nepritariu	8	7,7	7,7	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Santykiai tarp dėstytojų ir studentų

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Visiskai pritariu	54	51,9	51,9	51,9
	Is dalies pritariu	32	30,8	30,8	82,7
	Nei pritariu, nei nepritariu	14	13,5	13,5	96,2
	Is dalies nepritariu	2	1,9	1,9	98,1
	Visiskai nepritariu	2	1,9	1,9	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Pagalba randant darbą ar darant karjerą

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Visiskai pritariu	24	23,1	23,1	23,1
	Is dalies pritariu	26	25,0	25,0	48,1
	Nei pritariu, nei nepritariu	38	36,5	36,5	84,6
	Is dalies nepritariu	11	10,6	10,6	95,2
	Visiskai nepritariu	5	4,8	4,8	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Greitas ir lengvas būdas diplomui gauti

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Visiskai pritariu	5	4,8	4,8	4,8
	Is dalies pritariu	6	5,8	5,8	10,6
	Nei pritariu, nei nepritariu	29	27,9	27,9	38,5
	Is dalies nepritariu	19	18,3	18,3	56,7
	Visiskai nepritariu	45	43,3	43,3	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Asmeninių poreikių patenkinimas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Visiskai pritariu	37	35,6	35,6	35,6
	Is dalies pritariu	38	36,5	36,5	72,1
	Nei pritariu, nei nepritariu	23	22,1	22,1	94,2
	Is dalies nepritariu	3	2,9	2,9	97,1
	Visiskai nepritariu	3	2,9	2,9	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Universiteto reitingas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Visiskai svarbu	46	44,2	44,2	44,2
Is dalies svarbu	42	40,4	40,4	84,6
Nei svarbu, nei nesvarbu	12	11,5	11,5	96,2
Is dalies nesvarbu	3	2,9	2,9	99,0
Visiskai nesvarbu	1	1,0	1,0	100,0
Total	104	100,0	100,0	

Bendra studijų kokybė

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Visiskai svarbu	93	89,4	89,4	89,4
Is dalies svarbu	9	8,7	8,7	98,1
Nei svarbu, nei nesvarbu	2	1,9	1,9	100,0
Total	104	100,0	100,0	

Bendra dėstytojų darbo kokybė

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Visiskai svarbu	95	91,3	91,3	91,3
Is dalies svarbu	9	8,7	8,7	100,0
Total	104	100,0	100,0	

Nuolatinis tobulėjimas, naujų žinių ir įgūdžių įgijimas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Visiskai svarbu	92	88,5	88,5	88,5
Is dalies svarbu	11	10,6	10,6	99,0
Nei svarbu, nei nesvarbu	1	1,0	1,0	100,0
Total	104	100,0	100,0	

Santykiai tarp dėstytojų ir studentų

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Visiskai svarbu	67	64,4	64,4	64,4
Is dalies svarbu	32	30,8	30,8	95,2
Nei svarbu, nei nesvarbu	5	4,8	4,8	100,0
Total	104	100,0	100,0	

Total	104	100,0	100,0	
-------	-----	-------	-------	--

Greitas ir lengvas būdas diplomui gauti

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Visiskai svarbu	10	9,6	9,6	9,6
	Is dalies svarbu	19	18,3	18,3	27,9
	Nei svarbu, nei nesvarbu	26	25,0	25,0	52,9
	Is dalies nesvarbu	10	9,6	9,6	62,5
	Visiskai nesvarbu	39	37,5	37,5	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Asmeninių poreikių patenkinimas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Visiskai svarbu	67	64,4	64,4	64,4
	Is dalies svarbu	27	26,0	26,0	90,4
	Nei svarbu, nei nesvarbu	8	7,7	7,7	98,1
	Is dalies nesvarbu	2	1,9	1,9	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Studijų kokybė

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Visiskai svarbu	88	84,6	84,6	84,6
Is dalies svarbu	14	13,5	13,5	98,1
Nei svarbu, nei nesvarbu	2	1,9	1,9	100,0
Total	104	100,0	100,0	

Studijų kaina

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Visiskai svarbu	49	47,1	47,1	47,1
Is dalies svarbu	25	24,0	24,0	71,2
Nei svarbu, nei nesvarbu	17	16,3	16,3	87,5
Is dalies nesvarbu	2	1,9	1,9	89,4
Visiskai nesvarbu	11	10,6	10,6	100,0
Total	104	100,0	100,0	

Žinių troškimo ir smalsumo patenkinimas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Visiskai svarbu	64	61,5	61,5	61,5
	Is dalies svarbu	35	33,7	33,7	95,2
	Nei svarbu, nei nesvarbu	5	4,8	4,8	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Darbo ar karjeros galimybės

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Visiskai svarbu	73	70,2	70,2	70,2
	Is dalies svarbu	26	25,0	25,0	95,2
	Nei svarbu, nei nesvarbu	5	4,8	4,8	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Didesnis darbo užmokestis

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Visiskai svarbu	76	73,1	73,1	73,1
	Is dalies svarbu	21	20,2	20,2	93,3
	Nei svarbu, nei nesvarbu	6	5,8	5,8	99,0
	Is dalies nesvarbu	1	1,0	1,0	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Socialinis statusas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Visiskai svarbu	39	37,5	37,5	37,5
	Is dalies svarbu	29	27,9	27,9	65,4
	Nei svarbu, nei nesvarbu	26	25,0	25,0	90,4
	Is dalies nesvarbu	6	5,8	5,8	96,2
	Visiskai nesvarbu	4	3,8	3,8	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Studijų metu patiriamos emocijos ir jausmai

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Visiskai svarbu	31	29,8	29,8	29,8
	Is dalies svarbu	36	34,6	34,6	64,4
	Nei svarbu, nei nesvarbu	28	26,9	26,9	91,3
	Is dalies nesvarbu	5	4,8	4,8	96,2
	Visiskai nesvarbu	4	3,8	3,8	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Užmegztos pažintys, kontaktai

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Visiskai svarbu	46	44,2	44,2	44,2
	Is dalies svarbu	42	40,4	40,4	84,6
	Nei svarbu, nei nesvarbu	14	13,5	13,5	98,1
	Is dalies nesvarbu	1	1,0	1,0	99,0
	Visiskai nesvarbu	1	1,0	1,0	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

5 PRIEDAS

Studijų turinys šiuolaikiškas, įdomus

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Visiskai pritariu	29	27,9	27,9	27,9
	Is dalies pritariu	54	51,9	51,9	79,8
	Nei pritariu, nei nepritariu	13	12,5	12,5	92,3
	Is dalies nepritariu	7	6,7	6,7	99,0
	Visiskai nepritariu	1	1,0	1,0	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Studijų literatūra yra aukštos kokybės

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Visiskai pritariu	19	18,3	18,3	18,3
	Is dalies pritariu	35	33,7	33,7	51,9
	Nei pritariu, nei nepritariu	34	32,7	32,7	84,6
	Is dalies nepritariu	13	12,5	12,5	97,1
	Visiskai nepritariu	3	2,9	2,9	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Studijų programos moduliai vienas kitą papildo, jų turinys nesikartoja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Visiskai pritariu	17	16,3	16,3	16,3
	Is dalies pritariu	37	35,6	35,6	51,9
	Nei pritariu, nei nepritariu	20	19,2	19,2	71,2
	Is dalies nepritariu	22	21,2	21,2	92,3
	Visiskai nepritariu	8	7,7	7,7	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Kiekvienas studijų programos modulis prisideda prie žinių ir įgūdžių gilinimo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Visiskai pritariu	32	30,8	30,8	30,8
	Is dalies pritariu	40	38,5	38,5	69,2
	Nei pritariu, nei nepritariu	22	21,2	21,2	90,4
	Is dalies nepritariu	7	6,7	6,7	97,1
	Visiskai nepritariu	3	2,9	2,9	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Įgytos žinios pravers darbinėje veikloje

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Visiskai pritariu	31	29,8	29,8	29,8
	Is dalies pritariu	41	39,4	39,4	69,2
	Nei pritariu, nei nepritariu	21	20,2	20,2	89,4
	Is dalies nepritariu	8	7,7	7,7	97,1
	Visiskai nepritariu	3	2,9	2,9	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Studijų metu vyksta pakankamai praktinių / laboratorinių užsiėmimų

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Visiskai pritariu	28	26,9	26,9	26,9
	Is dalies pritariu	37	35,6	35,6	62,5
	Nei pritariu, nei nepritariu	19	18,3	18,3	80,8
	Is dalies nepritariu	14	13,5	13,5	94,2
	Visiskai nepritariu	6	5,8	5,8	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Paskaitose dalyvauja įvairūs kviestiniai svečiai, praktikai

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Visiskai pritariu	33	31,7	31,7	31,7
	Is dalies pritariu	22	21,2	21,2	52,9
	Nei pritariu, nei nepritariu	20	19,2	19,2	72,1
	Is dalies nepritariu	20	19,2	19,2	91,3
	Visiskai nepritariu	9	8,7	8,7	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Skiriamos savarankiško darbo užduotys padeda susieti teoriją su praktika

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Visiskai pritariu	31	29,8	29,8	29,8
	Is dalies pritariu	41	39,4	39,4	69,2
	Nei pritariu, nei nepritariu	18	17,3	17,3	86,5
	Is dalies nepritariu	10	9,6	9,6	96,2
	Visiskai nepritariu	4	3,8	3,8	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Atsiskaitymo tvarka yra aiški ir suprantama

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Visiskai pritariu	49	47,1	47,1	47,1
	Is dalies pritariu	45	43,3	43,3	90,4
	Nei pritariu, nei nepritariu	6	5,8	5,8	96,2
	Is dalies nepritariu	3	2,9	2,9	99,0
	Visiskai nepritariu	1	1,0	1,0	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Paskaitų tvarkaraštis yra patogus

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Visiskai pritariu	55	52,9	52,9	52,9
	Is dalies pritariu	35	33,7	33,7	86,5
	Nei pritariu, nei nepritariu	5	4,8	4,8	91,3
	Is dalies nepritariu	4	3,8	3,8	95,2
	Visiskai nepritariu	5	4,8	4,8	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

6 PRIEDAS

Dėstytojai yra kompetetingi, puikiai išmanantys dėstomą dalyką

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Visiskai pritariu	53	51,0	51,0	51,0
	Is dalies pritariu	39	37,5	37,5	88,5
	Nei pritariu, nei nepritariu	5	4,8	4,8	93,3
	Is dalies nepritariu	7	6,7	6,7	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Dėstytojai aiškiai, nuosekliai pateikia studijų medžiagą

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Visiskai pritariu	36	34,6	34,6	34,6
	Is dalies pritariu	52	50,0	50,0	84,6
	Nei pritariu, nei nepritariu	9	8,7	8,7	93,3
	Is dalies nepritariu	6	5,8	5,8	99,0
	Visiskai nepritariu	1	1,0	1,0	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Dėstytojai glaudžiai sieja teorines žinias su praktika

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Visiskai pritariu	30	28,8	28,8	28,8
	Is dalies pritariu	41	39,4	39,4	68,3
	Nei pritariu, nei nepritariu	19	18,3	18,3	86,5
	Is dalies nepritariu	8	7,7	7,7	94,2
	Visiskai nepritariu	6	5,8	5,8	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Naudojami šiuolaikiški mokymosi metodai (darbas grupėse, projektų rengimas, kt.)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Visiskai pritariu	50	48,1	48,1	48,1
Is dalies pritariu	31	29,8	29,8	77,9
Nei pritariu, nei nepritariu	15	14,4	14,4	92,3
Is dalies nepritariu	5	4,8	4,8	97,1
Visiskai nepritariu	3	2,9	2,9	100,0
Total	104	100,0	100,0	

Užsiėmimų metu kuriamas draugiškas psichologinis klimatas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Visiskai pritariu	45	43,3	43,3	43,3
Is dalies pritariu	36	34,6	34,6	77,9
Nei pritariu, nei nepritariu	20	19,2	19,2	97,1
Is dalies nepritariu	3	2,9	2,9	100,0
Total	104	100,0	100,0	

Dėstytojams svarbi studento nuomonė ir aktyvumas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Visiskai pritariu	45	43,3	43,3	43,3
	Is dalies pritariu	34	32,7	32,7	76,0
	Nei pritariu, nei nepritariu	15	14,4	14,4	90,4
	Is dalies nepritariu	5	4,8	4,8	95,2
	Visiskai nepritariu	5	4,8	4,8	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Efektyviai išnaudojamas visas paskaitų laikas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Visiskai pritariu	30	28,8	28,8	28,8
	Is dalies pritariu	32	30,8	30,8	59,6
	Nei pritariu, nei nepritariu	20	19,2	19,2	78,8
	Is dalies nepritariu	18	17,3	17,3	96,2
	Visiskai nepritariu	4	3,8	3,8	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Universitete yra pakankamai vietų, kuriose galima savarankiškai mokytis

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Visiskai pritariu	39	37,5	37,5	37,5
Is dalies pritariu	26	25,0	25,0	62,5
Nei pritariu, nei nepritariu	25	24,0	24,0	86,5
Is dalies nepritariu	11	10,6	10,6	97,1
Visiskai nepritariu	3	2,9	2,9	100,0
Total	104	100,0	100,0	

Kompiuteriai ir jų programinė ranga atitinka šiuolaikinius reikalavimus

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Visiskai pritariu	39	37,5	37,5	37,5
Is dalies pritariu	32	30,8	30,8	68,3
Nei pritariu, nei nepritariu	24	23,1	23,1	91,3
Is dalies nepritariu	6	5,8	5,8	97,1
Visiskai nepritariu	3	2,9	2,9	100,0
Total	104	100,0	100,0	

Universitete sudarytos geros sąlygos naudotis kompiuteriais, kopijavimo aparatais, internetu

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Visiskai pritariu	47	45,2	45,2	45,2
Is dalies pritariu	28	26,9	26,9	72,1
Nei pritariu, nei nepritariu	18	17,3	17,3	89,4
Is dalies nepritariu	10	9,6	9,6	99,0
Visiskai nepritariu	1	1,0	1,0	100,0
Total	104	100,0	100,0	

Universitetas yra lengvai pasiekiamas viešuoju transportu

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Visiskai pritariu	75	72,1	72,1	72,1
Is dalies pritariu	17	16,3	16,3	88,5
Nei pritariu, nei nepritariu	12	11,5	11,5	100,0
Total	104	100,0	100,0	

Automobilių stovėjimo aikštelės yra laisvai prieinamos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Visiskai pritariu	9	8,7	8,7	8,7
	Is dalies pritariu	17	16,3	16,3	25,0
	Nei pritariu, nei nepritariu	22	21,2	21,2	46,2
	Is dalies nepritariu	27	26,0	26,0	72,1
	Visiskai nepritariu	29	27,9	27,9	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Neakademinė veikla (šventės, įvairūs renginiai, konkursai ir kt.) yra įvairi ir įdomi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Visiskai pritariu	34	32,7	32,7	32,7
	Is dalies pritariu	26	25,0	25,0	57,7
	Nei pritariu, nei nepritariu	40	38,5	38,5	96,2
	Is dalies nepritariu	2	1,9	1,9	98,1
	Visiskai nepritariu	2	1,9	1,9	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Bibliotekoje galima rasti dėstytojų rekomenduotą literatūrą studijoms

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Visiskai pritariu	33	31,7	31,7	31,7
Is dalies pritariu	37	35,6	35,6	67,3
Nei pritariu, nei nepritariu	25	24,0	24,0	91,3
Is dalies nepritariu	9	8,7	8,7	100,0
Total	104	100,0	100,0	

Pakankama kitų informacinių šaltinių studijoms (mokslo žurnalų, duomenų bazių) pasiūla

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Visiskai pritariu	43	41,3	41,3	41,3
Is dalies pritariu	34	32,7	32,7	74,0
Nei pritariu, nei nepritariu	17	16,3	16,3	90,4
Is dalies nepritariu	9	8,7	8,7	99,0
Visiskai nepritariu	1	1,0	1,0	100,0
Total	104	100,0	100,0	

Lengvas ir greitas knygų užsisakymo procesas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Visiskai pritariu	65	62,5	62,5	62,5
	Is dalies pritariu	22	21,2	21,2	83,7
	Nei pritariu, nei nepritariu	14	13,5	13,5	97,1
	Is dalies nepritariu	3	2,9	2,9	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Pakankamas knygų išdavimo terminas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Visiskai pritariu	53	51,0	51,0	51,0
	Is dalies pritariu	25	24,0	24,0	75,0
	Nei pritariu, nei nepritariu	19	18,3	18,3	93,3
	Is dalies nepritariu	6	5,8	5,8	99,0
	Visiskai nepritariu	1	1,0	1,0	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Bibliotekos darbuotojai yra draugiški ir paslaugūs

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Visiskai pritariu	59	56,7	56,7	56,7
	Is dallies pritariu	25	24,0	24,0	80,8
	Nei pritariu, nei nepritariu	19	18,3	18,3	99,0
	Is dallies nepritariu	1	1,0	1,0	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

9 PRIEDAS

Administracijos darbuotojai yra draugiški, paslaugūs

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Visiskai pritariu	47	45,2	45,2	45,2
	Is dalies pritariu	36	34,6	34,6	79,8
	Nei pritariu, nei nepritariu	14	13,5	13,5	93,3
	Is dalies nepritariu	5	4,8	4,8	98,1
	Visiskai nepritariu	2	1,9	1,9	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Administracijos darbuotojai suteikia aiškius patarimus, kaip spręsti iškilusias problemas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Visiskai pritariu	48	46,2	46,2	46,2
Is dalies pritariu	36	34,6	34,6	80,8
Nei pritariu, nei nepritariu	14	13,5	13,5	94,2
Is dalies nepritariu	5	4,8	4,8	99,0
Visiskai nepritariu	1	1,0	1,0	100,0
Total	104	100,0	100,0	

Į studentų nusiskundimus reaguojama greitai ir efektyviai

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Visiskai pritariu	35	33,7	33,7	33,7
Is dalies pritariu	33	31,7	31,7	65,4
Nei pritariu, nei nepritariu	32	30,8	30,8	96,2
Is dalies nepritariu	3	2,9	2,9	99,0
Visiskai nepritariu	1	1,0	1,0	100,0
Total	104	100,0	100,0	

Administracijos darbuotojai nuolatos domisi studentų poreikiais

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Visiskai pritariu	30	28,8	28,8	28,8
	Is 121alies pritariu	27	26,0	26,0	54,8
	Nei pritariu, nei nepritariu	35	33,7	33,7	88,5
	Is 121alies nepritariu	9	8,7	8,7	97,1
	Visiskai nepritariu	3	2,9	2,9	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

10 PRIEDAS

Informacija apie studentų mainų programas yra vieša ir prieinama

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Visiskai pritariu	76	73,1	73,1	73,1
	Is dalies pritariu	21	20,2	20,2	93,3
	Nei pritariu, nei nepritariu	7	6,7	6,7	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Siūlomos įvairios praktikos galimybės imonėse, organizacijose

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Visiskai pritariu	49	47,1	47,1	47,1
	Is 122allies pritariu	22	21,2	21,2	68,3
	Nei pritariu, nei nepritariu	24	23,1	23,1	91,3
	Is 122allies nepritariu	8	7,7	7,7	99,0
	Visiskai nepritariu	1	1,0	1,0	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Teikiamos konsultacijos karjeros klausimais

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Visiskai pritariu	41	39,4	39,4	39,4
	Is 122allies pritariu	19	18,3	18,3	57,7
	Nei pritariu, nei nepritariu	38	36,5	36,5	94,2
	Is 122allies nepritariu	5	4,8	4,8	99,0
	Visiskai nepritariu	1	1,0	1,0	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

11 PRIEDAS

12. Jūsų pasirinktoje magistrantūros pagrindinių studijų programoje buvo sudaryta galimybė pasirinkti papildomos kompetencijos rinkinį (MA+ programą):

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Taip	25	24,0	24,0	24,0
Ne	53	51,0	51,0	75,0
Nieko apie tai negirdejau	26	25,0	25,0	100,0
Total	104	100,0	100,0	

12 PRIEDAS

14. Jūsų lytis:

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Moteris	72	69,2	69,2	69,2
Vyras	32	30,8	30,8	100,0
Total	104	100,0	100,0	

13 PRIEDAS**15. Jūsų studijų sritis:**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Humanitariniai mokslai	13	12,5	12,5	12,5
	Fiziniai mokslai	7	6,7	6,7	19,2
	Socialiniai mokslai	71	68,3	68,3	87,5
	Technologijos mokslai	13	12,5	12,5	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

14 PRIEDAS

	Frequency	Percent	Valid percent	Cumulative percent
Taip	36	34,6	34,6	100,0
Ne	68	65,4	65,4	100,0
Total	104	100,0	100,0	100,0

15 PRIEDAS**17. Koks Jūsų paskutinės sesijos studijų įvertinimo vidurkis:**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	10,0 - 9,0	39	37,5	37,5	37,5
	9,0 - 8,0	31	29,8	29,8	67,3
	8,0 - 7,0	26	25,0	25,0	92,3
	7,0 - 6,0	8	7,7	7,7	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

16 PRIEDAS**18. Koks yra Jūsų paskaitų lankomumas:**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	100 – 76%	65	62,5	62,5	62,5
	75 – 51%	29	27,9	27,9	90,4
	50 – 26%	10	9,6	9,6	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

17 PRIEDAS**19. Ar rekomenduotumėte kitiems KTU magistrantųros studijas kitiems:**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Taip	64	61,5	61,5	61,5
	Ne	8	7,7	7,7	69,2
	Su tam tikromis islygomis	32	30,8	30,8	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

18 PRIEDAS

17. Koks Jusu paskutines sesijos studiju ivertinimo vidurkis: * 15. Jusu studiju sritis: Crosstabulation

				15. Jusu studiju sritis:				Total
				Humanitariniai mokslai	Fiziniai mokslai	Socialiniai mokslai	Technologijos mokslai	
17. Koks Jusu paskutines sesijos studiju ivertinimo vidurkis:	10,0 – 9,0	Count	4	3	30	2	39	
		% within 17. Koks Jusu paskutines sesijos studiju ivertinimo vidurkis:	10,3%	7,7%	76,9%	5,1%	100,0%	
		% within 15. Jusu studiju sritis:	30,8%	42,9%	42,3%	15,4%	37,5%	
		% of Total	3,8%	2,9%	28,8%	1,9%	37,5%	
	9,0 – 8,0	Count	5	0	24	2	31	
		% within 17. Koks Jusu paskutines sesijos studiju ivertinimo vidurkis:	16,1%	,0%	77,4%	6,5%	100,0%	
		% within 15. Jusu studiju sritis:	38,5%	,0%	33,8%	15,4%	29,8%	
		% of Total	4,8%	,0%	23,1%	1,9%	29,8%	
	8,0 – 7,0	Count	3	2	14	7	26	

	% within 17. Koks Jusu paskutines sesijos studiju ivertinimo vidurkis:	11,5%	7,7%	53,8%	26,9%	100,0%
	% within 15. Jusu studiju sritis:	23,1%	28,6%	19,7%	53,8%	25,0%
	% of Total	2,9%	1,9%	13,5%	6,7%	25,0%
7,0 – 6,0	Count	1	2	3	2	8
	% within 17. Koks Jusu paskutines sesijos studiju ivertinimo vidurkis:	12,5%	25,0%	37,5%	25,0%	100,0%
	% within 15. Jusu studiju sritis:	7,7%	28,6%	4,2%	15,4%	7,7%
	% of Total	1,0%	1,9%	2,9%	1,9%	7,7%
Total	Count	13	7	71	13	104
	% within 17. Koks Jusu paskutines sesijos studiju ivertinimo vidurkis:	12,5%	6,7%	68,3%	12,5%	100,0%
	% within 15. Jusu studiju sritis:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	12,5%	6,7%	68,3%	12,5%	100,0%

19 PRIEDAS

18. Koks yra Jusu paskaitu lankomumas: * 15. Jusu studiju sritis: Crosstabulation

			15. Jusu studiju sritis:				Total
			Humanitariniai mokslai	Fiziniai mokslai	Socialiniai mokslai	Technologijos mokslai	
18. Koks yra Jusu paskaitu lankomumas:	100 - 76%	Count	5	3	53	4	65
		% within 18. Koks yra Jusu paskaitu lankomumas:	7,7%	4,6%	81,5%	6,2%	100,0%
		% within 15. Jusu studiju sritis:	38,5%	42,9%	74,6%	30,8%	62,5%
		% of Total	4,8%	2,9%	51,0%	3,8%	62,5%
	75 - 51%	Count	6	3	15	5	29
		% within 18. Koks yra Jusu paskaitu lankomumas:	20,7%	10,3%	51,7%	17,2%	100,0%
		% within 15. Jusu studiju sritis:	46,2%	42,9%	21,1%	38,5%	27,9%
		% of Total	5,8%	2,9%	14,4%	4,8%	27,9%
	50 - 26%	Count	2	1	3	4	10

	% within 18. Koks yra Jusu paskaitu lankomumas:	20,0%	10,0%	30,0%	40,0%	100,0%
	% within 15. Jusu studiju sritis:	15,4%	14,3%	4,2%	30,8%	9,6%
	% of Total	1,9%	1,0%	2,9%	3,8%	9,6%
Total	Count	13	7	71	13	104
	% within 18. Koks yra Jusu paskaitu lankomumas:	12,5%	6,7%	68,3%	12,5%	100,0%
	% within 15. Jusu studiju sritis:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	12,5%	6,7%	68,3%	12,5%	100,0%

20 PRIEDAS

19. Ar rekomenduotumete kitiems KTU magistrantūros studijas? * 15. Jūsų studijų sritis: Crosstabulation

			15. Jūsų studijų sritis:				Total
			Humanitariniai mokslai	Fiziniai mokslai	Socialiniai mokslai	Technologijos mokslai	
19. Ar rekomenduotumete kitiems KTU magistrantūros studijas?	Taip	Count	9	3	46	6	64
		% within 19.	14,1%	4,7%	71,9%	9,4%	100,0%
		% within 15.	69,2%	42,9%	64,8%	46,2%	61,5%
		% of Total	8,7%	2,9%	44,2%	5,8%	61,5%
	Ne	Count	1	0	6	1	8

	% within 19. Ar rekomenduo tumete kitiems KTU magistrantur os studijas?	12,5%	,0%	75,0%	12,5%	100,0%
	% within 15. Jus u studiju sritis:	7,7%	,0%	8,5%	7,7%	7,7%
	% of Total	1,0%	,0%	5,8%	1,0%	7,7%
Su tam tikromis islygomis	Count	3	4	19	6	32
	% within 19. Ar rekomenduo tumete kitiems KTU magistrantur os studijas?	9,4%	12,5%	59,4%	18,8%	100,0%
	% within 15. Jus u studiju sritis:	23,1%	57,1%	26,8%	46,2%	30,8%

	% of Total	2,9%	3,8%	18,3%	5,8%	30,8%
Total	Count	13	7	71	13	104
	% within 19. Ar rekomenduo tumete kitiems KTU magistrantur os studijas?	12,5%	6,7%	68,3%	12,5%	100,0%
	% within 15. Jus u studiju sritis:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	12,5%	6,7%	68,3%	12,5%	100,0%