

**VILNIAUS UNIVERSITETAS**  
**EKONOMIKOS IR VERSLO ADMINISTRAVIMO FAKULTETAS**

**KOKYBĖS VADYBA**

**Kotrynos Evelinos Šimaitės**  
**MAGISTRO BAIGIAMASIS DARBAS**

<b>VEIKSMINGAS STUDENTŲ GRĮŽTAMOJO RYŠIO PANAUDOJIMAS UNIVERSITETE</b>	<b>EFFECTIVE USAGE OF STUDENTS' FEEDBACK AT UNIVERSITY</b>
--	--

**Darbo vadovė doc. dr. Roma Adomaitienė**

**Vilnius, 2022**

## LENTELIŲ SĄRAŠAS

<b>Lentelė Nr. 1</b> <i>Aukštojo mokslo suinteresuotosios pusės</i> .....	10
<b>Lentelė Nr. 2</b> <i>Aukštojo mokslo suinteresuotųjų pusių poreikiai, lūkesčiai bei suteikiamas grįžtamasis ryšys</i> .....	12
<b>Lentelė Nr. 3</b> <i>Kokybinio tyrimo respondentai</i> .....	26
<b>Lentelė Nr. 4</b> <i>Studentų teigiamo grįžtamojo ryšio naudojimas dėstytojų vertinime</i> .....	29
<b>Lentelė Nr. 5</b> <i>Studentų neigiamo grįžtamojo ryšio naudojimas dėstytojų vertinime</i> .....	30
<b>Lentelė Nr. 6</b> <i>Dėstytojų gerosios dėstymo praktikos dalinimasis</i> .....	32
<b>Lentelė Nr. 7</b> <i>Studentų grįžtamojo ryšio aptarimas</i> .....	34
<b>Lentelė Nr. 8</b> <i>Studentų teigiamo grįžtamojo ryšio naudojimas studijų dalykų (modulių) vertinime</i> .....	36
<b>Lentelė Nr. 9</b> <i>Studentų neigiamo grįžtamojo ryšio naudojimas studijų dalykų (modulių) vertinime</i> .....	37
<b>Lentelė Nr. 10</b> <i>Studentų grįžtamojo ryšio naudojimas studijų programos vertinime</i> .....	38
<b>Lentelė Nr. 11</b> <i>Studentų grįžtamojo ryšio panaudojimo ir rezultatų viešinimo kanalai</i> .....	39
<b>Lentelė Nr. 12</b> <i>Studentams teikiama informacija apie jų teikto grįžtamojo ryšio panaudojimą ir rezultatus</i> .....	40
<b>Lentelė Nr. 13</b> <i>Pagrindinės problemos naudojant studentų grįžtamąjį ryšį</i> .....	41

## PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS

<b>Paveikslas Nr. 1</b> <i>Paskelbti moksliniai straipsniai ScienceDirect duomenų bazėje grįžtamojo ryšio aukštajame moksle tematika (2012 - 2022 m.)</i> .....	3
<b>Paveikslas Nr. 2</b> <i>VU veiklos valdymo ciklas</i> .....	17
<b>Paveikslas Nr. 3</b> <i>VU studijų proceso dalyvių grįžtamojo ryšio sistemos modelis</i> .....	17
<b>Paveikslas Nr. 4</b> <i>Periodiškai VU atliekamos apklausos</i> .....	18
<b>Paveikslas Nr. 5</b> <i>Studentų grįžtamojo ryšio ciklas</i> .....	23
<b>Paveikslas Nr. 6</b> <i>Autorinio tyrimo eiga</i> .....	26
<b>Paveikslas Nr. 7</b> <i>Kokybinio tyrimo studentų grįžtamojo ryšio panaudojimas universitete tyrimo modelis</i> .....	28

## TURINYS

IVADAS.....	4
1. GRĮŽTAMOJO RYŠIO VERTINIMAS AUKŠTAJAME MOKSLE.....	7
1.1 Grįžtamojo ryšio samprata aukštajame moksle.....	7
1.2 Aukštojo mokslo suinteresuotųjų pusių grįžtamojo ryšio naudojimas.....	9
1.3 Geroji užsienio universitetų praktika renkanti ir naudojanti grįžtamąjį ryšį.....	13
1.4 Grįžtamojo ryšio panaudojimą Vilniaus universitete apibrėžiantys dokumentai.....	16
1.5 Studento vaidmuo aukštajame moksle.....	20
1.6 Studentų grįžtamojo ryšio naudojimas aukštosiose mokyklose.....	22
2. VEIKSMINGO STUDENTŲ GRĮŽTAMOJO RYŠIO PANAUDOJIMO UNIVERSITETE TYRIMAS.....	25
2.1 Kokybinio tyrimo metodologija.....	25
2.2 Kokybinio tyrimo metodika.....	27
2.3 Kokybinio tyrimo duomenų analizė.....	28
2.4 Kokybinio tyrimo apibendrinimas.....	42
IŠVADOS IR PASIŪLYMAI.....	44
LITERATŪRA.....	47
SUMMARY.....	54
PRIEDAI.....	56

## IVADAS

Paslaugos tampa vis svarbesniu ekonominiu sektoriumi, o paslaugos kokybė konkurencinio pranašumo ir išskirtinumo simboliu tarp įmonių (Arrieta & Avolio, 2020). Aukštojo mokslo sektorius taip pat neatsilieka nuo šios tendencijos dėl didėjančios konkurencijos tarp aukštųjų mokyklų. Nėra naujiena, kad aukštojo mokslo institucijos susiduria ir su kitomis problemomis: didėjančios išlaidos, kurios yra reikalingos norint pritraukti naujus studentus, didėjantis visuomenės spaudimas paruošti puikius specialistus, griežtėjantys reikalavimai studijų programų akreditacijai (Calma & Dickson-Deane, 2020; Shurair & Pokharel, 2019). Aukšta paslaugos kokybė yra pagrindinė strategija norint, kad studentų skaičiai aukštojo mokslo institucijoje augtų, todėl yra svarbu užtikrinti studentų pasitenkinimą studijomis (Arrieta & Avolio, 2020).

Duomenys, kurie leidžia įvertinti aukštosios mokslo institucijos teikiamų paslaugų (akademinių ir administracinių) kokybę ne tik užtikrina studentų lojalumą bet ir suteikia galimybę efektyviau paskirstyti turimus išteklius, stiprinti rinkodaros ir skatinimo planus (angl. *promotion plans*) (Cardona & Bravo, 2012). Taip pat grįžtamasis ryšys gali padėti gerinti aukštojo mokslo kokybę ir stiprinti ryšius su suinteresuotomis pusėmis, palaikyti glaudų bendradarbiavimą, didinti pasitikėjimą bei išlaikyti gerą reputaciją (Arrieta & Avolio, 2020).

Per pastarąjį dešimtmetį grįžtamojo ryšio praktika sulaukė didelio pedagogų ir mokslininkų dėmesio (Henderson, Ajjawwi, et al., 2019; Pham & Starkey, 2016). Aukštosios mokslo institucijos jau ilgą laiką renka grįžtamąjį ryšį, o daugelyje institucijų grįžtamojo ryšio rinkimas ir analizavimas yra kokybės užtikrinimo sistemų dalis. Mokslinėje literatūroje rekomenduojama, kad kiekviena aukštoji mokykla turėtų savo grįžtamojo ryšio apklausas, kurias pritaiktų savo poreikiams (Bouranta et al., 2020).

Aukštajame moksle grįžtamasis ryšys gali būti teikiamas įvairiomis formomis (Lane & Meth, 2021). Aukštosios mokslo įstaigos naudoja grįžtamąjį ryšį sričių, kuriose būtini pokyčiai, identifikavimui ir stipriųjų pusių išskyrimui (Severson, 2017; Henderson, Ryan, et al., 2019). Taip pat grįžtamojo ryšio rinkimas yra labai svarbus tam, kad būtų parodyta, jog yra atsižvelgiama į individualius norus ir lūkesčius (Figas, et al., 2017).

Nemažai mokslininkų analizuoja studentų grįžtamojo ryšio naudą (Camarata & Slieman, 2020; Henderson, Ryan, et al., 2019; Krammer et al., 2019; Richman et al., 2019) ir yra teigiama, kad studentų grįžtamasis ryšys gali suteikti daug informacijos apie stipriąsias ir silpnąsias studijų puses. Tačiau tam, kad jis teiktų naudą, jį reikia naudoti (Winstone et al., 2017). Nors

mokslinėje literatūroje grįžtamojo ryšio teikiama nauda yra išnagrinėta labai plačiai yra randama mažai informacijos apie grįžtamojo ryšio panaudojimo būdus. Todėl iškyla **mokslinė problema:** mokslinėje literatūroje stokojama tyrimų, kaip aukštosios mokyklos panaudoja studentų grįžtamąjį ryšį ir nors daugelis aukštųjų mokyklų renka grįžtamąjį ryšį ir žino grįžtamojo ryšio naudą, nežino kaip veiksmingai jį panaudoti.

**Magistro darbo tikslas** – Išanalizavus Vilniaus universiteto fakultetų grįžtamojo ryšio panaudojimą, numatyti esmines tobulintinas sritis ir pateikti rekomendacijas.

**Magistro darbo uždaviniai:**

1. Išsiaiškinti grįžtamojo ryšio sampratą aukštojo mokslo kontekste.
2. Išanalizuoti geriausių pasaulio universitetų grįžtamojo ryšio sistemas ir grįžtamojo ryšio panaudojimo būdus.
3. Išanalizuoti Vilniaus universiteto grįžtamojo ryšio sistemą ir ją apibūrinančius dokumentus.
4. Atlikti kokybinį tyrimą su Vilniaus universitetų fakultetų Studijų prodekanais ir išsiaiškinti kaip fakultetai naudoja studentų grįžtamąjį ryšį.
5. Pateikti rekomendacijas kaip gali būti veiksmingiau naudojamas grįžtamasis ryšys.

**Darbo metodai.** Teorinėje dalyje analizuojama mokslinė literatūra, kurios analizė padeda apibrėžti grįžtamojo ryšio sampratą aukštajame moksle bei aukštojo mokslo suinteresuotąsias puses, analizuojama geroji užsienio universitetų praktika renkanti ir naudojanti grįžtamąjį ryšį bei išnagrinėjami Vilniaus universiteto grįžtamojo ryšio sistemą apibūrinantis dokumentai. Tiriamojoje dalyje, remiantis anksčiau išnagrinėta mokslinės literatūros analize, bus atliekamas interviu su Vilniaus universiteto fakultetų Studijų prodekanais ir išsiaiškinama, kaip yra naudojamas grįžtamasis ryšys.

**Darbo struktūra.** Baigiamąjį darbą sudaro dvi pagrindinės dalys. Pirmojoje dalyje yra analizuojama mokslinėje literatūra, kurios nagrinėjimas padeda suvokti, kaip grįžtamasis ryšys yra vertinamas aukštojo mokslo kontekste. Taip pat yra apžvelgiamos užsienio universitetų grįžtamojo ryšio sistemos bei Vilniaus universiteto studentų grįžtamojo ryšio panaudojimą apibūrinantis dokumentai. Antrojoje dalyje aprašoma kokybinio tyrimo metodologija bei gautų duomenų analizė, pateikiamos išvados ir pasiūlymai veiksmingesniam studentų grįžtamojo ryšio panaudojimui.

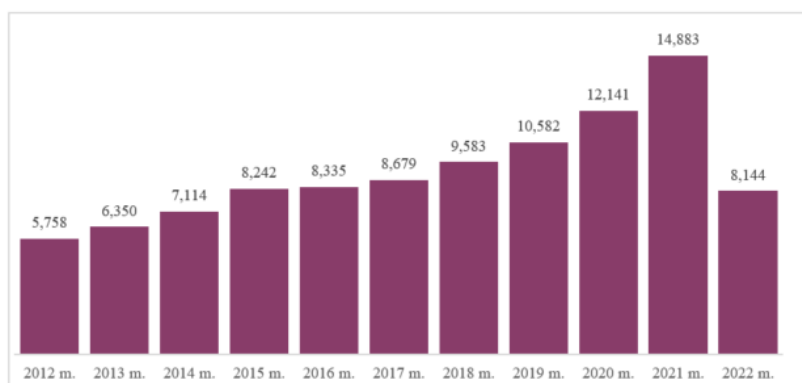
# 1. GRĮŽTAMOJO RYŠIO VERTINIMAS AUKŠTAJAME MOKSLE

## 1.1 Grįžtamojo ryšio samprata aukštajame moksle

Mokslininkai sutaria, kad grįžtamojo ryšio sąvoką aukštajame moksle apibrėžti yra sunku, nes terminas yra labai platus ir dažnai naudojamas skirtingų suinteresuotųjų šalių, įvairiais būdais ir skirtinguose kontekstuose (Winstone et al., 2017). Grįžtamasis ryšys yra vienas iš pagrindinių būdų, kuris gali padėti tobulėti ir augti taip pat sužinoti lūkesčius ir patenkinti keliamus reikalavimus (Drago-Severson & Blum-DeStefano, 2018). Grįžtamojo ryšio samprata aukštojo mokslo kontekste yra plačiai nagrinėjama jau ne vieną dešimtmetį ir susidomėjimas šia tema kiekvienais metais auga. Grįžtamojo ryšio sampratos aukštajame moksle aktualumui įrodyti buvo pasirinkta ScienceDirect duomenų bazė. Ši duomenų bazė buvo pasirinkta pagal 2011 m. atliktą tyrimą, kuriame buvo išanalizuotos 4 duomenų bazės: PubMed, ScienceDirect, Scopus ir Google Scholar. Nors tyrimo atliktais duomenimis nustatyta, kad efektyviausia mokslinės literatūros paieškos sistema yra Scopus, tačiau ScienceDirect duomenų bazėje mokslinių straipsnių, analizuojančių grįžtamąjį ryšį aukštojo mokslo kontekste, yra pastebimai daugiau (2012 – 2022 m.). Analizei buvo naudojama paieška pagal raktinius žodžius feedback (*liet.* grįžtamasis ryšys) ir higher education (*liet.* aukštasis mokslas). Iš viso duomenų bazėje buvo 152,744 mokslinių straipsniai. Remiantis ScienceDirect duomenų bazės duomenimis (2012 – 2022 m.) (žr. 1 pav.) yra matomas ryškus straipsnių skaičiaus šia tema didėjimas. Taigi, galima spręsti kad ši tema mokslininkams tikrai yra įdomi ir aktuali. Toliau bus nagrinėjami įvairių duomenų bazių moksliniai straipsniai ir literatūra.

### 1 paveikslas

*Paskelbti moksliniai straipsniai ScienceDirect duomenų bazėje grįžtamojo ryšio aukštajame moksle tematika (2012 - 2022 m.)*



Šaltinis: ScienceDirect duomenų bazė, 2022

Grižtamojo ryšio sąvoka mokslinėje literatūroje yra apibrėžiama skirtingai. Vieni mokslininkai analizuoja grįžtamąjį ryšį tik iš dėstytojų pusės ir teigia, kad grįžtamasis ryšys yra būtinas elementas studentų mokymosi procese (Ghilay & Ghilay, 2015; Rowe, 2011), naudojamas komentuojant atliktus studentų darbus (Li & Curdt-Christiansen, 2020) bei kad grįžtamasis ryšys padeda pasiekti geresnius akademinis rezultatus (Pereira et al., 2016) ir geriau suprasti studijuoto dalyko konceptą (Molin et al., 2021). Veiksmingas grįžtamasis ryšys turi padėti studentams suprasti savo užsibrėžtus tikslus, įsivertinti savo atliktą darbą, susijusį su šiais tikslais ir išsikelti dar aukštesnius akademinis tikslus. Todėl grįžtamasis ryšys yra daugiau nei tik atsiliepiamai ar paprasta informacija, tai įrankis, kuris padeda studentams įsitraukti į mokymosi procesą, analizuoti ne tik dabartį bet pradėti orientuotis ir į ateitį (Henderson, Ajjawi, et al., 2019; Mahoney et al., 2019).. Taip pat mokslinėje literatūroje yra išskiriama, kad grįžtamasis ryšys gali būti naudojamas kaip komunikacijos forma, kuri gali padėti sukurti stipresnį ryšį tarp dėstytojo ir studento (Henderson, Ajjawi, et al., 2019; Lane & Meth, 2021). Dėstytojų skirtas laikas grįžtamojo ryšio teikimui, parodo jog studentas yra svarbus, nes jam yra suteikiamas individualus dėmesys, gilinamasi į jo progresą, kylančius sunkumus. Ypač studentų yra vertinamas toks grįžtamasis ryšys, kuriame yra balansas tarp teigiamo ir konstruktyvaus grįžtamojo ryšio (Paterson et al., 2020). Taigi grįžtamasis ryšys studentui iš dėstytojo pusės gali būti apibrėžtas, kaip svarbi mokymosi dalis, padedanti aktyviau įsitraukti į mokymosi procesą, stebėti savo progresą, suprasti kylančius sunkumus ir padėti orientuotis į ateitį.

Taip pat mokslinėje literatūroje yra aptariamas grįžtamasis ryšys ir iš studentų pusės. Kai kurie mokslininkai diskutuoja dėl to ar studentas tikrai gali teikti grįžtamąjį ryšį (Calma & Dickson-Deane, 2020; Finney & Finney, 2010; Watjatrakul, 2014) tačiau daugumoje mokslinių straipsnių yra sutinkama, kad atliepimų gavimas iš studentų tapo įprasta universiteto dėstytojų gyvenimo dalimi (Calma & Dickson-Deane, 2020; Flodén, 2017; Koris & Nokelainen, 2015; Krammer et al., 2019; Oduaran, 2017; Shah & Pabel, 2020). Dažniausiai universitetuose studentai yra įtraukiami į grįžtamojo ryšio procesą per internetines apklausas, kurioje jie vertina savo mokymosi patirtį aukštojoje mokykloje (Oduaran, 2017; Shah & Pabel, 2020). Svarbus aspektas, įtraukiant studentų į grįžtamojo ryšio procesą – apklausų patikimumas ir pagrįstumas (Gaertner, 2014). Mokslinėje literatūroje studentų grįžtamasis ryšys apibūdinamas kaip vertingas informacijos šaltinis, galintis padėti dėstytojui suprasti, kurios dėstyto pusės galėtų būti patobulintos, o kurios dėstyto pusės yra stiprios (Krammer et al., 2019; Watjatrakul, 2014). Taip pat grįžtamasis ryšys iš studentų pusės yra apibrėžiamas, kaip būdas studentui jaustis svarbiam ir išklaustam, parodyti, kad jo nuomonė rūpi ir į ją yra atsižvelgiama (Shah & Pabel, 2020) . Tai yra ypatingai svarbus aspektas, nes studentai teiks grįžtamąjį ryšį tik tada, kai žinos, kad į jų grįžtamąjį ryšį yra atsižvelgiama ir reaguojama. Moksliniuose straipsniuose taip pat yra randama



informacijos, kur grįžtamasis ryšys yra apibrėžiamas, kaip informacijos šaltinis universitetui apie teikiamas paslaugas ir jų vertinimą. Studentų atsiliepimai yra svarbūs, norint įsivertinti universiteto teikiamas paslaugas tokias kaip: studentų apgyvendinimas, automobilių stovėjimo aikštelė, sporto patalpos, saugumo užtikrinimas (Raza et al., 2021). Kadangi studentai yra ta bendruomenės dalis, kuri daugiausiai naudojami šiomis paslaugomis, ji gali suteikti tinkamą grįžtamąjį ryšį, kuris padėtų atsirasti pokyčiams, galintiems pagerinti šių paslaugų kokybę. Studentų grįžtamasis ryšys gali suteikti vertingos studentų idėjų kaip galima būtų patobulinti studijų programą ir jose dėstomus studijų dalykus (Calma & Dickson-Deane, 2020; Koris & Nokelainen, 2015; McCowan, 2018), tačiau šis grįžtamojo ryšio aspektas vis dar vertinamas atsargiai.

Apibendrinant galima teigti, kad mokslinėje literatūroje yra daug informacijos apie grįžtamojo ryšio sampratą. Aukštajame moksle grįžtamasis ryšys gali būti teikiamas ir gaunamas įvairiomis formomis (studentas – dėstytojui, dėstytojas – studentui, studentas – universitetui ir kt). Grįžtamasis ryšys iš studento pusės yra priemonė sužinoti dėstytojui, kaip vertina jo dalyko turinį ir dėstymo kokybę, universitetui – ar studentai yra patenkinti teikiamomis paslaugomis. Grįžtamasis ryšys iš dėstytojo, studentui gali padėti įsivertinti savo progresą, suprasti kylančius sunkumus ir dalyvauti aktyviame mokymosi procese. Nors dėstytojais ir universitetai yra labai suinteresuoti, kad studentų vertinimai aukštojo mokslo kokybės atžvilgiu būtų patys aukščiausi, tai negali būti vienintelis veiksnys, į kurį būtų atsižvelgiama kuriant aukštąjį mokslą (Flodén, 2017).

## **1.2 Aukštojo mokslo suinteresuotųjų pusių grįžtamojo ryšio naudojimas**

Vertinant paslaugų kokybę grįžtamojo ryšiu aukštajame moksle reikia nepamiršti, kad paslaugų kokybė versle ir paslaugų kokybė aukštajame moksle skiriasi, nes aukštojo mokslo kokybės požymiai skiriasi priklausomai nuo suinteresuotųjų pusių (vadovų, mokytojų/dėstytojų, mokinių/studentų, bendruomenės narių), kurių kiekvieno poreikiai ir lūkesčiai yra skirtingi (Bouranta et al., 2020; Quinn et al., 2009). Suinteresuotųjų pusių teorija atsirado devintajame dešimtmetyje kaip atsakas į augantį dinamiškumą ir aplinkos, kurioje veikia organizacijos sudėtingumą (Langrafe et al., 2020). Mokslinėje literatūroje yra teigiama, kad aukštojo mokslo paslaugų kokybės suvokimas skiriasi priklausomai nuo to, kas yra šios paslaugos klientas (mokinys/studentas, mokytojas/dėstytojas, vyriausybė, darbdaviai ir kt.) (Mahmoud & Khalifa, 2015).

Pasaulyje sparčiai augant konkurencijos įtampai tarp įmonių, ši įtampa persiduoda bei tampa juntama ir universitetuose. Veiklos vykdymas konkurencinėje aplinkoje, verslo atžvilgiu,

daru postūmį žinoti suinteresuotąsias puses bei žinoti jų poreikius (Wood & Su, 2019). Svarbi tampa ne tik konkurencinė įtampa, bet ir pačios aukštosios mokyklos vieta visuomenėje. Aukštojo mokslo institucijos turi ypatingą vaidmenį: jos yra ne tik yra atsakingos už švietimą, mokslinius tyrimus ir žinių perdavimą, bet ir už tvarios bendruomenės vystymąsi (Ferrero-Ferrero et al., 2018) Šią situaciją suprasdamos, universitetų suinteresuotosios pusės pradeda reikalauti, kad aukštųjų mokyklų vadovybė įgyvendintų tinkamas kokybės valdymo priemones (Langrafe et al., 2020). Suinteresuotosios pusės, iš savo perspektyvos stebėdamos aukštąsias mokyklas ir jų veiklą, gali suteikti vertingą grįžtamąjį ryšį, kuris padėtų tobulinti aukštųjų mokyklų veiklą ateityje (Watty, 2005). Pagal Lietuvos Respublikos mokslo ir studijų įstatymą „Aukštosios mokyklos turi viešai skelbti tikslią kiekybinę ir kokybinę informaciją apie studijų programas, suteikiamas aukštojo mokslo kvalifikacijas, studentų, **absolventų ir kitų suinteresuotų šalių nuomonę apie studijų kokybę**, aukštosios mokyklos veiklos, studijų programų vertinimo rezultatus, absolventų karjeros rodiklius, taip pat gali skelbti kitus duomenis, kurių reikia visuomenei informuoti apie studijas.“ Dėl šios priežasties yra svarbu suprasti, kas yra aukštojo mokslo suinteresuotosios pusės ir kaip kiekvienos pusės vertinimas, gali padėti nustatyti aukštojo mokslo kokybės tobulintinas sritis.

Mokslinėje literatūroje yra nevengiama suinteresuotąsias puses išskaidyti į smulkias grupes (žr. 1 lentelę). Tolimesnės analizės patogumui autorė pasirinko šių 5 autorių analizuotas suinteresuotąsias puses apjungti į 6 blokus:

- Administracija;
- Akademinė bendruomenė;
- Alumni;
- Kita;
- Studentai;
- Verslas/darbo rinka.

## 1 lentelė

### *Aukštojo mokslo suinteresuotosios pusės*

Šaltinis	Suinteresuotosios pusės aukštajame moksle	Priskirta pusė
Houston, D. (2008)	Administracijos darbuotojai	Administracija
	Studentai	Studentai
	Akademinė bendruomenė	Akademinė bendruomenė
	Techninis / pagalbinių personalas	Administracija
	Universiteto vadovybė	Administracija
	Vyriausybė	Kita
	Bendruomenės ( <i>angl. local communities</i> )	Kita
	Tėvai	Kita
	Individualūs verslai	Verslas/darbo rinka
	Dabartiniai darbuotojai	Verslas/darbo rinka
	Ateities darbuotojai	Verslas/darbo rinka
	Pramonės organizacijos	Verslas/darbo rinka
	Akademinės disciplinos	Akademinė bendruomenė
Kiti tiekėjai	Kita	
Matlay, H. (2011)	Studentai	Studentai

	Dėstytojai	Akademinė bendruomenė
	Mokslininkai	Akademinė bendruomenė
	Fakulteto administracija	Administracija
	Vadybininkai	Verslas/darbo rinka
	Tėvai	Kita
	Šeima	Kita
	Alumni	Alumni
	Darbuotojai ir verslininkai	Verslas/darbo rinka
	Darbdaviai	Verslas/darbo rinka
	Vyriausybė	Kita
	Visuomenė	Kita
Ferrero-Ferrero, I., Fernández-Izquierdo, M.Á., Muñoz-Torres, M.J. and Bellés-Colomer, L. (2018)	Neakademinių darbuotojai	Administracija
	Dėstytojai	Akademinė bendruomenė
	Studentai	Studentai
	Su universiteto veikla susijusių sprendimų priėmėjai	Administracija
	Savanoriai	Kita
	Rinka/įmonės/darbdaviai	Verslas/darbo rinka
	Absolventai/alumni	Alumni
	Vyriausybė	Kita
	Savivaldybės	Kita
	Vietinė bendruomenė	Kita
	Visuomenė	Kita
	Investuotojai/akcininkai	Verslas/darbo rinka
	Akademinis ir švietimo sektorius	Kita
	Medija	Verslas/darbo rinka
	Tiekėjai	Verslas/darbo rinka
	Partnerinės institucijos	Akademinė bendruomenė
	Konkurentai/kiti universitetai	Akademinė bendruomenė
	Profesinės sąjungos	Kita
	Trečiosios šalys ir kita	Kita
Soewarno, N. and Tjahjadi, B. (2020)	Dėstytojai	Akademinė bendruomenė
	Darbuotojai	Administracija
	Absolventai	Alumni
	Vyriausybės pirmininkas	Kita
	Švietimo ministras	Kita
	Vyriausybė	Kita
	Nevyriausybinių organizacijų	Kita
	Studentai ir jų tėvai	Kita
	Absolventų darbdaviai	Verslas/darbo rinka
Langrafe, T.d.F., Barakat, S.R., Stocker, F. and Boaventura, J.M.G. (2020)	Akcininkai (asmenys, kurie teikia finansinę paramą aukštajai mokyklai)	Verslas/darbo rinka
	Darbuotojai (aukštosios mokyklos administracija)	Administracija
	Bendruomenė (Fakulteto nariai, darbo rinka, alumni)	Kita
	Vyriausybė (Sektorijų reguliuojanti institucija)	Kita
	Klientai (Studentai)	Studentai
	Tiekėjai (Tiekėjai, kurie užtikrina reikalingus išteklius ir paslaugas aukštosios mokyklos veiklai)	Verslas/darbo rinka

Saltinis: sudaryta autorės, remiantis lentelėje nurodytais autoriais

Nepaisant to, ar aukštoji mokykla laiko save pelno siekiančia ar nesiekiančia organizacija, yra labai svarbu atkreipti dėmesį ne tik į tai, kokios egzistuoja suinteresuotosios pusės, bet nepamiršti ir jų poreikių. Priešingai nuo prekių, kurios gali būti gražintos, pakeistos, jei vartotojui ji yra netinkama, paslaugos gražintos ar pakeistos būti negali (Calma & Dickson-Deane, 2020). Nuo tos sekundės, kai vartotojui yra suteikiama netinkama paslauga, ši paslauga tampa nebeapatikima, todėl yra labai svarbu suprasti suinteresuotųjų pusių poreikius ir juos tenkinti bei rinkti ir analizuoti grįžtamąjį ryšį iš suinteresuotųjų pusių.

Suinteresuotųjų pusių grįžtamasis ryšys gali padėti nustatyti aukštojo mokslo kokybę ir išskirti tobulintinas sritis (Gambhir et al., 2016). Siekiant išsiaiškinti pagrindinius suinteresuotųjų pusių poreikius bei kokią grįžtamąjį ryšį jos gali suteikti, buvo atlikta mokslinių straipsnių analizė (žr. 2 lentelę). Paaiškėjo, kad nors ir šios suinteresuotosios pusės yra visos tiesiogiai susijusios su

aukštuoju mokslu, tačiau jų poreikiai ryškiai skiriasi, taip pat skiriasi ir grįžtamojo ryšio aspektai, kurį gali suteikti šios grupės.

## 2 lentelė

*Aukštojo mokslo suinteresuotųjųusių poreikiai, lūkesčiai bei suteikiamas grįžtamasis ryšys*

Suinteresuotųjųusių	Poreikiai, lūkesčiai	Vaidmuo aukštosios mokyklos kontekste	Kokį grįžtamąjį ryšį gali suteikti?	Šaltiniai
Administracija	- Jausti pagarbą ir palaikymą iš aukštosios mokyklos vadovybės.	- Aukštojoje mokykloje vykstančių procesų specialistai. - Neretai tarpininkai tarp studentų ir dėstytojų. Parama ir pagalba dėstytojams ir studentams.	- Administracija gali suteikti grįžtamąjį ryšį apie aukštojoje mokykloje vykstančius procesus. - Dėl jiems priskirto „tarpininko“ vaidmens, jie gali įvardinti didžiausias problemas iš akademinės bendruomenės ir studentų pusės.	Shanahan, P., Gerber, R. (2004); Mizikaci, F. (2006); Matlay, H. (2011)
Akademinė bendruomenė	- Kvalifikacijos kėlimo kursų/mokymų rengimas.  - Socialinės garantijos karjeros kelio užtikrinimas - Jausti, kad jie daro aukštajai mokyklai įtaką – įsitraukimas.	- Žinių ir įgūdžių perdavimas studentams - Akademinė parama studentams - Mokslinių darbų rašymas, tyrimų atlikimas	- Iš darbuotojo perspektyvos: grįžtamasis ryšys apie pasitenkinimą darbu ir jo aplinką, atsiliepimai apie mokymus. Akademinė bendruomenė gali suteikti informacijos apie savo akademinę patirtį, lūkesčius aukštajai mokyklai ir įvertinti aukštosios mokyklos paramą. - Iš dėstytojo ir mokslininko perspektyvos: - Grįžtamasis ryšys apie aukštųjų mokyklų studijų programas ir jų studijų dalykus.	Zhao, F. (2003); Matlay, H. (2011); Gambhir, V., Wadhwa, N.C. and Grover, S. (2016)
Alumni	- Surasti aukštojoje mokykloje būsimus darbuotojus, praktikantus savo darbovietėms ar verslams.	-Kviestinių paskaitų lektoriai - Baigtų studijų programų ambasadoriai, kurie gali	- Objektivus grįžtamasis ryšys apie studijų programą, kurios suteiktomis žiniomis jie jau pasinaudojo darbo rinkoje. - Atsiliepimai apie savo turimą darbą ir karjerą.	Matlay, H. (2011), Rafik, A. and Priyono, A. (2018)
Kita	- Į šią grupę įeina visos kitos skirtingų autorių paminėtos, bet daug bendrumų neturinčios grupės, todėl jos plačiau nebus analizuojamos ir aptariamoms.			
Studentai	- Emocinė ir akademinė parama - Naudingos paskaitos ir seminarai - Kitų akademinė paslaugų teikimas - Naujų žinių įgavimas ir įvairių įgūdžių lavinimas	- Studentai yra viena įdomiausių suinteresuotųjųusių, todėl, kad iš vienos pusės jiems yra suteikiama aukštųjų mokyklų paslauga ir kai kurie jų už šią paslaugą turi susimokėti. - Iš kitos pusės, jie yra aukštųjų mokyklų paslaugų „produktas“, kuris vėliau teiks pridėtinę vertę visuomenei.	- Pasitenkinimas studijomis ir grįžtamasis ryšys apie su studijomis susijusius procesus. - Grįžtamasis ryšys apie aukštosios mokyklos klimata (akademinį, socialinį). - Studentų įsitraukimo įsivertinimas studijų procese. - Teikiama pagalba iš universiteto administracijos.	Elassy, N. (2013) Gambhir, V., Wadhwa, N.C. and Grover, S. (2016); Anis, A. and Islam, R. (2019); Langrafe, T.d.F., Barakat, S.R., Stocker, F. and Boaventura, J.M.G. (2020)
Verslas/darbo rinka	- Aukštojoje mokykloje įgytos žinios turi būti perduotos įmonėms, taip gerinant tų įmonių veiklą. - Paruošti išsilavinę studentai/būsiami darbuotojai, kurie turi turėti įvairių įgūdžių.	- Darbdaviai, kurie naudosis aukštojo mokslo „užaugintais“ studentais. - Kolegos, kurie kartu dirbs vienoje įmonėje ateityje.	- Grįžtamasis ryšys apie baigusią aukštąją mokyklą studentų gebėjimą bendrauti, analitines žinias, pagrindinius darbo įgūdžius, gebėjimą organizuoti ir planuoti darbus, gebėjimą mokytis iš klaidų ir kitus darbo aspektus.	Matlay, H. (2011); Shah, M., Grebennikov, L. and Nair, C.S. (2015); Anis, A. and Islam, R. (2019)

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis lentelėje nurodytais autoriais

Suinteresuotosios pusės mato aukštąją mokyklą iš kelių skirtingų pusių: ekonominės perspektyvos (darbuotojai, industrinės grupės), socialinės perspektyvos (šėimos, potencialiai egzistuojantys studentai, visuomenės organizacijos) ir iš švietimo perspektyvos (akademiniai

darbuotjai) (Houston, 2008). Dėl šios priežasties, norint surinkti grįžtamąjį ryšį, kuris apimtų visas aukštojo mokslo kokybės sritis, būtina grįžtamąjį ryšį rinkti iš visų suinteresuotųjų pusių bei analizuoti jų rezultatus atskirai. Apibendrinant galima teigti, kad kiekviena suinteresuotoji pusė aukštojo mokslo kokybę vertina iš skirtingų pusių, dėl to ir grįžtamąjį ryšį gali suteikti tik iš savo perspektyvos.

### 1.3 Geroji užsienio universitetų praktika naudojant grįžtamąjį ryšį

Kiekvienais metais QA World University Rankings skelbia geriausių pasaulio universitetų sąrašą. 2021 m. buvo paskelbtas TOP 1000 universitetų. Šių universitetų veikla buvo matuojama pagal tokius kriterijus:

- Tarptautinių studentų santykis (angl. *International Students Ratio*).
- Tarptautinis fakulteto santykis (angl. *International Faculty Ratio*).
- Fakulteto studentų santykis (angl. *Faculty Student Ratio*).
- Citatų skaičius vienam fakultetui (angl. *Citations per Faculty*).
- Akademinė reputacija (angl. *Academic Reputation*).
- Darbdavio reputacija (angl. *Employer Reputation*).

Gerosios užsienio universitetų praktikos analizei (žr. 1 priedą) buvo pasirinkti TOP 5 universitetai pagal 2021 m. QA World University Rankings:

1. Massachusetts Institute of Technology (MIT) (Kembridžas, JAV).
2. Stanford University (Stanfordas, JAV).
3. Harvard University (Kembridžas, JAV).
4. California Institute of Technology (Caltech) (Pasadena, JAV).
5. University of Oxford (Oksfordas, Jungtinė Karalystė).

Universitetų grįžtamojo ryšio apklausos yra viešai prieinamos internetiniuose puslapiuose. Kai kurie universitetai skelbia ne tik grįžtamojo ryšio apklausas bet ir apklausų rezultatus. Šiai analizei buvo pasirinkta analizuoti grįžtamojo ryšio apklausas pagal tikslią auditoriją, grįžtamojo ryšio apklausos tikslas ir apklausos vykdymo laiką.

Massachusetts Institute of Technology (MIT) viešai skelbia 26 vykdomą apklausą, kuriomis yra renkamas grįžtamasis ryšys iš įvairių tikslinių auditorijų. Grįžtamasis ryšys šiame universitete yra renkamas iš studijuojančių studentų, abiturientų, bakalauro ir magistro studentų, alumni, fakulteto ir personalo ir visos MIT bendruomenės. Apklausoms, kurios yra skirtos studijuojantiems studentams pateikti grįžtamąjį ryšį apie studijas, yra išsikeliami įvairūs tikslai.

Viso studijuojantiems studentams yra pateikiamos penkios apklausos. Daugumos apklausų rezultatai yra naudojami išsiaiškinti, kaip studentas jaučiasi besimokydamas universitete, kokie yra jo lūkesčiai, ateities planai, kaip pasikeitė jų įgūdžiai tam tikrose srityje nuo įstojimo į MIT. Įdomu tai, kad taip pat yra siekiama išsiaiškinti studentų finansinę padėtį, bei kokiomis priemonėmis jie susimoka už mokslus. Šiai temai apklausoje yra skirtas ne vienas klausimas.

Abiturientai MIT gali pateikti savo atsiliepimus keturiose apklausose. Abiturientų grįžtamasis ryšys yra naudojamas išsiaiškinti, kaip abiturientai pasirenka prioritėtines studijų programas, kokie yra abiturientų karjeros lūkesčiai, taip pat ar jie yra patenkinti MIT akademinė ir neakademinė patirtimi bei kaip jie vertina priėmimo į MIT procesą.

Bakaluro ir magistro studentai savo įvertinimus gali pateikti trijose apklausose. Šios apklausos yra skirtos išsiaiškinti bakalauro ir magistro studentų karjeros planus pabaigus studijas MIT, kokia yra studentų akademinė ir asmeninio gyvenimo patirtis studijuojant bei siekiama išsiaiškinti nuotolinio mokymosi patirtį per COVID-19 pandemiją.

Alumni savo mokymosi patirtį MIT gali įvertinti pateikdami savo atsiliepimus keturiose apklausose. MIT šių apklausų rezultatus naudoja siekiant išsiaiškinti buvusių studentų nuomonę apie jų studijas, karjerą ir kitų absolventų išsilavinimą, taip pat MIT studijų įtaką jų dabatinei karjerai bei sužinoti, ką alumni studentai šiuo metu veikia gyvenime (augina vaikus, kuria verslą ir pan.).

Fakulteto ir personalo apklausų tikslas yra įvertinti dėstytojų ir kitų lektorių patirtį dėstant, nustatyti jų gyvenimo kokybę bei įvertinti kitus, su jų darbu susijusius, veiksnius. Ypatingas dėmesys šiose apklausose yra skiriamas dėstytojų ir kitų lektorių streso lygio nustatymui darbe. Yra prašoma įvertinti mokymo įtampą, kaip dažnai su ja susiduriama ir kaip tvarkomasi. Viso nuo 2001 m. tokių apklausų MIT buvo atlikta penkios.

MIT bendruomenė savo grįžtamąjį ryšį gali pateikti penkiose apklausose. Šių apklausų rezultatai yra naudojami, siekiant išsiaiškinti visų MIT bendruomenės narių pasitenkinimą būnant MIT bendruomenės nariu, prašoma įvertinti savo patirtį įvairiose srityse: švietimas, studentų konsultavimas, dėstytojų ir studentų sąveikia ir pan. Taip pat viena naujausių apklausų yra skirta išsiaiškinti kaip stipriai COVID-19 pandemija paveikė MIT bendruomenę. Šioje apklausoje stengiamasi sužinoti, kokia yra fizinė ir psichologinė asmens sveikata, kaip jam sekasi tvarkytis su dėl pandemijos iškilusiais sunkumais.

Savo apklausas apie bendruomenę taip pat turi ir naudoja Stanfordo ir Harvardo universitetai. Abi šios apklausos yra pakankamai panašios, kurių pagrindinis tikslas yra nustatyti tiek Stanfordo tiek ir Harvardo bendruomenės narių pasitenkinimą būnant šių universitetų bendruomenės dalimi. Stanfordo apklausoje labiau yra gilinamasi ar teikiamos paslaugos IT srityje padeda vystyti mokslinius tyrimus ir palaikyti akademinę ir sveikatos gerovę, o Harvardo

apklausoje yra labiau siekiama atskleisti, kaip žmonės jaučiasi būdami Harvardo bendruomenės dalimi.

Kalifornijos technologijų institutas grįžtamąjį ryšį renka ir analizuoja apklausdami asmenis besinaudojančius universiteto teikiamomis nuomos paslaugomis ir universiteto dėstytojus, kitus darbuotojus ir studentus. Apklauskos rezultatai, kurie yra skirti asmenims besinaudojantiems universiteto teikiamomis nuomos paslaugomis yra naudojami kaip priemonė ateityje geriau aptarnauti fakulteto narius besinaudojančiais universiteto nuomojamomis gyvenamosiomis patalpomis, o universiteto darbuotojai, dėstytojai ir studentai yra apklausiami, nes siekiama gerinti universiteto bendruomenės kelionės į universitetą patirtį.

Oxfordo universitetas yra sukūręs penkias apklausas, kuriose grįžtamąjį ryšį teikia visų Jungtinės Karalystės paskutinių metų bakalauro studentai, visi dieninio ir neakivaizdinio bakalauro ir antrosios pakopos mokslinių tyrimų studentai, magistro studentai, universitetą palikę studentai, nebaigę savo studijų programos bei absolventai (praėjus 15 mėnesių po jų mokslo baigimo universitete). Nacionalinė studentų apklausa, skirta visų Jungtinės Karalystės paskutinių metų bakalauro studentams yra skirta išsiaiškinti, kas studentams patiko ir nepatiko, taip siekiant gerinti studentų mokymosi patirtį universitete. Šioje apklausoje studentai gali teikti savo pasiūlymus, ką universitetas galėtų daryti geriau ir taip tobulinti savo veiklą. Visų dieninio ir neakivaizdinio bakalauro, magistrantūros ir antrosios pakopos mokslinių tyrimų studentų apklausa yra naudojama universitetui save pasilyginti su kitais 120 universitetų studentų patirties vertinimo kontekste. Ši apklausa universitetui leidžia įvertinti studentų patirtį nuo paraiškos teikimo į universitetą įstoti iki universiteto baigimo. Apklausa skirta magistro studijų studentams yra naudojama universiteto pasilyginimui su kitomis aukštojo mokslo institucijomis taip siekiant pagerinti antrosios pakopos studijų patirtį ateityje, atsižvelgiant į studentų pateiktus atsiliepimus. Universitetą palikusių studentų apklausa ir absolventų apklausa yra skirta išsiaiškinti kur dirba studentai, kokį atlyginimą uždirba. Universitetą palikę studentai yra klausiami šeši mėnesiai po studijų nutraukimo, o absolventai praėjus penkiolikai mėnesių po mokslų baigimo universitete.

Taigi, pagal TOP 5 geriausių pasaulio universitetų grįžtamojo ryšio apklausų analizę galima teigti, kad šie universitetai aktyviai vykdo apklausas, kurios yra įvairaus pobūdžio bei turinčios skirtingus tikslus. Grįžtamojo ryšio apklauskos yra svarbios universitetams ir jos yra aktyviai naudojamos, kaip vienas pagrindinių įrankių, leidžiančių daryti teigiamus pokyčius universitete ir identifikuoti konkrečias tobulintinas sritis. Dauguma universitetų stengiasi gauti grįžtamąjį ryšį iš savo pagrindinių klientų – studentų. Universiteto administracijai rūpi studentų emocinė ir fizinė gerovė. Taip pat aktyviai domimasi studentų sugebėjimu susitvarkyti su mokymosi krūviu bei apsimokėti už mokslą, kokias finansines galimybes turi jie ir jų tėvai ar kiti giminaičiai. Taip pat apklausose dažnai kartojasi klausimai apie tolimesnę studentų karjerą, tikslus

bei svajones. 2020 m. pastebima nauja grįžtamojo ryšio apklausų tema - nuotolinio darbo bei nuotolinio mokymosi patirties įvertinimas. 2020 m. įvykusi COVID-19 viruso pandemija pakeitė ne vieną studijų aspektą, todėl universiteto administracijai yra svarbu suprasti, kaip kiekvienas jos narys susitvarko su pokyčiais ir kokie sunkumai jam kyla. Taip pat išsiskiria bendro pobūdžio apklausos skirtos atitinkamo universiteto bendruomenei. Šios apklausos dažniausiai susijusios su asmenų pasitenkinimu būnant universiteto nariais bei kaip jie vertina savo patirtį universitete. Klausimai pateikti iš skirtingų ir pačių įvairiausių aspektų, tam, kad būtų susidaromas kuo platesnis suvokimas, koks klimatas egzistuoja universitete ir būtų priimami teisingi sprendimai tobulinant universiteto veiklą.

#### **1.4 Grįžtamojo ryšio panaudojimą Vilniaus universitete apibrėžiantys dokumentai**

Vilniaus universitete yra įdiegta studijų kokybės užtikrinimo sistema (Kokybės vadovas), kuris yra apibrėžiamas kaip „pagrindinis Vilniaus universiteto (toliau Universitetas arba VU) informacinėmis technologijomis grįstos studijų kokybės vadybos sistemos dokumentas.“ VU Kokybės vadovas yra paremtas 4 principais:

1. Mokslinių tyrimų rezultatais grįsta motyvuojanti mokymosi aplinka.
2. Atvirumas ir tarptautiškumas.
3. Atsakomybė ir pasitikėjimas.
4. Nuolatinis gerinimas ir kaita.

Kiekvienu šiuo principu yra svarbu vadovautis, norint pasiekti pagrindinio Kokybės vadovo tikslo „apibendrinti vidinio studijų kokybės užtikrinimo procesus ir procedūras.“ taip siekiant „užtikrinti veiklos skaidrumą, ugdyti bendruomenės sąmoningumą ir individualią bei kolektyvinę atsakomybę už studijų kokybės užtikrinimą ir tobulinimą, paskirstant pareigas bei atsakomybę studijų kokybės užtikrinimo ir tobulinimo procesuose bei įgyti vidaus bei išorės suinteresuotųjų šalių pasitikėjimą.“ Šis vadovas yra aktualus visai VU bendruomenei: administracijai, dėstytojams ir studentams. Siekiant per daug neišsiplėsti ir nenukrypti nuo baigiamojo darbo tikslo, toliau bus nagrinėjamas tik 4-asis principas (Nuolatinis gerinimas ir kaita).

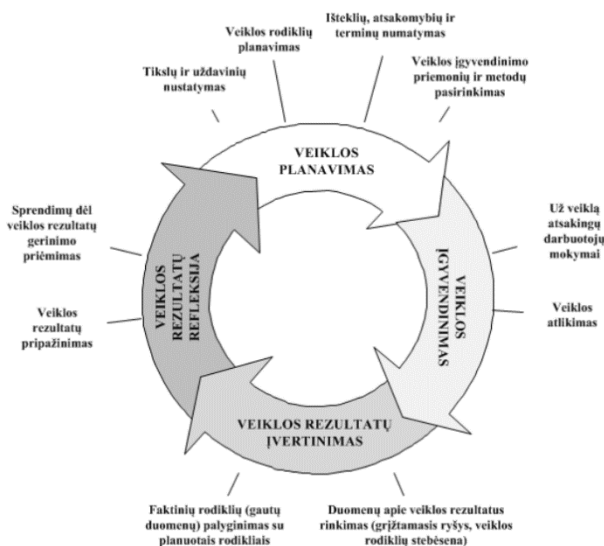
Vienas iš labiausiai naudojamų veiklos nuolatinio gerinimo ir kaitos įrankių yra Deming'o ciklas dar kitaip žinomas kaip PDCA ciklas (Cheng, 2019). Demingo ciklas remiasi keturiais veiksmiais: planuok (*angl.* Plan), daryk (*angl.* Do), tikrink (*angl.* Check) ir veik (*angl.* Act). Analogišku principu yra sukurtas VU veiklos valdymo ciklas (žr. 2 pav.). Paveikslėlyje aiškiai matoma, kokios veiklos yra daromos, norint užtikrinti veiklos nuolatinio gerinimo ir kaitos principo laikymąsi. Vienas iš keturių ciklo žingsnių – Veiklos rezultatų įvertinimas. Šis žingsnis apima: Faktinių



rodiklių (gautų duomenų palyginimą su planuotais rodikliais) bei duomenų apie veiklos rezultatus rinkimą, į kurį įeina grįžtamasis ryšys ir veiklos rodiklių stebėseną.

## 2 paveikslas

*VU veiklos valdymo ciklas*

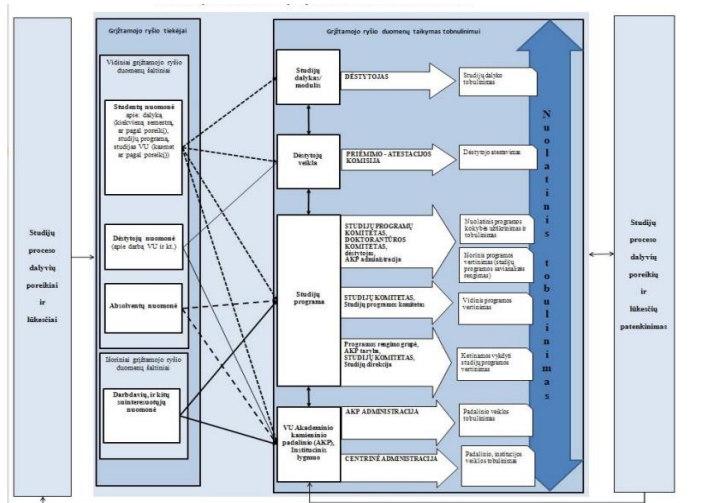


Šaltinis: VU Kokybės vadovas, 2013 m.

Grįžtamąjį ryšį teikia vidiniai (studentai, dėstytojai ir absolventai) bei išoriniai studijų proceso dalyviai (darbdaviai ir kitos suinteresuotosios pusės) (žr. 3 pav.). Grįžtamojo ryšio sistemos modelis yra suskirstytas į keturias dalis: studijų proceso dalyvių poreikiai ir lūkesčiai, grįžtamojo ryšio tiekėjai, grįžtamojo ryšio duomenų taikymas tobulinimui ir studijų proceso dalyvių poreikių ir lūkesčių patenkinimas.

### 3 paveikslas

VU studijų proceso dalyvių grįžtamojo ryšio sistemos modelis



Šaltinis: VU Kokybės vadovas, 2013

Remiantis šia grįžtamojo ryšio sistema matome, kad VU grįžtamąjį ryšį renka apie visas anksčiau baigiamajame darbe išsiaiškintas suinteresuotąsias šalis. Yra pastebima, kad studentai yra vienintelė suinteresuotoji pusė, kurios grįžtamasis ryšys gali būti panaudotas visoms sritims, susijusioms su grįžtamojo ryšio duomenų taikymu tobulinimui. Oficialiame Vilniaus universiteto puslapyje [vu.lt](http://vu.lt) yra skelbiama, kad studentai taip pat yra viena didžiausių studijų kokybe suinteresuotųjų pusių universitete, todėl jų grįžtamasis ryšys yra ypatingai svarbus.

Vienas pagrindinių dokumentų aprašančių grįžtamojo ryšio procesą yra Vilniaus universiteto socialinių dalininkų grįžtamojo ryšio studijų kokybei tobulinti organizavimo tvarkos aprašas. Šis aprašas nurodo, kad „Grįžtamasis ryšys yra renkamas periodiškai arba pagal poreikį“ atliekant „apklausas, vykdant interviu, organizuojant diskusijų grupes“ ir renkant grįžtamąjį ryšį „kitais informacijos rinkimo būdais“. Žemiau pateiktoje lentelėje (žr. 4 pav.) yra pateikiamos VU periodiškai atliekamos apklausos, už kurias yra atsakingi priskirti skyriai, komitetai ar fakultetai kas tam tikrą laiką.

## 4 paveikslas

### Periodiškai VU atliekamos apklausos

Periodiškai grįžtamasis ryšys		Atsakingas skyrius/komitetas/fakultetas						Kada atliekama apklausa?							
		Studijų kokybės ir plėtos skyrius	Universiteto Centrinės administracijos Studentų paslaugų ir karjeros skyrius	Universiteto Centrinės administracijos Tarptautinių ryšių skyrius	Universiteto Centrinės administracijos Doktorantūros ir postdoktorantūros skyrius ir / arba Doktorantūros krypties komitetas	Universiteto Medicinos fakultetas	kiekvieno studijų semestro etape	kiekvieno studijų semestro pabaigoje	pirmojo studijų semestro metu	pavasario semestro pabaigoje	studento atstikalyto su Universitetu metu	12, 36 ir 60 mėn. po studijų baigties	periodiškai	kiekvienais studijų metais, pasibaigus cilo įgyvendinimui	
Pirmosios pakopos, antrosios pakopos, vientisųjų, gretutinių, profesinių pedagogikos ir papildomųjų studijų studentų apklausos	studijų dalyko (modulio) apklausa, įskaitant ir bendrųjų universitetinių studijų modulių apklausa, apie studijuoto dalyko (modulio) kokybę	X					X	X							
	semestro studijų apklausa apie semestro studijų kokybę	X						X							
	pirmo kurso studentų apklausa apie priėmimo procesą, studijų pasirinkimo priežastis ir lūkesčius		X						X						
	baigiamųjų kursų studentų apklausa apie studijų programą, jos vykdymo kokybę ir studijavimo sąlygas	X						X							
	studijų praktikos apklausa apie praktikos kokybę	X						X							
	anekdotinių mainų programų studentų apklausa apie mainų programų įgyvendinimą			X					X						
	pagal mainų programas dirbusių studentų apklausa apie mainų programų įgyvendinimą			X						X					
	praktiką užsienyje atlikusių studentų apklausa apie praktikos kokybę		X						X						
	studijas nutraukusių studentų apklausa apie studijų nutraukimo priežastis		X								X				
Absolventai	apklausa apie studijų metu įgytas kompetencijas bei įsilavinimą darbo rinkoje		X								X				
Doktorantai	apklausa apie doktorantūros studijų įgyvendinimą				X							X			
Rezidentai	apklausa apie cilo įgyvendinimą					X							X		

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis Vilniaus universiteto socialinių dalininkų grįžtamojo ryšio studijų kokybei tobulinti organizavimo tvarkos aprašu, 2021

Vilniaus universitetas yra apibrėžęs, kad duomenys, surinkti iš grįžtamojo ryšio apklausų yra naudojami „studijų kokybės, akademinė ir neakademinė paslaugų kokybės užtikrinimo ir tobulinimo, personalo valdymo ir skatinimo, strateginio planavimo, rinkodaros ir kitiems tikslams“ (vu.lt „Grįžtamojo ryšio studijų kokybei tobulinti sistema“). Grįžtamojo ryšio panaudojimą Vilniaus universitete apibrėžia 3 dokumentai: VU Studijų programų reglamentas, Studijų programos komiteto nuostatai ir Vilniaus universiteto geriausių dėstytojų rinkimų aprašas).

Grįžtamojo ryšio panaudojimas pagal VU Studijų programų reglamentą yra pažymėtas reglamento 2-ame Priede „Studijų programos akreditavimo, vertinimo ir tobulinimo tvarka“. Pagal šio priedo 14 punkto 14.1 papunktį, yra nustatyta, kad studentų apklausų rezultatai yra vienas iš kriterijų atliekant vidinį studijų programos vertinimą. Vidinis studijų programos vertinimas, kartu su išoriniu studijų programos kokybės vertinimu ir kitomis priemonėmis (VU Studijų programų reglamente 10 punktas „Studijų programų kokybės užtikrinimas ir tobulinimas“) yra sudedamoji dalis visų studijų programų kokybės užtikrinimo ir tobulinimo būdų.

Grįžtamojo ryšio panaudojimas taip pat įtvirtintas ir Vilniaus universiteto studijų programos komiteto nuostatuose. Šio Komiteto tikslas yra „užtikrinti studijų programos siekinių aktualumą, jų pasiekiamumą bei studijų programos konkurencingumą, derinant suinteresuotųjų šalių nuomonę, jų poreikius ir gerąją praktiką“. Šiam tikslui pasiekti Komitetui yra paskirti 3 uždaviniai (II skyrius, „Komiteto tikslas, uždaviniai ir funkcijos“, 6 punktas) susiję su studijų programos tikslų atitiktimi teisės aktams, studijų programos tobulinimu ir informavimu apie

svarbiausius pokyčius studijų programose. Remiantis šiais uždaviniais Komitetas vykdo su grįžtamoju ryšio panaudojimu susijusią funkciją (II skyrius, „Komiteto tikslas, uždaviniai ir funkcijos“, 7 punkto 7.1 papunktis) „analizuoja dėstytojų, absolventų ir socialinių partnerių nuomonę apie studijų programos tikslus, ugdomas kompetencijas ir numatomus rezultatus“. Vėliau atsižvelgus į gautus ir išanalizuotus duomenis teikia pasiūlymus dalykų (modulių) tobulinimui, aprašų atnaujinimui.

Paskutinis dokumentas, kuriame yra aprašytas grįžtamojo ryšio panaudojimas yra „Vilniaus universiteto geriausių dėstytojų rinkimų tvarkos aprašas“. Šių rinkimų tikslas yra „skatinti dėstytojus, studentus ir administraciją įsitraukti į studijų kokybės plėtrą.“ III skyriuje „Geriausi dėstytojų rinkimų kriterijai“ 10 punkto 10.3 papunktyje yra išskirta, kad vienas iš kriterijų, pagal kuriuos Komisija vertina dalyvaujančius rinkimuose dėstytojus yra „Universitete vykdomų studentų nuomonės apie kandidato dėstomus dalykus apklausų rezultatai“.

Taigi galime apibendrinti, kad Vilniaus universitete studentų grįžtamasis ryšys yra naudojamas vidiniam studijų kokybės vertinimui, pasiūlymų teikimui dėl dalykų (modulių) tobulinimo ir studijų dalykų aprašų atnaujinimui bei kaip vienas iš kriterijų Vilniaus universiteto geriausių dėstytojų rinkimuose.

### **1.5 Studento vaidmuo aukštajame moksle**

Mokslinėje literatūroje jau ilgą laiką yra aršiai diskutuojama, kas yra studentas aukštojoje mokykloje ir koks yra jo vaidmuo. 1980-ųjų viduryje atsirado nauja koncepcija, kad studentas yra klientas ir kad aukštosios mokyklos turi siekti patenkinti studento lūkesčius bei poreikius ir kartu didinti klientų (studentų) pasitenkinimą (Ehigie & Taylor, 2009). Mokslinėje literatūroje ši koncepcija iš pat pradžių buvo vertinama atsargiai. Buvo abejojama ar šis nusistatymas nepadarys neigiamos įtakos studentų požiūriui į aukštąją mokyklą. Buvo diskutuojama ar studentų pasitenkinimas tikrai yra geriausias rodiklis nustatyti aukštojo mokslo kokybę, nes studentų pasitenkinimas gali būti neobjektyvus, o paprasčiausiai nulemtas pažymių. Be to buvo teigiama, kad akademinė bendruomenė turinti didelę patirtį turi sumodeliuoti studijų programas ir dalykus, kad išsilavinimą įgiję studentai atitiktų rinkos sąlygas ir darbdavių lūkesčius (Emery et al., 2001). Vėliau ši koncepcija kiek pakito ir studentą pradėta laikyti aktyviu proceso dalyviu. Pagal šią koncepciją studentas turi įdėti daug pastangų ir aktyviai rodyti pastangas besimokant. Remiantis šia mintimi, studentų aktyvumas gali pasireikšti trijose veiklose: individualiuose užsiėmimuose (mokymasis testams, ruošimasis paskaitoms, konsultacijos su dėstytoju ir kt.), komandinėse

užduotyse (dalyvavimas darant komandinės užduotis, dalyvavimas mokymosi grupėse), paskaitų užsiėmimuose (konspektavimas, tinkamas elgesys paskaitų metu, sąžiningumas atsiskaitymų metu, paskaitų ir kitų užsiėmimų lankomumas ir kt.). Įtraukti į studijų procesą studentus yra didelis darbas, tačiau tai turi būti aukštosios mokyklos atsakomybė (Kotzé & Plessis, 2003). Buvo teigiama, kad studentų pasitenkinimas ir jų poreikių tenkinimas daro studentus lojaliais ir tai turi būti kiekvienos aukštosios mokyklos tikslas. Aukštosios mokyklos turi užtikrinti, kad studentų lūkesčiai ir poreikiai būtų išpildyti bei patenkinti. Dar vėliau požiūris į šią koncepciją pasidalino į tris dalis: vieni autoriai labai palaikė šią koncepciją, kiti priešingai – stengėsi ją paneigti ir parodyti jos neigiamą įtaką aukštajam mokslui, o tretieji pasirinko tarpinę/neutralią poziciją – nei pritarė nei nepritarė šiai koncepcijai.

Autoriai, kurie nepalaikė šios koncepcijos teigė, kad rinkodara iškreipė požiūrį į studentą, nes tai paskatino studentus manyti, kad jie gali „nusipirkti“ aukštosios mokyklos „produktą“ ir įgyti nuosavybės teisę į aukštąją mokyklą. Autorių nuomone, aukštosios mokyklos turi stengtis užtikrinti, kad studentai gerbtų akademinę bendruomenę ir vadovybę bei pasitikėtų jos priimamais sprendimais (Svensson & Wood, 2007). Taip pat kyla klausimas dėl aukštojo mokslo vertės. Studentai, kurie laiko save klientais, yra linkę manyti, kad jie mainosi su universitetu - studentai susimoka pinigus, o aukštoji mokykla suteikia išsilavinimą ir diplomą (Finney & Finney, 2010). Tai reiškia, kad išsilavinimą ir diplomą gali įgyti visi, kas turi pinigų. Be to yra teigiama, kad nors studentai ir gali apibūdinti savo mokymosi patirtį, mokymosi patirtis negali būti prilyginama kompetencijai įvertinti studijų programą, jos dalyką ar modulį (Calma & Dickson-Deane, 2020; Langrafe et al., 2020). Dėl to reikia labai atsargiai vertinti studentą, kaip klientą, nes jei organizacija pasirenks tokią poziciją ir pradeda laikytis šūkio „klientas yra visada teisybė“, dėstytojas palapsniui iš „vedlio“ vaidmens gali pereiti į „linksmintojo“ vaidmenį (Langrafe et al., 2020).

Autoriai, kurie nenorėjo pasirinkti vienos ar kitos pusės, pasirinko neutralią/tarpinę poziciją. Iš vienos pusės, yra suprantama, kad aukštasis mokyklas vis labiau gretina su verslo įmonėmis, o marketingo teorijomis grįstos strategijos gretina studentą prie kliento. Iš kitos pusės aukštosios mokyklos suinteresuotoji pusė nėra tik studentas, egzistuoja ir kitos suinteresuotosios pusės. Autoriai teigia, kad yra svarbu išsiaiškinti visų suinteresuotųjų pusių poreikius ir nepamiršti, kad studentai į aukštąjį mokslą turi žiūrėti ilgalaikėje (darbas, karjera, saugumas), o ne trumpalaikėje perspektyvoje (diplomas) (Eagle & Brennan, 2007). Taip pat yra laikomasi minties, kad dėl globalizacijos daugelis universitetų nori pritraukti, kuo daugiau studentų į savo aukštąją mokyklą, kad gautų kuo daugiau pajamų. Tada kyla būtinybė paslaugų tiekėjui (universitetui) užtikrinti pačią geriausią patirtį klientui (studentui). Šis koncepcija teigiamai veikia paslaugų kokybę, nes tenkinami kliento norai, auga pasitenkinimas, lojalumas, tačiau neigiamai

veikia išsilavinimą ilgalaikėje perspektyvoje – išsilavinimą gali gauti kiekvienas, nes krūvis, studijuojami dalykai yra derinami prie studentų poreikių (Watjatrakul, 2014).

Autoriai, kurie palaiko šią koncepciją teigia, kad ši koncepcija yra aukštojo mokslo kokybės pagrindas. Remiantis rinkodaros koncepcijomis, bet kuri sėkminga organizacija turi savo veiklą orientuoti į klientą ir juo rūpintis (Koris & Nokelainen, 2015). Yra teigiama, kad aukštosios mokyklos privalo išsiaiškinti savo klientų (studentų) poreikius, juos tenkinti ir didinti pasitenkinimą studijomis (Joseph et al., 2005; Khoo et al., 2017; Raza et al., 2021; Weerasinghe & Fernando, 2018). Studentų pasitenkinimas ne tik rodo, kad yra aukšta mokslo kokybė, bet pasitenkinimas daro studentus lojaliais klientais, kurių lojalumas daro teigiamą įtaką aukštosios mokyklos veiklai trumpalaikėje (pajamos) ir ilgalaikėje perspektyvoje (teigiami atsiliepimai, reklama būsimiems studentams) (Ehigie & Taylor, 2009).

Apibendrinant galima teigti, kad yra skirtingų nuomonių dėl to, koks yra studento vaidmuo aukštojoje mokykloje. Analizuojant naujausią literatūrą, ryškėja vaizdas, kad koncepcija, jog studentas yra klientas gali nedingti labai ilgai arba iš viso nedingti. Šiai koncepcijai įsitvirtinti padeda ir tai, kad dauguma aukštųjų mokyklų vis dar labai priklauso nuo finansinių išteklių, dėl to jos yra suinteresuotos pritraukti, kuo daugiau studentų. Šią koncepciją vertinti nebūtina tik iš neigiamos perspektyvos. Šios koncepcijos dėka, renkant atsiliepimus iš studentų ir juos analizuojant, aukštosios mokyklos gali pertvarkyti savo strategiją ir teikti tokias studijas kur būtų išlaikytas kainos ir kokybės santykis. Tačiau yra labai svarbu nepamiršti, kad studentas nėra tik skaičius ir privaloma išlaikyti balansą mokymosi procesuose (Calma & Dickson-Deane, 2020).

## **1.6 Studentų grįžtamojo ryšio naudojimas aukštosiose mokyklose**

Kaip jau ir minėta anksčiau, aukštosios mokslo institucijos jau ilgą laiką renka grįžtamąjį ryšį. Ypač aktualus yra grįžtamasis ryšys iš aukštosios mokyklos studentų. Mokslo institucijos nuolat analizuoja studentų atsiliepimus, kad įvertintų jų mokymosi patirtį (mokymo kokybė, kursų turinys, pagalba, kitos paslaugos ir t.t.) (Shah & Pabel, 2020). Grįžtamasis ryšys yra svarbus mokymosi aspektas, leidžiantis studentams ir dėstytojams dalyvauti aktyviame refleksijos procese, siekiant pagerinti mokymąsi (Camarata & Slieman, 2020).

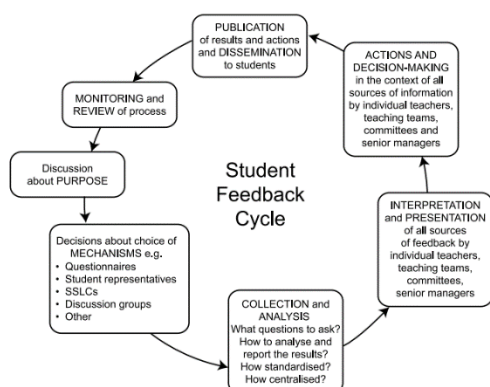
Aukštosios mokyklos, norėdamos surinkti grįžtamąjį ryšį dažniausiai naudoja internetines apklausas. Analizuojant duomenis surinktus iš apklausų yra svarbu, kad naudojamos apklausos būtų patikimos, o surinktų duomenų analizė būtų pagrįsta ir teikianti išsamią informaciją, kuri padėtų identifikuoti esamas problemas. Dažniausiai studentai vertina jiems pateiktus teiginius Likerto skalėje ir atsako į atvirus klausimus. Uždarų, Likerto skalėje vertinamų teiginių analizei dažniausiai yra naudojama tiesinė regresijos analizė arba koreliacija. Atvirų

klausimų atsakymai dažnai yra neanalizuojami, nes yra sudėtinga apdoroti didelį kiekį tekstinių duomenų (Hujala, et al., 2020). Žemiau pateiktas studentų grįžtamojo ryšio ciklas (žr. 5 pav.). Cikle yra išskirti 7 etapai:

1. Diskusija dėl grįžtamojo ryšio rinkimo tikslo (angl. *Discussion about PURPOSE*).
2. Diskusija dėl grįžtamojo ryšio rinkimo instrumento. (angl. *Decisions about choice of MECHANISMS*).
3. Grįžtamojo ryšio rinkimas ir analizė (angl. *COLLECTION and ANALYSIS*).
4. Grįžtamojo ryšio interpretacija ir pristatymas. (angl. *INTERPRETATION and PRESENTATION*).
5. Veiksmų ir sprendimų priėmimas (angl. *ACTIONS and DECISION-MAKING*).
6. Rezultatų ir veiksmų viešinimas bei platinimas studentams. (angl. *PUBLICATION of results and actions and DISSEMINATION to students*).
7. Stebėjimo ir peržiūros procesas (angl. *MONITORING and REVIEW process*).

## 5 paveikslas

### Studentų grįžtamojo ryšio ciklas



Šaltinis: Collecting and using student feedback (Brennan & Williams, 2004)

Atsižvelgiant į aukščiau pateiktą studentų grįžtamojo ryšio ciklą, grįžtamojo ryšio panaudojimas prasideda nuo 4-ojo žingsnio (Grįžtamojo ryšio interpretacija ir pristatymas). Taigi toliau bus gilinamasi į grįžtamojo ryšio panaudojimą nuo 4-ojo iki 7-ojo (Stebėjimo ir peržiūros procesas) žingsnio.

Kaip jau buvo išsiaiškinta anksčiau, studentų grįžtamasis ryšys gali būti naudojamas: dėstytojų vertinimui, studijų dalykų (modulių) vertinimui ir vidiniam studijų kokybės vertinimui. Analizuojant studentų grįžtamojo ryšio panaudojimą yra svarbu suprasti, kad dažnu atveju, gavus grįžtamąjį ryšį, jis priimamas labai asmeniškai, ypač kai tai nėra teigiamas grįžtamasis ryšys

(Flodén, 2017). Yra įrodyta, kad kai grįžtamasis ryšys yra pateikiamas neigiamame kontekste, asmenys yra mažiau linkę jo klausyti, daryti išvadas ir tobulėti, todėl yra labai svarbu paskirti asmenį, kuris būtų atsakingas už grįžtamojo ryšio paaiškinimą, problemų sprendimą ir profesinį ugdymą (Mandouit, 2018). Dėstytojai gavę grįžtamąjį ryšį, jį aptarę su priskirtu asmeniu, gali iš karto imtis atitinkamų veiksmų, kurie padėtų pagerinti dėstyimo kokybę: gerosios praktikos pritaikymas, dalyvavimas mokymuose, dėstyimo praktikos gerinimas ir kt. (Brennan, Williams, 2004). Taip pat yra svarbu užtikrinti, kad tie asmenys, kurie gauna teigiamąjį ryšį, pasidalintų savo gerosiomis praktikomis su kolegomis, taip užtvirtindami savo turimas žinias ir mokydami kolegas (Almujally & Joy, 2020).

Studentų grįžtamasis ryšys gali padėti aukštajai mokyklai įvertinti studijų dalykų (modulių) stipriąsias ir silpnąsias puses (Gottipati et al, 2017), nes studentai ilgą laiką mokėsi studijuotą dalyką, gali pateikti studijuoto dalyko (modulio) įvertinimą iš savo perspektyvos. Tačiau, kaip ir minėta anksčiau, studentų grįžtamąjį ryšį reikia vertinti atsargiai ir kritiškai. R Todėl pristatant ir vertinant grįžtamojo ryšio rezultatus, reikėtų atsižvelgti į jų vertinimo tendencijas, o ne pavienius atsiliepimus (Office of the Higher Education Commission , 2014).

Dar vienas labai svarbus žingsnis, norint, kad studentai ir toliau teiktų grįžtamąjį ryšį yra rezultatų ir veiksmų viešinimas bei platinimas studentams. Šiame žingsnyje yra labai svarbu studentams parodyti, kad jų grįžtamasis ryšys yra vertinamas, jis yra analizuojamas ir jį yra atsižvelgiama ir remiantis gautais duomenimis yra priimami sprendimai, kurie gerina mokymosi patirtį universitete. Dėstytojai gavę ir panaudoję studentų grįžtamąjį ryšį turėtų būti atviri savo studentams ir papasakoti savo planą įgyvendinti/nejgyvendinti arba papasakoti kas jau yra įgyvendinta iš studentų pasiūlymų (Tse, 2022).

Apibendrinant galima teigti, kad studentų grįžtamojo ryšio naudojimas aukštosiose mokyklose gali būti naudingas tiek vertinant dėstytojo dėstymą, tiek vertinant studijų dalyką (modulį). Dėstytojui teikiamas studentų grįžtamasis ryšys gali būti panaudojamas savęs įsivertinimui, dėstyimo metodikos gerinimui ir tolimesniam kvalifikaciniam tobulėjimui. Studentų teikiamas grįžtamasis ryšys taip pat gali būti panaudojamas išskiriant studijų dalykų (modulių) stiprybes ir silpnybes. Svarbu suprasti, kad norint, jog studentai ir toliau teiktų atsiliepimus yra svarbu užtikrinti, kad pokyčiai, kurie yra daromi atsižvelgiant į suteiktą studentų grįžtamąjį ryšį būtų publikuojami ir studentai suprastų, kad jų nuomonė rūpi.



## 2. VEIKSMINGO STUDENTŲ GRĮŽTAMOJO RYŠIO PANAUDOJIMO UNIVERSITETE TYRIMAS

### 2.1 Kokybinio tyrimo metodologija

Apklausa, skirta studentams išsakyti savo nuomonę apie studijas, yra jau seniai naudojama priemonė, kuri padeda gauti grįžtamąjį ryšį apie fakulteto dėstymo proceso efektyvumą. Šių apklausų pagrindinis tikslas, surinkus ir išanalizavus gautą informaciją, ją pritaikyti gerinant dėstymo metodus ir tobulinant dėstomų kursų turinį (Ardalan et al., 2019). Studentų grįžtamasis ryšys padeda dėstytojams išskirti savo darbo silpnybes ir stiprybes, identifikuoja tobulintinas dėstymo sritis, yra svarbus fakultetui priimant sprendimus susijusius su studijų procesais (Gottipati et al., 2017).

#### ***Tyrimo klausimas:***

Kaip Vilniaus universiteto kamieniniai akademiniai padaliniai naudoja studentų grįžtamąjį ryšį?

#### ***Tyrimo tikslas:***

Šio tyrimo tikslas – išsiaiškinti, kaip Vilniaus universiteto kamieniniai akademiniai padaliniai naudoja studentų grįžtamąjį ryšį.

#### **Tyrimo imtis ir populiacija:**

Tyrimo tikslui pasiekti buvo pasirinktas Vilniaus universitetas, kaip vienas seniausiai pradėjusių rinkti ir naudoti studentų grįžtamąjį ryšį universitetų. Atsižvelgiant į Vilniaus universiteto kamieninių akademinių padalinių struktūrą, buvo pasirinkti respondentai, kurie yra atsakingi už visą kamieninio akademinio padalinio studijų procesą, todėl galintys geriausiai papasakoti apie studentų grįžtamojo ryšio panaudojimą savo padalinyje. Iš 15 kamieninių akademinių padalinių respondentų, padaliniuose atsakingų už visą studijų procesą, tyrime sutiko dalyvauti 5 respondentai (žr. 5 lentelė). Lentelėje taip pat pateikiamos respondento pareigos bei darbo laikotarpis dabartinėse pareigose.

### 3 lentelė

#### *Kokybinio tyrimo respondentai*

Respondento kodas	Kamieninio akademinio padalinio pavadinimas	Respondento pareigos	Darbo laikotarpis dabartinėse pareigose
R1	Filologijos fakultetas	Studijų prodekanė	9 metai
R2	Tarptautinių santykių ir politikos mokslų institutas	Direktorės pavaduotoja studijoms	2,5 metų
R3	Ekonomikos ir verslo administravimo fakultetas	Studijų prodekanė	5 metai
R4	Istorijos fakultetas	Akademinių reikalų ir tarptautinių ryšių prodekanas	2 metai
R5	Fizikos fakultetas	Studijų prodekanė	4,5 metų

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis atliktu tyrimu

#### ***Tyrimo uždaviniai:***

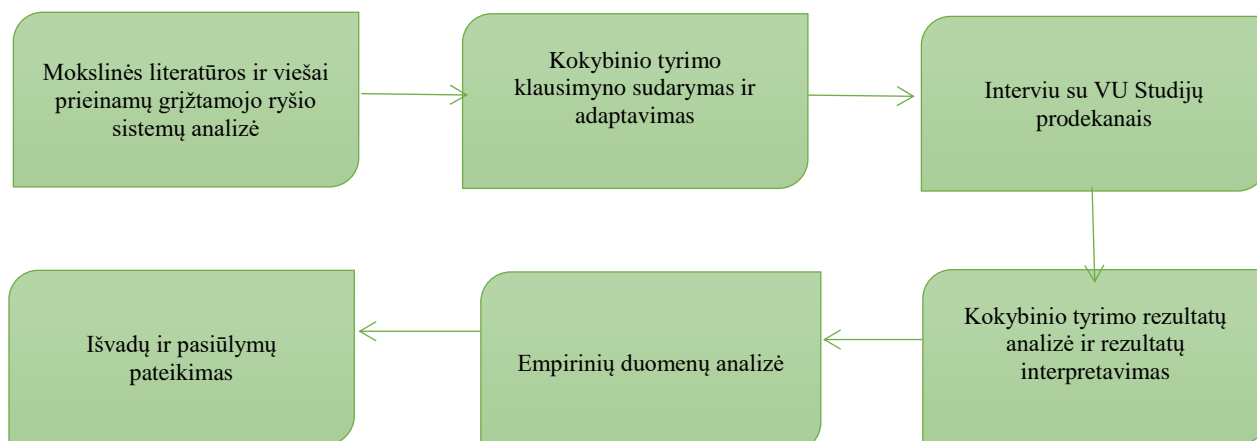
1. Atsižvelgiant į tyrimo tematiką, mokslinę literatūrą, gerą užsienio universitetų praktiką bei Vilniaus universitete studentų panaudojimą apibrėžiančius dokumentus, parengti interviu klausimyną ir pasirinkti tyrimui tinkančius respondentes.
2. Atlikus interviu, susisteminti respondentų atsakymus ir pateikti gautą informaciją.
3. Atlikus duomenų analizę ir interpretavimą, pateikti tyrimo rezultatus ir išvadas.

***Tyrimo ribos*** – apklausiami tik tų Vilniaus universiteto kamieninių akademinų padalinių fakultetų Studijų prodekanai, kurie sutiko dalyvauti tyrime.

Šiam tyrimui atlikti yra pasirinkta atlikti **kokybinį** tyrimą pagal **sisteminio** tyrimo metodologiją. Ši metodologija paremta nagrinėjamo reiškinio suskaidymu į sudėtingas dalis ir šių dalių tarpusavio ryšių išnagrinėjimą. Šią metodologiją yra rekomenduojama naudoti tyrimams, kurių tikslas yra parengti pasiūlymus ir gerinimo priemones (Tamaševičius, 2015). Tyrime viso dalyvavo 5 fakultetų Studijų prodekanai. Tyrimas buvo atliktas remiantis nusimatyta tyrimo eiga (žr. 6 pav.) Analizuojant šių fakultetų atvejus, susijusius su studentų grįžtamojo ryšio panaudojimu, buvo siekiama įvertinti dabartinę studentų grįžtamojo ryšio panaudojimo situaciją.

## 6 paveikslas

### Autorinio tyrimo eiga



Šaltinis: sudaryta autorės

## 2.2 Kokybinio tyrimo metodika

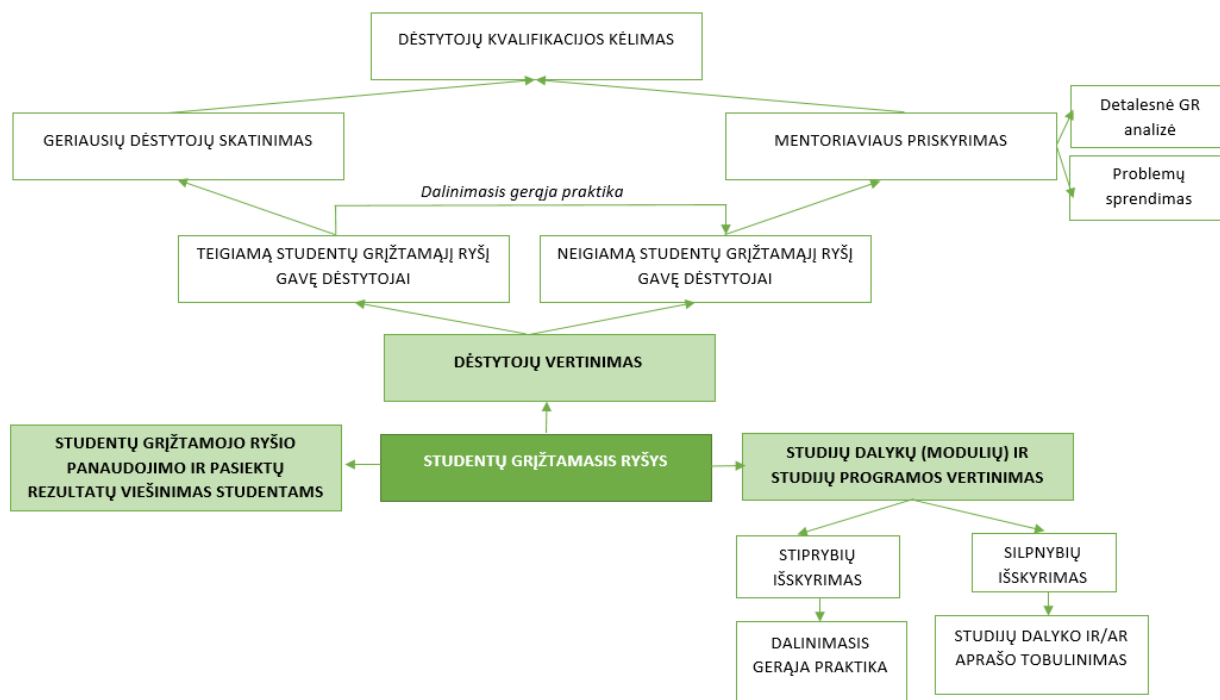
**Tyrimo metodas** – tyrimui atlikti bus naudojamas pusiau struktūruotas interviu. Šis tyrimo metodas iš vienos pusės pasižymi struktūra - yra iš anksto pasiruošiami interviu klausimai, kurie leis per daug nenukrypti nuo tyrimo temos, tačiau iš kitos pusės, šis tyrimo metodas yra lankstus ir prisitaikantis prie pokalbio: tyrimo eigoje, klausimus galima reformuluoti/išplėsti juos papildant, atsižvelgus į situaciją. Toks metodo lankstumas leis respondentui papasakoti viską iš savo patirties, gaunant tyrimo tikslui reikalingą informaciją (Čergelytė – Podgrušienė, 2019).

### **Klausimyno sudarymo principai**

Klausimai buvo sudaryti remiantis išnagrinėta moksline literatūra, gerąja užsienio universitetų praktika bei Vilniaus universiteto dokumentais, kurie reglamentuoja studentų grįžtamojo ryšio panaudojimą. Remiantis šiais šaltiniais buvo sudarytas studentų grįžtamojo ryšio panaudojimo universitete modelis (žr. 7 pav.). Interviu klausimyną sudaro 3 klausimų blokai: studentų grįžtamojo ryšio naudojimas vertinant dėstytojus, studentų grįžtamojo ryšio panaudojimas vertinant studijų dalykus (modulius) ir studijų programą, studentų grįžtamojo ryšio panaudojimo ir pasiektų rezultatų viešinimas studentams.

## 7 paveikslas

### Kokybinio tyrimo studentų grįžtamojo ryšio panaudojimas universitete tyrimo modelis



Šaltinis: sudaryta autorės remiantis mokslinės literatūros analize, užsienio universitetų grįžtamojo ryšio sistemomis bei Vilniaus universiteto dokumentais, aprašančiais studentų grįžtamojo ryšio panaudojimą

Interviu metu kai kurie klausimai buvo perfrazuojami ir papildomi, jei respondentui jie pasirodė neaiškūs ar buvo norima labiau pasigilinti į klausimą. Interviu vyko lietuvių kalba naudojant „Microsoft Teams“ platformą. Interviu metu buvo naudojamas mobilusis įrenginys balso įrašymui, prieš tai gavus respondento sutikimą pokalbiui įrašyti.

### 2.3 Kokybinio tyrimo duomenų analizė

Kaip jau ir minėta anksčiau, interviu klausimyną sudaro 3 klausimų blokai: studentų grįžtamojo ryšio naudojimas vertinant dėstytojus, studentų grįžtamojo ryšio panaudojimas vertinant studijų dalykus (modulius) ir studijų programą, studentų grįžtamojo ryšio panaudojimo ir pasiektų rezultatų viešinimas studentams. Respondentų atsakymai į klausimus, kurie parodo, kaip kamieninis akademinis padalinys naudoja studentų grįžtamąjį ryšį dėstytojų vertinimui yra pateikiami lentelėse Nr. 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, ir 13.

#### 4 lentelė

*Studentų teigiamo grįžtamojo ryšio naudojimas dėstytojų vertinime*

R1
„Atsiliepimai (studentų) dažniausiai nagrinėjami studijų kolegijoje, padaromas studentų grįžtamojo ryšio apibendrinimas. Jeigu kažkas gero įvyko (dėstyimo atžvilgiu) ar <...> programos pokyčiuose, jeigu dėstytojas pradeda ką nors naujoviškai dėstyti, tai tuo būna, kad pasidalina studijų kolegijoje.“
R2
„<...> tie rezultatai yra bendrinami ir pristatomi patiems dėstytojams, pristatomi per administracijos susitikimus su kurso atstovais. <...> dar rodome (studentų grįžtamąjį ryšį) studijų programų komitetuose, kad jie geriau įsivaizduotų kokią atmosferą <...> Dar naudojam metiniuose pokalbiuose, nes mes kartą metuose su personalu susitinkam pasikalbėti apie jų praeities darbus, ateities planus. <...> dar naudojam reklamai, nes tie atsiliepimai pas mus yra geri ir visai smagu jais pasidžiaugti ir savianalizei, metinėse ataskaitose <...>.“
R3
„Visas grįžtamasis ryšys yra pateikiamas dėstytojui, katedros vedėjui ir studijų programos vadovui ir aišku administracijai, tiek personalo vadovei, tiek studijų prodekanai. <...> Kiekvienas dėstytojas turi metinį pokalbį ir tas ryšys turėtų būti aptartas. <...> Kitų mokslo metų krūvio formavimui turi daug įtakos šitas dalykas (studentų grįžtamasis ryšys, nes studijų programos komitetai peržiūrėję šituos (studentų) grįžtamojo ryšio rezultatus, turi reaguoti išsakydami savo pastebėjimus, kokius dėstytojus norėtų turėti kitais mokslo metais savo programoje ir kaip vienas iš tų šaltinių informacijos yra būtent šitos ataskaitos (studentų grįžtamojo ryšio).“
R4
„Kaip jie naudoja, čia jau kiekvieno asmeninis reikalas <...> modulio vadovai mato (atsiliepimus) ir administracija, tai daugiausiai sprendžia modulių vadovai savo viduje. <...> Tai, kai jie mato teigiamus dalykus, plečia arba nieko nekeičia arba kaip tik jais remiasi.“
R5
„Yra tik Rektoriaus geriausių dėstytojų apdovanojimas. Studentų atstovybė pasidaro papildomai savo vidinę apklausą, atneša kandidatus, kurie jau verti, mes tada apsitariame: dekanas ir direktoriai, iš savo pusės kurie mes manom, kad yra verti ir teikiame tada tuos žmones. Dar per Kalėdinį vakarėlį teikdavom apdovanojimus, bet tie apdovanojimai būdavo tokie neoficialūs. <...> apie tai, kas yra gerai, mes neskatinam rinkti duomenų.“

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis atliktu tyrimu

Remiantis respondentų atsakymais (žr. 4 lentelę) apie teigiamo studentų grįžtamojo ryšio panaudojimą dėstytojų vertinime, yra pastebima, kad dažniausiai Vilniaus universiteto kamieniniuose akademinuose padaliniuose šis grįžtamasis ryšys yra naudojamas metiniuose pokalbiuose, kuriuose yra aptariamas dėstytojo darbas, pasikalbama apie ateities planus. Taip pat šis ryšys yra perduodamas pačiam dėstytojui, kad su juo susipažintų ir dar perduodamas administracijai. Grįžtamasis ryšys vėliau pristatomas per susitikimus su studentų atstovais ar

studijų kolegijoje. Šiuose susitikimuose yra pateikiama apibendrinta situacija apie studijų kursus ir jų įvertinimus. Kai kur teigiamas grįžtamasis ryšys yra naudojamas ir studijų programos reklamai. Teigiami studentų atsiliepimai yra talpinami oficialiame Vilniaus universiteto kamieninio akademinio padalinio puslapyje kartu su pagrindine informacija apie studijų programą. Nors tik vienas iš respondentų paminėjo, kad teigiamas grįžtamasis ryšys naudojamas Rektoriaus geriausių dėstytojų apdovanojimui, tačiau pagal Vilniaus universiteto geriausių dėstytojų rinkimų tvarkos aprašą, kiekvienas Vilniaus universiteto kamieninis akademinis padalinys gali siūlyti „2-3 geriausių dėstytojų kandidatūras“.

Aptarinėjant teigiamo studentų grįžtamojo ryšio panaudojimą vertinant dėstytojus, klausimas buvo išplėtotas, nes buvo norima išsiaiškinti, ar kaip nors dėstytojai, kurie gavo ypatingai gerus studentų atsiliepimus yra motyvuojami. Buvo nustatyta, kad tik keli padaliniai savo viduje turi apsibrėžę aiškią procedūrą, kuria dėstytojai gali būti skatinami. Buvo paminėta, kad dėstytojų, kurie gavo gerus studentų atsiliepimus, skatinimas priklauso nuo tų mokslo metų kamieninio akademinio padalinio finansinės padėties. Pokalbio metu buvo išsiaiškinta, kad Vilniaus universitetas netrukus centralizuotai priims motyvacinę sistemą, kurią turės taikyti visi kamieniniai akademiniai padaliniai. Ši sistema užtikrins, kad dėstytojai, kurie gauna ypatingai gerus įvertinimus iš studentų, būtų skatinami ir toliau taip gerai dėstyti. Respondentai sutiko, kad šios sistemos tikrai trūksta ir, kad džiaugiasi, jog pagaliau tokia sistema bus ir dėstytojai bus tinkamai įvertinti.

Apibendrinant galima teigti, kad teigiamas studentų grįžtamasis ryšys yra daugiausiai naudojamas susitikimuose su dėstytojais, studijų programos komitetais ir studentų atstovais, kur yra pateikiama apibendrinta informacija apie praėjusį semestrą.

## 5 lentelė

*Studentų neigiamo grįžtamojo ryšio naudojimas dėstytojų vertinime*

R1
„Kai pamato kažkokį neigiamą atsiliepimą (studijų) programos vadovas <...> pasižiūri ar nesimato neigiamų atsiliepimų (tam dėstytojui) skaičiaus didėjimo ar nėra pastebima tendencija kelis semestrus iš eilės. <...> Jei būna (neigiami atsiliepimai) per atestaciją, pavyzdžiui suteikiama atestacija metams, tai po metų reikia pasižiūrėti kas pasikeitė. <...> Studentų atstovybė tada organizuoja savo vidinę apklausą, kad pasižiūrėtų ar yra kokių nors pokyčių ir ar į jų teiktą grįžtamąjį ryšį buvo atsižvelgta.“
R2
„<...> tie rezultatai yra bendrinami ir pristatomi patiems dėstytojams, pristatomi per administracijos susitikimus su kurso atstovais. <...> bent porą kartų per semestrą susitinkam su kursu visu ir atstovais, pabendraujam kaip sekasi, kad būtų šiek tiek užbėgta problemoms už akių, kad ne po semestro, o eigoje. Paskui dar rodome (studentų grįžtamąjį ryšį) studijų programų komitetuose, kad jie geriau įsivaizduotų kokia atmosfera, kokios problemos, kaip ką daryti. <...> Dar naudojam metiniuose

pokalbiuose. <...> Ypač pateikiamas susistemintas grįžtamasis ryšys, jei yra kažkokių problemų, metai iš metų panašūs nusiskundimai iš studentų ir taip toliau.“

R3

„Visas grįžtamasis ryšys yra pateikiamas dėstytojui, katedros vedėjui ir studijų programos vadovui ir aišku administracijai, tiek personalo vadovei, tiek studijų prodekanai. Abiem klausimais: ar neigiamas ar teigiamas (studentų grįžtamasis ryšys). <...> Kadangi yra įpareigoti katedrų vedėjai ir SPK peržiūrėti šituos dalykus, tai jie tiek teigiamas tiek neigiamas ryšys turėtų būti aptartas su dėstytoju. <...> Kiekvienas dėstytojas turi metinį pokalbį ir tas ryšys turėtų būti aptartas. Lygiai taip pat yra atsižvelgiama į tą neigiamą ir teigiamą (studentų grįžtamąjį) ryšį samdant darbuotojus.“

R4

„Dažniausiai mes (administracija), labai retais atvejais kišamės. Pas mus yra palikta tai modulių vadovams ir studijų (programų) komitetų pirmininkams. Administracija labai retai, nebent jau labai didžiulės problemos, tada jau tenka kažkur įsikišti, tačiau dažniausiai paliekama modulių ir SPK vadovams. Jie jau tada priima sprendimus, ką su tuo neigiamų (studentų) grįžtamoju ryšiu daryti. Jei jau jis ten labai blogas, tada yra kalbamasi su dėstytoju, kodėl taip atsitiko ir žiūrima ar dėstytojas pasitaisys.“

R5

„<...> sureaguojam labai, tada, kai ateina studentų atstovybė su savo apklausa. <...> jeigu jie išgirsta kažką negero, tai paprašom jų surinkti, parašyti raštą, kad būtų oficialus dokumentas, kur būtų nurodyta, kas yra negerai.<...> kai mes gaunam tokį (raštą) <...> tai mes labai griežtai reaguojam.“

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis atliktu tyrimu

Remiantis respondentų atsakymais (žr. 5 lentelę) apie neigiamo studentų grįžtamojo ryšio panaudojimą dėstytojų vertinime, buvo nustatyta, kad, kaip ir teigiamą, taip ir neigiamą studentų grįžtamąjį ryšį Vilniaus universiteto kamieniniai akademiniai padaliniai ryšį naudoja metiniuose pokalbiuose, aptariant dėstytojų darbą, aiškinantis, kodėl yra neigiamas grįžtamasis ryšys, su kokiomis problemomis buvo susidurta, kas studentams labai nepatiko. Dauguma respondentų akcentavo, kad kalbant apie studentų neigiamą grįžtamąjį ryšį yra labai svarbi tendencija. Jei dėstytojas pirmą kartą gavo neigiamus atsiliepimus iš studentų, dažniausiai yra tiesiog pasišnekama, kodėl, dėstytojo nuomone, taip atsitiko ir ką kitą semestrą galima būtų padaryti kitaip ir geriau. Tačiau, jei neigiami studentų atsiliepimai kartojasi arba tokių atsiliepimų skaičius didėja, dėstytojas nesistengia nieko keisti ir pasirenka ignoruoti tokius atsiliepimus, tada tai gali turėti įtakos per atestaciją, formuojant kitų metų krūvį ir pasirenkant kitų metų dėstytojus. Studijų programos komiteto susirinkimuose yra aptariamas studentų neigiamas grįžtamasis ryšys ir yra svarstoma, kurių dėstytojų norima atsisakyti, o kuriuos palikti kitiems semestrams ar kitiems mokslo metams.

Keli respondentai pabrėžė studentų atstovybės svarbą renkant ir analizuojant neigiamą studentų grįžtamąjį ryšį. Kai kurie universiteto kamieniniai akademiniai padaliniai

įtraukia studentų atstovybę kaip dar vieną studentų grįžtamojo ryšio šaltinį. Studentų atstovybė gali raštiškai pateikti savo pastebėjimus ar nusiskundimus dėl tam tikrų problemų kamieninio akademinio padalinio vadovybei, taip užtikrinant, kad pokyčiai būtų padaryti, ne kitais metais, o jau tame pačiame semestre. Taip pat studentų atstovybė atlikdama savo vidines apklausas gali iš karto nustatyti ar inicijuoti pokyčiai dėl anksčiau studentų teikto neigiamo grįžtamojo ryšio jau yra daromi.

Toliau plėtojant šį klausimą, respondentai papasakojo, kad būna, jog neigiamus atsiliepimus apie dėstytoją palieka keli studentai, tada yra labai sunku priimti kažkokius sprendimus, kai neigiamas ryšys yra nepagrįstas. Inicijuojant bet kokius pokyčius studijų procesuose yra labai svarbu pagrįsti, kodėl tų pokyčių reikia, todėl kiekvienas studento atsiliepimas yra labai svarbus.

Kalbant apie neigiamo studentų grįžtamojo ryšio pristatymą, šis ryšys pirmiausiai yra pristatomas patiems dėstytojams, vėliau, kaip ir teigiamas studentų grįžtamasis ryšys, yra pristatomas administracijai, studijų programos komitetui, modulių vadovams. Sprendimus, ką daryti su neigiamu studentų grįžtamuoju ryšiu priima tame kamieniniame akademiniam padalinyje paskirti asmenys, tai nėra aiškiai apibrėžta procedūra, tačiau visi respondentai sutiko, kad į neigiamą studentų grįžtamąjį ryšį yra reaguojama greitai, į jį yra tikrai atsižvelgiama ir remiantis juo, galima priimti sprendimus, kurie pagerintų studentų mokymosi patirtį.

Apibendrinant galima teigti, kad neigiamas studentų grįžtamasis ryšys yra labai analizuojamas ir vertinamas. Toks studentų grįžtamasis ryšys yra vienas iš pagrindinių rodiklių, kuris gali padėti inicijuoti pokyčius studijų procesuose iš dėstytojų vertinimo perspektyvos. Tačiau tam, kad pokyčiai būtų pradėti inicijuoti yra būtina, kad tokius atsiliepimus pateiktų kuo daugiau studentų.

## 6 lentelė

### *Dėstytojų gerosios dėstymo praktikos dalinimasis*

R1
„Mes esam nusimatę fakulteto veiklos plane, kad tie, kurie nori dalintis (dėstymo) gerąja patirtimi, gali atvykti į (studijų) kolegijos organizuojamus seminarus. <...> Ten mes esam pasižymėję, kad jeigu kažkas gero ta prasme įvyko apie dėstymą, tarkim dažniausiai tai būna susiję su dėstymu, programos pokyčiais, naują dalyką (studijų) įsideda arba kažkaip naujoviškai tą (studijų) dalyką pradeda dėstyti, tai vat tuo būna, kad pasidaliname studijų kolegijoje.“
R2
„Taip, tai vyksta nuolatos. Mes turime dėstytojų susitikimus, kurie vyksta bent porą kartų per semestrą. Kartais jie yra skirti kažkokiai temai, tarkime „Vadovavimas baigiamiesiems darbams“ ar „Recenzijų rašymas“. Dažniausiai jie būna skirti pasidalinimui gerąja praktika, tai vieni kitus mokinam <...> arba kviečiamės jau lektorius iš išorės.“



R3
„Taip vyko eilė seminarų apie nuotolinį mokymąsi, apie tai, kaip įtraukti studentus, kokius geriausia nuotolinio mokymosi metodus naudoti ar priemones ar įrankius, yra tokie dalykai. Buvo tokių idėjų ir apie baigiamųjų darbų gynimus pakalbėti ir panašiai, bet turbūt tai yra dar mažuma, galėtumėm daryti daugiau tokių seminarų.“
R4
„Nu maždaug į semestrą vieną kartą. Bet čia yra kaip ir naujovė, įvedėm ją ne per seniausiais. Anksčiau net nežinau kaip buvo. Manau šitas dalykas tikrai veikia. Paaiškėjo, kad nors atrodo vieni kitus pažįstam, nes apskritai mažas fakultetas yra ir žinom, kaip kad dirba <...> bet pasirodo, kad mes visi taikom labai skirtingas (dėstyimo) metodikas. Tai tikrai tai veikia, nes dėstytojai neina vieni pas kitus ir nesako „ką tu darai, kad studentai taip gerai apie tave kalba“, tai tas pasidalinimas labai padeda. Mes, kaip administracija ištransliavome, kad <...> tai (studentų grįžtamasis ryšys) turi tapti mokymosi dalimi, jis yra vis svarbesnis ir visokiuose ataskaitose (teikiamas) ir taip toliau ir vis toliau tai studentai vertina, pastebi. Ir tada žmonės pasipasakojo tiesiog kaip gana skirtingai dar grįžtamąjį ryšį stengiasi pateikti, kokios formos būna.“
R5
„Nu šiaip tai nelabai. Buvo grynai priversti per karantiną, tada sukūrėm MS Teams kanalą, kur dalinosi nuotolinio mokymosi metodika. Bet tas vyko maždaug 2020 m., 2021 m. jau visi turėjo savo būdus ir kanalas nunyko. Mūsų mokslininkai sėdi laboratorijose užsidarę ir neturim tokių tradicijų apie dėstyimą dalintis.“

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis atliktu tyrimu

Remiantis respondentų atsakymais (žr. 6 lentelę) apie dėstytojų gerosios praktikos dalinimąsi kamieniniuose akademinuose padaliniuose, buvo nustatyta, kad daugumoje padalinių dalinimasis gerąja praktika vyksta. Kai kuriuose padaliniuose dalinimasis gerąja praktika vyksta susitikimuose kartu su dėstytojais, kitur vyksta studijų kolegijoje. Respondentai pritarė, kad neįmanoma sužiūrėti kiek ir kokiais būdais dėstytojai dalinasi gerąja praktika, tačiau tai tikrai vyksta padaliniuose.

Visi tokie susitikimai yra neformalizuoti, nėra išduodami kokie nors pažymėjimai - tai daugiau koleginiai susitikimai dėstytojams, kurių metu jie gali vieni iš kitų pasimokyti, sužinoti, kokios praktikos pasiteisina, kuo studentai džiaugiasi ir kas jiems patinka, kalbant apie taikomus metodus. Kai kada tokie susitikimai yra teminiai: dalinimasis nauja ir pasiteisinusia dėstyimo metodika, vadovavimas baigiamiesiems darbams, recenzijų rašymas ir panašiai.

Taip pat, respondentų nuomone, tokie susitikimai yra vienas iš būdų geriau susipažinti su savo kamieninio akademinio padalinio dėstytojais, nes nors ir padaliniai nėra dideli ir dėstytojus mato kiekvieną dieną pasirodo, kad visi dėstytojai taiko labai skirtingas dėstyimo metodikas ir yra labai įdomu sužinoti kaip kam iš dėstytojų sekasi jas taikyti.

Respondentai atsakė, kad tokie susitikimai nėra dažni, jie vyksta 1-2 kartus per mokslo metus. Respondentai sutiko, kad ypatingai naudingas gerosios praktikos dalinimasis buvo prasidėjęs COVID-19 pandemijai, kai visos studijos persikėlė iš kontaktinių paskaitų į nuotolines. Nuotolinis mokymasis pareikalavo iš dėstytojų greitai persiorientuoti ir dėstyti paskaitas elektroninėje erdvėje. Tokiuose susitikimuose per elektroninę erdvę dėstytojai buvo mokomi naudotis įvairiomis priemonėmis, kurios palengvina dėstytojų darbą ir padeda išlaikyti sklandų mokymosi procesą sudėtingomis tuometinėmis sąlygomis.

Apibendrinant galima teigti, kad gerųjų praktikų dalinimasis universiteto kamieniniuose akademinuose padaliniuose vyksta neformaliuose susitikimuose su dėstytojais, kuriuose dėstytojai mokosi vieni iš kitų ir gali dar geriau susipažinti vieni su kitais bei aptarti įvairias dėstytojų metodikas, kurios veikia ir kurios neveikia. Tokie susitikimai nėra dažni, tačiau labai vertingi.

## 7 lentelė

### *Studentų grįžtamojo ryšio aptarimas*

R1
„Kažkokio vieno atskiro (žmogaus), tai mes fakultete neturim, įprastai tai viskas vyksta per studijų programos komiteto pirmininką, kadangi mes daug tų pirmininkų turim, ir vis tiek pirmininkai savo dėstytojus pažįsta ir jei žino kad dėstytojas yra jautrus, tai nesako taip “tiesmukai”, atsižvelgia į žmogų su kuriuo kalba.“
R2
„Taip, tai esu aš pati (direktorius pavaduotoja studijoms), Gintarė (studijų skyriaus vadovė), tai jeigu matom, kad jautriau žmogus reaguoja, tai pasišnekam. Tos anketos pirmiausia vis tiek ateina pas mus – ne dėstytojams <..> tai mes padarom suvestinę <..> kai kada komentarus prafiltruojam, jei studentai leidžia per daug, mūsų nuomone, pavyzdžiui komentuoti dėstytojų išvaizdą <...>, bet čia reti atvejai, kurie kartais pasitaiko. Bet šiaip mes visada pasišnekam, į ką reikėtų sureaguoti (iš studentų grįžtamojo ryšio), kur jau yra iš viso koks nors nuostatų pažeidimas <...>, o kas yra jau daugiau tokie skonio ir nuomonės reikalai, kur reikia tiesiog su sveiku protu ir kritiškai pasižiūrėti.“
R3
„Turbūt pirmiausia rašo (dėstytojai) Dekanei arba prodekanei (studijų), yra kur reaguoja studijų programos komiteto pirmininkas arba katedros vedėjas. Yra tikrai labai jautrių žmonių ir tada tenka tiesiog įtikinti arba padėti jiems suprasti, kodėl tas toksai (studentų grįžtamasis) ryšys blogas yra gautas.“
R4
„<..> tie komentarai, kurie yra „Delfi“ lygio, tai kartais iš tikrųjų skaudina žmones, tai apie tai esam kalbėję, bet tokio žmogaus atskiro mes neturim. Dažniausiai apsikalbama modulio viduje, jei žmogus išdrįsta, dar aš esu (prodekanas), bet tokio konkretaus žmogaus neturim, tai čia iš karto pasakau.“
R5

„Ne. Pas mus fakultete <.> tarp akademinų darbuotojų yra 15% moterų, visi kiti vyrai. Tai visas bendravimo stilius yra kitoks <.> ir tokios kultūros nėra. Pabarimo pas mus yra, jei „prigavo“ tai tave tikrai pakeis.“

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis atliktu tyrimu

Remiantis respondentų atsakymais (žr. 7 lentelę) apie studentų grįžtamojo ryšio aptarimą, buvo išsiaiškinta, kad kamieniniuose akademinuose padaliniuose nėra atskiro žmogaus, su kuriuo dėstytojas galėtų aptarti iš studentų gautus atsiliepimus. Apskritai, remiantis respondentų atsakymais, galima daryti išvadą, kad dėstytojai nėra pratę per daug kalbėti apie tai, ką jie daro netinkamai, kartais yra juntamas nepasitikėjimas administracija. Tačiau jei dėstytojas nori aptarti iš savo studentų gautą grįžtamąjį ryšį, dažniausiai kreipiasi į pačius interviu respondentus, taip pat kartais kreipiasi į Dekaną arba pasišneka su studijų programos komiteto pirmininku ar katedros vadovu. Tokiuose susitikimuose yra aptariamas studentų grįžtamasis ryšys ir gilinamasi, kodėl dėstytojas gavo vienokį ar kitokį įvertinimą. Taigi studentų grįžtamojo ryšio aptarimas yra kiekviename kamieniniame akademiname padalinyje skirtingas procesas.

Respondentai papasakojo, kad ne visada studentų atsiliepimai yra logiškai pagrįsti, todėl reiki kritiškai vertinti studentų pasisakymus apie dėstytojus ir jų dėstytus studijų dalykus (modulius). Respondentų nuomone, svarbiausias dalykas yra tinkamai pateikti studentų grįžtamąjį ryšį, nes kai kada studentai linkę per daug atvirai reikšti savo nuomonę apklausose, todėl prieš duodant įvertinimus dėstytojui, juos reikia peržvelgti ir pateikti labiau apibendrintus duomenis.

Respondentai sutinka, kad studentų grįžtamasis ryšys, ypač neigiamas studentų grįžtamasis ryšys, ne retai sukelia problemų dėstytojams. Kai kurie dėstytojai yra jautresni, todėl labai sunkiai priima kritiką. Ne retai toks grįžtamasis ryšys gali sugniuždyti dėstytoją ir atimti motyvaciją stengtis. Kai kurie respondentai papasakojo, kad yra buvę atvejų, kai neigiamas grįžtamasis ryšys labai paveikė dėstytoją, todėl dabar, dažnu atveju, studentų atsiliepimai iš pradžių yra peržiūrimi, išfiltruojami, o netinkami komentarai yra paprasčiausiai pašalinami. Jeigu tuose pašalintuose komentaruose yra problemų, apie kurias reikia pasišnekėti su dėstytoju, jis yra informuojamas tiesiogiai ir stengiamasi situaciją paaiškinti be studentų suteikto grįžtamojo ryšio duomenų. Po tokių pokalbių dažnai pats dėstytojas supranta, kad reikia keisti savo metodus, o kartais būna, kad reikia plačiau aiškinti, kodėl ta problema iškilo, nes ne visada yra pasitikimą studentų įvertinimais.

Taigi, universiteto kamieniniuose akademinuose padaliniuose yra asmenys, į kuriuos dėstytojai gali kreiptis, norint aptarti gaustą studentų grįžtamąjį ryšį. Dažniausiai tokiuose susitikimuose yra aptariamos pagrindinės priežastys, kodėl studentai vienaip ar kitaip įvertino dėstytoją. Buvo išsiaiškinta, kad padaliniuose yra asmenų, kurie ypač jautriai priima kritiką, todėl

reikia stengtis tokiems dėstytojams pateikti kuo labiau apibendrintą vaizdą ir ne visada rodyti kiekvieną studentų komentarą ar įvertinimą, nes kartais tokie atsiliepimai būna nepagrįsti.

## 8 lentelė

*Studentų teigiamo grįžtamojo ryšio naudojimas studijų dalykų (modulių) vertinime*

R1
„Tai šiuos atsiliepimus, kaip ir minėjau naudojam per tuos neformalizuotus susitikimus studijų kolegijoje, kur dėstytojai dalinasi gerosiomis dėstyto ir kitomis praktikomis. Tai tie atsiliepimai irgi padeda (iš studentų) sužinoti, kas dalyke yra tikrai labai gerai ir kuo būtų galima pasidalinti su kitais.“
R2
Šio klausimo nebuvo paklausta.
R3
„Turbūt kažkas pasidžiaugia šituo dalyku, antra, galbūt kažkurie atsiliepimai yra panaudojami tinklapyje. Šiaip neigiamas ir teigiamas (studentų) grįžtamasis ryšys gali būti aptartas su studentais.“
R4
„Tas teigiamas grįžtamasis ryšys taip vangiau naudojamas, gal yra juo kiek pasidalinama per susitikimus su dėstytojais, bet tikrai nėra jis labai plačiai naudojamas.“
R5
„Ne, teigiamo grįžtamojo ryšio nenaudojam vertinant studijų dalykus. Tai labai sunku, nes va vieną kartą mokslinius darbus studentams leido atlikti mokslinėse laboratorijose ir studentai labai apsidžiaugė, bet tą su visais dalykais būtų labai sunku suorganizuoti.“

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis atliktu tyrimu

Remiantis respondentų atsakymais (žr. 8 lentelę) apie teigiamo grįžtamojo ryšio panaudojimą studijų dalykų (modulių) vertinime, yra pastebima, kad teigiamas studentų grįžtamasis ryšys vertinant studijų dalykus (modulius) yra naudojamas rečiau nei neigiamas studentų grįžtamasis ryšys apie studijų dalykus (modulius).

Remiantis respondentų atsakymais, kartais teigiamas studentų grįžtamasis ryšys yra naudojamas oficialiame VU kamieninio akademinio padalinio tinklapyje ir aptariamas su studentais organizuojant *focus* grupes. Taip pat teigiamas grįžtamasis ryšys pristatomas studijų kolegijoje, kai norima pasidžiaugti, kad tam tikras studijų dalykas (modulis) sužavėjo studentus.

Kai kurie respondentai paminėjo, kad remiantis teigiamu studentų grįžtamuoju ryšiu gali būti suorganizuoti gerosios praktikos dalinimosi seminarai, kur būtų dalinamasi „*gerosiomis dėstyto ir kitomis praktikomis*“ (R1).

Teigiamu grįžtamuoju ryšiu apie studijų dalykus (modulius) kartais yra pasidalinama studijų kolegijos susitikimuose ar susitikimuose su dėstytojais. Tačiau respondentai sutiko, kad šis grįžtamasis ryšys tikrai yra mažiau naudojamas, nei neigiamas studentų grįžtamasis ryšys, nes teigiamą grįžtamąjį ryšį pritaikyti kitiems studijų dalykams (moduliams) gali būti sudėtinga.

Taigi, apibendrinant galima teigti, kad teigiamas studentų grįžtamasis ryšys yra naudojamas žymiai mažiau, nei neigiamas studentų grįžtamasis ryšys. Teigiamas studentų grįžtamasis ryšys yra naudojamas gerosios praktikos dalinimosi seminaruose bei pristatymuose studijų kolegijai ar aptariant studijas su studentais *focus* grupėse.

## 9 lentelė

*Studentų neigiamo grįžtamojo ryšio naudojimas studijų dalykų (modulių) vertinime*

R1
„Kai būna neigiami atsiliepimai ir jie kartojasi, tiesiog studijų programos komitetas sėda, pasinagrinėja. Pirmiausia pats pirmininkas pasižiūri, paskui aptaria (studijų programos) komitete ir tada inicijuojami keitimai. Taip pat (studijų programos) komitete yra socialiniai partneriai ir studentai, tai kartu aptariam, pagalvojam, ką daryti, jeigu didesnio masto, kažkas pasikartoja gerosiose programose.“
R2
„Atsižvelgiam į studentų neigiamą grįžtamąjį ryšį <...> Studijų programų komitetas galvoja ką daryti: gal rekomenduoti pakeisti (studijų dalyką), gal pavyzdžiui iš privalomo (studijų dalyko) padaryti pasirenkamam (studijų dalyku) <...> esam ir visai atsisakę (studijų dalykų).“
R3
„Turbūt pagrindinis dalykas yra studijų programos komitetas, peržiūri šitokius dalykus ir gali matyti, kad tarkim studentai pasako, kad kažkurie dalykai persidengia, kažkurios temos dalykuose, tai tas labiausiai atsispindi programos tobulinime, programos tinklėlyje, dalyko pakeitimuose ar turinio suderinime.“
R4
„Tai čia panaši sistema. SPK aukštesniu lygiu nagrinėja, o mes, pavyzdžiui aš, savo moduly pats pasižiūriu nu maždaug sako „tas nedengia seminarų temos“, nu tai tada žiūrim ar atsiranda savaitės, kur krūvis labai didelis, tai tada sėdim ir galvojam, kaip galim perskirstyti ir panašiai.“
R5
„<...> tai iš esmės susiję su dėstytojais. Nes kartais kai yra teikiamas atsiliepimas apie dėstytoją, kartu nusiskundimas yra ir apie dalyką. Yra buvę, kad dėstytojas yra kartu su dalyku buvo pakeistas, Ypatingai, kai dalykas jau yra pasenęs ir jo turinys nebeaktualus ir patį dėstytoją jau reikia keisti.“

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis atliktu tyrimu

Remiantis respondentų atsakymais (žr. 9 lentelę) apie neigiamo studentų grįžtamojo ryšio panaudojimą studijų dalykų (modulių) vertinime, yra pastebima, kad neigiamas studentų grįžtamasis ryšys vertinant studijų dalykus (modulius) yra dažniausiai naudojamas studijų programos komitetuose. Kai kada, mažesnėse studijų programose, kur studentų kiekis yra mažesnis, neigiamas grįžtamasis ryšys gali aptartas žymiai greičiau ir sprendimai gali būti priimami iš karto, tačiau kai studentų kiekis yra didelis, tada jau procese pradeda dalyvauti ir studijų programos komiteto pirmininkas.

Studijų programos komitetas nagrinėja studentų atsiliepimus, peržiūri jų įvertinimus ir atsižvelgiant į įvertinimų tendencijas gali inicijuoti pokyčius. Dažnu atveju yra iš karto atsižvelgiama į tokias studentų pastabas kaip pasikartojantys ar persidengiančios studijų dalykų temos. Atsižvelgiant į studentų grįžtamąjį ryšį apie studijų dalyką (modulį) studijų programos komiteto pirmininkas gali priimti sprendimą vieną ar kitą studijų dalyką (modulį) iš privalomo pakeisti į pasirenkamąjį. Tačiau kiekvieną kartą priimant sprendimą yra atsižvelgiama ar tai tikrai yra didelė problema, kurią reikia spręsti ir inicijuoti pokyčius ir ar daug studentų pateikė savo pastabas.

Respondentai papasakojo, kad anksčiau studijų dalyko (modulio) kokybė buvo dėstytojo atsakomybė, tačiau kuo toliau, tuo labiau studijų programos komitetas yra įtraukiamas į šį procesą ir tampa atsakingas už visą programos struktūrą, dėstytojų kompetencijas. Taip pat kuo toliau, tuo labiau yra atsižvelgiama į studentų grįžtamąjį ryšį gerinant studijų dalykų (modulius).

Apibendrinant galima teigti, kad universiteto kamieniniuose akademinuose padaliniuose į neigiamą studentų grįžtamąjį ryšį yra vis labiau reaguojama ir studijų dalykuose (moduliuose) yra inicijuojami keitimai, kurie padėtų išspręsti iškilusias problemas. Svarbus aspektas yra tas, kad pokyčiams inicijuoti reikia pagrįstumo, todėl yra reikalinga surinkti kuo daugiau studentų atsiliepimų apie iškilusią problemą.

## 10 lentelė

*Studentų grįžtamojo ryšio naudojimas studijų programos vertinime*

R1
(Citata iš kito klausimo) „Naudojamas ir pačių programų keitimui. Ypač naudojamas programų išoriniame vertinime, kai sutampa, ką sako ekspertai ir ką sako studentai. Tada reiškia tikrai galima inicijuoti (keitimus).“
R2
Šio klausimo nebuvo paklausta.
R3
(Citata iš kito klausimo) „Turbūt pagrindinis dalykas yra studijų programos komitetas, peržiūri šitokius dalykus ir gali matyti, kad tarkim studentai pasako, kad kažkurie dalykai persidengia, kažkurios temos dalykuose, tai tas labiausiai atsispindi programos tobulinime, programos tinklėlyje, dalyko pakeitimuose ar turinio suderinime.“
R4
Šio klausimo nebuvo paklausta.
R5
„Na mes jį nelabai naudojame, čia jau paliekame tai Studijų programos komitetui, o jie jau sprendžia ką čia reikia keisti ar tobulinti, o ko nereikia.“

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis atliktu tyrimu

Remiantis respondentų atsakymais (žr. 10 lentelę) apie studentų grįžtamojo ryšio panaudojimą studijų programos vertinime, yra pastebima, kad studentų grįžtamasis ryšys vertinant studijų programą, kaip ir vertinant studijų dalykus (modulius) yra dažniausiai naudojamas studijų programos komitetuose. Studijų programos komitete peržiūrėję studentų įvertinimus, atsakingi asmenys gali inicijuoti pokyčius pačiame studijų programos tinklelyje keičiant studijų dalykus (modulius) ir studijų programos tinklelį. Jei tarp studentų atsiliepimų pastebima, kad daug studentų yra pastebėję, kad studijų dalykai kartojasi, studijų programų komitetai pasirėmę šiais atsiliepimais gali daryti pokyčius studijų programoje ir užtikrinti, kad daugiau tokia situaciją nepasikartotų. Taip pat visi anksčiau paminėti būdai, kaip yra naudojamas teigiamas ir neigiamas studentų grįžtamasis ryšys apie dėstytojų ir studijų dalykų (modulių) parodo, kaip studentų grįžtamasis ryšys yra naudojamas programos vertinime ir tobulinime.

### 11 lentelė

*Studentų grįžtamojo ryšio panaudojimo ir rezultatų viešinimo kanalai*

R1
„Paprastai mes juos (panaudotą studentų grįžtamąjį ryšį) aptariam per studijų komitetų susirinkimus su studentais, o kolegijoje aptariame su studentų atstovais, kiek ten jų priklauso, kad būtų. <...> Bet šiaip paprastai studijų programos komitetas pasišneka su studentais.“
R2
„Kadangi mes ištais susitikinėjam su kurso atstovais <...> tai jau tarkim kokie nors trečiakursiai, sako dabartiniam pirmakursiams „aha, čia dėl mūsų (geriau)“, tai jie tarpusavy susitinka, bendrauja ir pasidalina šitas informacija. Plius, mes visų savo studentų atstovų prašom, kad jie perduotų (studentų) grįžtamąjį ryšį kolegoms <...> kad viskas eitų kuo plačiau. Jie (studentai) turi savo elektronines konferencijas, kuriose dalinasi (studentų grįžtamuju ryšiu). Nemanau, kad ten 100% viską papasakoja.“
R3
„Buvo mintis fakulteto tinklapyje prie programos parašyti keitimus (studijų) programos ir kad dalis tų keitimų yra būtent susiję su tuo, kad studentai išsakė kažkokį tai pastebėjimą. Kartais tie pastebėjimai gali ateiti tiek per anketas, tiek per susitikimus su SPK. Bet ten gali būti, kad nėra užakcentuota, jog šitie pakeitimai buvo dėl studentų grįžtamojo ryšio. Kartais kai kurių (studijų) programų pirmininkai pristato studentams rezultatus, ką jie (studentai) čia buvo pasakę, tačiau tik vienas kitas tai daro.“
R4
„Naujo semestro pradžioje, bet tie studentai jau dažniausiai nebesužino, kas padaryta pagal juos.“
R5
„Pas mus viešinimo iš viso nelabai yra kultūros fakultete, bet kadangi daug reakcijos būna iš studentų atstovybės, tai <...> atstovai, kurie dalyvauja SPK susitikimuose, tai ten gaunasi, kad jie girdi, kas yra aptarinėjama SPK susirinkimuose, tai visi šitie rezultatai keliauja per studentų atstovybę. Bet, kad mes

skelbtumėm studentams rezultatus kažkokiais naujienlaiškiais, kaip mes kažką padarėm, tai pas mus taip nėra.“

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis atliktu tyrimu

Remiantis respondentų atsakymais (žr. 11 lentelę) apie studentų grįžtamojo ryšio panaudojimo ir rezultatų viešinimo kanalus, yra pastebima, kad studentams yra mažai viešinama, kokie pokyčiai buvo padaryti atsižvelgiant į jų pateiktą grįžtamąjį ryšį. Dažniausiai rezultatai, ko buvo pasiekta, studentams yra paviešinami per studijų komitetų susirinkimus su studentais. Taip pat rezultatai paviešinami studijų kolegijoje ir Tarybos posėdžiuose, kurie yra atviri ir kuriuose dalyvauja studentų atstovai. Respondentai minėjo, kad yra tikimasi, jog po tokių susitikimų studentai savo kurso grupėse paviešina sužinotą informaciją apie jų teikto grįžtamojo ryšio rezultatus, tačiau tiksliai, kiek studentų atstovai pasidalina šia informacijos su savo grupės draugais, nėra žinoma.

Respondentai taip pat paminėjo, kad vienas iš būdų dalintis studentų grįžtamojo ryšio pasiektais rezultatai yra elektroninės konferencijos. Žinoma šį būdą tikrai naudoja ne visi universiteto kamieniniai akademiniai padaliniai ir šios konferencijos universiteto vadovybei nėra pasiekiamos, taigi irgi nėra galimybės sužinoti, kaip aktyviai studentai dalinasi informacija.

Apskritai kalbant, respondentai sutiko, kad studentams tikrai būtų galima daugiau ir geresniais kanalais teikti rezultatus, kurie buvo pasiekti dėl studentų teikto grįžtamojo ryšio. Pavyzdžiui, pateikti informaciją fakulteto tinklalapyje apie atliktus studijų programos keitimus, kurie buvo padaryti atsižvelgiant į studentų suteiktą grįžtamąjį ryšį. Tačiau tam, kad tai pasiekti reiktų ir aktyvesnio studentų įsitraukimo bei dalyvavimo visuose susitikimuose, kuriuose yra pranešama apie vykstančius pokyčius ir studentų daromą įtaką studijų procesuose.

## 12 lentelė

*Studentams teikiama informacija apie jų teikto grįžtamojo ryšio panaudojimą ir rezultatus*

R1
„Apibendrinti duomenys: mūsų tam tikro dalyko dėstymu buvo problemų, bet buvo pasikalbėta – tai taip pasikalbėta buvo.“
R2
„Duodam vidurkį to semestro, bakalauro magistro, tada parodom, kurie kursai buvo įvertinti geriausiai, su pavardėmis (dėstytojų) ir su taškais, parodom, kurie buvo blogiau įvertinti ir paaiškinam kodėl, kokios problemos, pagrindinės pastabos ir kas buvo padaryta.“
R3
„Apie konkrečius dalykus nėra skelbiama, nebent jei tai yra SPK susirinkimas, yra daugiau viešinama kažkur tai VU puslapyje, intranete ar VU EVAF puslapyje, nuasmeninta informacija.“
R4



„Dažniausiai viskas vyksta moduliuose arba SPK. Mes atkreipiam dėmesį, jei būna kažkas labai blogai, o jei gerai, tai tada per mūsų seminarus, matydami, kad ten kažkas yra labai gerai, kad jie pasidalintų su kitais.“

R5

Šio klausimo nebuvo paklausta.

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis atliktu tyrimu

Remiantis respondentų atsakymais (žr. 12 lentelę), kokia informacija studentams yra pateikiama apie jų teikto grįžtamojo ryšio panaudojimą ir rezultatus buvo išsiaiškinta, kad universiteto kamieniniai akademiniai padaliniai informaciją studentams pateikia skirtingai. Kai kurie kamieniniai akademiniai padaliniai pateikia informaciją studentams, kuri yra nuasmeninta.

Respondentų kamieniniuose akademinuose padaliniuose studentams pateikiami labai bendri duomenys su studijų programų kursų įvertinimais. Pateiktoje informacijoje nėra pateikiami jokie komentarai ar duomenys, kurie galėtų identifikuoti apie kokį dėstytoją konkrečiai yra atsiliepimai ir kuris dėstytojas yra vertinamas. Pagrindė, visa jautri informacija yra paliekama modulio ar studijų programų komitetų viduje.

Vienas iš respondentų atsakė, kad jų kamieninio akademinio padalinio viduje, studentai yra supažindinami su beveik visiškai nenuasmenintais duomenimis. Šiuose duomenyse yra matomos dėstytojų pavardės, kurie dėstytojais geriausiai įvertinti, kurie prasčiausiai. Taip pat yra aiškiai matomos studijų programos, kurios buvo geriausiai ir prasčiausiai įvertintos.

Taigi, galima teigti, kad aiškios nuostatos, kokia informacija studentams turėtų būti pateikta apie studijų dalykų (modulių) vertinimus ir dėstytojus nėra. Kiekvienas universiteto kamieninis akademinis padalinys pats nusprendžia, kiek nori viešinti ir ar nori viešinti tokius duomenis studentams.

### 13 lentelė

*Pagrindinės problemos naudojant studentų grįžtamąjį ryšį*

R1
„Grįžtamojo ryšio nėra daug, kartais sunku su dėstytoju pasikalbėti, kai jis yra jautresnis. Trūksta solidesnės imties, su kuri būtų kaip pagrindas dėstytojui parodyti, kad reikia ką nors keisti. Čia reikėtų tiesiog kalbėtis.“
R2
„<...> kai atėjo pandemija mes persikėlėm į virtualią erdvę ir tos anketos pasidarė virtualios ir iš rezultatų analizės nu man tai labai matosi, kad krito procentas užpildymo ir net būdas turbūt kaip pildo, tiksliau, kas pildo.“
R3
„Kadangi dabar perėjom prie VU sistemos, tai pagrindinė problema yra ta, kad yra pati sistema yra problema. Joje sudėti klausimai ne visiškai atitinka mūsų poreikius ir rezultatų stebėseną pati – kaip

pildo studentai, kiek atsakė, kai neturim priėjimo prie sistemos, toks grynai techninis klausimas. Lygiai taip pat rezultatų greitas gavimas, kadangi sistemoje yra peržiūrėti rezultatai, kurie yra išfiltruojami, kad nebūtų kažkokių tai labai baisių atsiliepimai, kad jie nesimatytų dėstytojams. Yra gavimo problema, kad studentai vis dar yra neaktyvūs.“

R4

„Dėl efektyvumo, aš sakyčiau, ką įmanoma padaryti, gal paskatinti dar šiek tiek aktyviau naudotis studentus, nebūtina 100%, bet šiek tiek daugiau.“

R5

„Tie (atsiliepimai), kur iš studentų atstovybės tai ten yra kaip ir tas paprastas procesas, o kur yra oficialių apklausų duomenys, tai ten yra problema. Dažnai būna, kad ten atsiliepiama pora tikrai studentų. Ir net jei aš faktiškai žinau, kad ten kažkas buvo blogai, bet kai atsiliepimų yra tik porą, tai kaip ir nieko nepadarysi <...> Dabar kai pakeitė tą oficialią apklausų formą ir kaip mums dabar pateikia (grįžtamąjį ryšį) su juo dar sunkiau dirbti.“

Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis atliktu tyrimu

Remiantis respondentų atsakymais (žr. 13 lentelę) apie tai, kokios yra pagrindinės problemos, naudojant studentų grįžtamąjį ryšį, buvo nustatyta, kad dauguma universiteto kamieninių akademinių padalinių susiduria su nepakankamu kiekiu atsakiusiųjų studentų. Nepakankamas studentų atsiliepimų kiekis reiškia, kad nors ir atsiliepimuose apie studijų dalyką (modulį) ar dėstytoją bus išsakyta problema ir prašymas tai pakeisti ar pagerinti situaciją, mažas kiekis atsiliepimus nebus tinkamas pagrindas inicijuoti pokyčius.

Taip pat pastebėta, kad tarp atsakiusiųjų dominuoja arba labai patenkintų studentų atsiliepimai arba labai nepatenkintų studentų atsiliepimai. Tai reiškia, kad studentai, kurie nėra nei labai patenkinti, nei labai nepatenkinti, nepateikia savo atsiliepimų, todėl visumoje atsakiusiųjų yra labai mažas procentas.

Taip pat iš respondentų atsakymo tampa aišku, kad naujoji VU studentų grįžtamojo ryšio sistema turi trūkumų. Respondentų nuomone, apklausos klausimai ne pilnai atitinka universiteto kamieninių akademinių padalinių poreikius. Prieigos neturėjimas prie sistemos taip pat sukelia sunkumų, nes nėra matomi absoliučiai visi atsakymai - kai kurie atsiliepimai yra išfiltruojami ir pašalinami, jeigu pasirodo, kad jie yra netinkami. Sistema taip pat sukelia sunkumų dėl rezultatų pateikimo. Rezultatų pateikimas nėra patogus duomenis filtruoti ir rūšiuoti, todėl jeigu norima padaryti kokias nors išsamesnes suvestines reikia sugaišti daugiau laiko.

Apibendrinant galima teigti, kad grįžtamojo ryšio naudojimas teikia ne tik naudą, bet jį naudojant susiduriama ir su problemomis. Pagrindinės problemos: mažas studentų aktyvumas pildant apklausas, dažniausiai apklausas užpildo tik labai patenkinti arba labai nepatenkinti studentai, todėl nėra duomenų apie absoliučiai visų studentų nuomonę apie studijas, nepatogi ir trūkumų turinti naujoji VU studentų grįžtamojo ryšio sistema.

### 3.4 Kokybinio tyrimo apibendrinimas

Atlikus interviu su Vilniaus universiteto kamieninių akademinių padalinių respondentai, kurie yra atsakingi už visą kamieninio akademinio padalinio studijų procesą, buvo išsiaiškinta, kaip yra naudojamas studentų grįžtamasis ryšys vertinant dėstytojų dėstymą, studijų dalykus (modulius), bet kaip yra viešinamas studentų grįžtamojo ryšio panaudojimas ir pasiekti rezultatai studentams.

Kalbant apie studentų grįžtamojo ryšio naudojimą universiteto kamieniniuose akademiniuose padaliniuose vertinant dėstytojus, studentų grįžtamąjį ryšį ir jo naudojimą galima suskirstyti į studentų teigiamą grįžtamąjį ryšį ir studentų neigiamą grįžtamąjį ryšį. Teigiamas studentų grįžtamasis ryšys yra naudojamas teikiant kandidatūras į geriausių Vilniaus universiteto dėstytojų konkursą, viešinant šiuos atsiliepimus susitikimuose su dėstytojais, kur yra dalinamasi gerąja dėstymo praktika bei studijų programų komitetų ir studentų atstovų susitikimuose. Ateityje teigiamas studentų grįžtamasis ryšys bus labai svarbus ir bus vienas iš kriterijų naujai sukurtoje dėstytojų motyvacinėje sistemoje.

Neigiamas studentų grįžtamasis ryšys yra naudojamas pokyčių inicijavimui. Studentai, kurie palieka atsiliepimus apie dėstytojus, kurių dėstymo metodika, naudojama literatūra ar studijų dalykas neatitinka studijų nuostatose įtvirtintų reikalavimų ir tvarkos, padeda kamieninio akademinio padalinio vadovybei priimti sprendimus inicijuojant pokyčius ir taip gerinant studentų mokymosi patirtį ir visą studijų procesą.

Taip pat studentų grįžtamasis ryšys yra naudojamas studijų dalykų (modulių) ir studijų programos vertinimui. Teigiamas studentų grįžtamasis ryšys yra naudojamas žymiai rečiau nei neigiamas studentų grįžtamasis ryšys vertinant studijų dalykus (modulius). Teigiamas studentų grįžtamasis ryšys daugiausiai yra naudojamas gerosios praktikos seminaruose, prisistatymuose studijų kolegijoje bei aptariant studijas *focus* grupėse. Neigiamas studentų grįžtamasis ryšys, vertinant studijų dalykus (modulius) yra naudojamas inicijuojant pokyčius studijų programos tinklelyje, keičiant studijų dalykus (modulius), jei yra pastebima iš studentų atsiliepimų, kad studijų dalykų (modulių) temos kartojasi ar persidengia. Šiuo atveju, norint keisti studijų programos tinklėlį, būtinas studentų aktyvumas pildant apklausas, nes tik tada bus pagrindas studijų programų komitetui priimti atitinkamus sprendimus.

Kalbant apie taip, kaip yra viešinamas studentų grįžtamojo ryšio panaudojimas ir pasiekti rezultatai studentams, reikia paminėti, kad ne visi universiteto kamieniniai akademiniai padaliniai tuo aktyviai užsiima. Atlikus tyrimą, buvo nustatyta, kad nėra vieno susitarimo tarp padalinių kokiais kanalais reiktų viešinti studentams grįžtamojo ryšio panaudojimą ir rezultatus ar kokią informaciją studentams pateikti apie dėstytojų ir studijų dalykų (modulių) vertinimą, todėl

kiekvienas padalinys tai nusprendžia už save. Dažniausiai studentams yra pateikiama labai apibendrinta informacija arba jie apie pokyčius sužino jau pabaigę semestrą ar mokslo metus.

Interviu metu buvo paliesta ir grįžtamojo ryšio naudojimo problematika. Respondentai sutinka, kad viena didžiausių problemų naudojant studentų grįžtamąjį ryšį yra mažas studentų aktyvumas pildant anketas. Nepakankamas studentų atsiliepimų skaičius negali inicijuoti reikiamų pokyčių. Taip pat buvo pastebėta, kad atsiliepimus palieka tik labai patenkinti arba labai nepatenkinti studentai. Studentai, kurie yra nei labai patenkinti nei labai nepatenkinti dažnai susilaiko nuo savo atsiliepimo pateikimo, todėl yra dar daugiau prarandama duomenų. Interviu metu taip pat buvo išsiaiškinta, kad universiteto kamieniniai akademiniai padaliniai nėra patenkinti naują VU grįžtamojo ryšio sistema, nes ji nėra patogi duomenų rūšiavimui ir filtravimui, be to nėra prieinama prie visų sukauptų duomenų, nes duomenys yra išfiltruojami ir netinkami komentarai ištrinami.

Taigi, universiteto kamieniniuose akademinuose padaliniuose studentų grįžtamasis ryšys yra naudojamas, tačiau ne visais atžvilgiais jis yra naudojamas veiksmingai. Pastebėta, kad nėra aiškios struktūros, kaip studentų grįžtamasis ryšys turėtų būti naudojamas kamieniniuose akademinuose padaliniuose, todėl kiekvienas padalinys gali nuspręsti, kaip jis naudos studentų grįžtamąjį ryšį.

## IŠVADOS IR PASIŪLYMAI

1. Išanalizavus mokslinę literatūrą apie grįžtamojo ryšio sampratą aukštajame moksle, galima teigti, kad nėra vieno bendro paaiškinimo, kas yra grįžtamasis ryšys aukštajame moksle. Moksliniuose straipsniuose grįžtamasis ryšys yra aiškinamas per santykį ir kad jis gali būti gaunamas įvairiomis formomis (studentas – dėstytojui, dėstytojas – studentui, studentas – universitetui ir pan.). Grįžtamasis ryšys studentui iš dėstytojo pusės gali padėti įsivertinti savo progresą, suprasti kylančias problemas ir aktyviai dalyvauti mokymosi procese. Grįžtamasis ryšys dėstytojui yra priemonė sužinoti, kaip studentai vertina dėstytoją dalyką bei dėstytojo metodus. Universitetui grįžtamasis ryšys gali padėti įsivertinti ar studentai yra patenkinti universiteto teikiamomis paslaugomis. Tačiau, kaip išsiaiškinta vėliau, grįžtamasis ryšys gali būti teikiamas ne tik iš dėstytojo ar iš studento pusės. Visos aukštojo mokslo suinteresuotosios pusės gali teikti grįžtamąjį ryšį, kuris yra labai vertingas, nes kiekviena suinteresuotoji pusė gali pateikti atsiliepimus iš savo perspektyvos, todėl norint tinkamai naudoti grįžtamąjį ryšį reikia atsižvelgti į visų suinteresuotųjų šalių nuomonę.

2. Išanalizavus TOP 5 geriausių pasaulio universitetų grįžtamojo ryšio apklausas, galima teigti, kad grįžtamojo ryšio apklausas yra aktyviai naudojamos universitetuose. Šios apklausas yra skirtos išsiaiškinti įvairių tikslinių auditorijų nuomonę apie skirtingas su universiteto veikla susijusias sritis. Daugiausiai apklausų yra skirta universiteto studentams, kurios yra naudojamos nustatyti studentų pasitenkinimą studijomis, jų psichologinę ir fizinę gerovę, lūkesčius bei ateities karjeros planus. Taip pat šių apklausų rezultatų analizė padeda inicijuoti teigiamus pokyčius universitete ir identifikuoti konkrečias tobulintinas sritis. Didelis dėmesys taip pat yra skiriamas išsiaiškinti, kaip studentams sekasi susimokėti už studijas ar jiems dėl finansų nekyla problemų. Šis aspektas yra ypatingai svarbus, nes studijos šiuose prestižiniuose universitetuose yra labai brangus. Nuo 2020 m. pastebima nauja grįžtamojo ryšio apklausų tema - nuotolinio darbo bei nuotolinio mokymosi patirties įvertinimas. 2020 m. įvykusi COVID-19 viruso pandemija pakeitė ne vieną studijų aspektą, todėl universiteto administracijai yra svarbu suprasti, kaip kiekvienas jos narys susitvarko su pokyčiais ir kokie sunkumai jam kyla. Taip pat išsiskiria bendro pobūdžio apklausas skirtas atitinkamo universiteto bendruomenei.

3. Atlikus Vilniaus universiteto dokumentų, kurie apibrėžia studentų grįžtamojo ryšio panaudojimą universitete, galima teigti, kad studentų grįžtamasis ryšys yra naudojamas trijose srityse: vidiniam studijų kokybės vertinimui, pasiūlymų teikimui dėl dalykų (modulių) tobulinimo ir studijų dalykų aprašų atnaujinimui bei kaip vienas iš kriterijų Vilniaus universiteto geriausių dėstytojų rinkimuose. Studentų grįžtamasis ryšys vidiniame studijų kokybės vertinime yra vienas iš kriterijų, atliekant vidinį studijų kokybės vertinimą, o studijų programos komitetui teikiant

pasiūlymus dėl dalykų (modulių) tobulinimo ir studijų dalykų aprašų atnaujinimui, Komitetas prieš tai „analizuoja dėstytojų, absolventų ir socialinių partnerių nuomonę apie studijų programos tikslus, ugdomas kompetencijas ir numatomus rezultatus siekiant „užtikrinti studijų programos siekinių aktualumą, jų pasiekiamumą bei studijų programos konkurencingumą, derinant suinteresuotųjų šalių nuomonę, jų poreikius ir gerąją praktiką“.

4. Atlikus interviu su Vilniaus universiteto kamieninių akademinių padalinių atstovais, atsakingais už visą kamieninių akademinių padalinių studijų procesą, buvo išsiaiškinta, kad kiekvienas padalinys savarankiškai nusprendžia kaip aktyviai savo studijų procese naudoti studentų grįžtamąjį ryšį. Priklausomai nuo padalinio studentų teigiamas ir neigiamas grįžtamasis ryšys daugiau ar mažiau yra naudojamas dėstytojų vertinime. Teigiamas studentų grįžtamasis ryšys tiek dėstytojų tiek ir studijų dalykų (modulių) vertinime yra naudojamas gerosios praktikos dalinimosi seminaruose. Taip pat teigiamas studentų grįžtamasis ryšys yra naudojamas geriausių dėstytojų kandidatūroms bei sprendimuose dėl dėstytojų krūvio formavimo. Neigiamas studentų grįžtamasis ryšys tiek dėstytojų tiek ir studijų dalykų (modulių) vertinime yra naudojamas pokyčių iniciavimui, kurie yra būtini gerinti mokymosi patirtį padalinyje. Respondentai sutinka, kad studentų aktyvumas teikiant grįžtamąjį ryšį vis dar yra nepakankamas, tačiau išnagrinėjus, kaip ir kokia informacija yra viešinama studentams apie rezultatus, kurių buvo pasiekta dėl studentų grįžtamojo ryšio, tampa akivaizdu, kad ne visi fakultetai aktyviai užsiima šios informacijos viešinimu studentams.

#### Pasiūlymai:

1. Siekiant aktyvesnio studentų įsitraukimo grįžtamojo ryšio teikime universiteto kamieniniams akademiniams padaliniams, sukurti komunikacijos planą, kuriuo remiantis studentams būtų pranešama apie daromus pokyčius atsižvelgiant į jų grįžtamąjį ryšį.

2. Siūloma kiekvienam universiteto kamieniniam akademiniam padaliniui, kuo labiau į studentų grįžtamojo ryšio procesą įtraukti studentų atstovybę. Studentų atstovybė turi glaudų ryšį su studentais ir gali paskatinti teikti grįžtamąjį ryšį bei būti tarpininku perduodant informaciją apie vykstančius pokyčius studijų procese, atsižvelgiant į teiktą studentų grįžtamąjį ryšį.

3. Atsižvelgiant į galimybes universiteto kamieniniuose akademiniuose padaliniuose, yra siūloma bent kelis kartus į semestrą susitikti su dėstytojais, dalintis gerąja dėstytojų praktika ir metodikomis, kurios veikia mokant studentus.

## LITERATŪRA

- Almujally, N., & Joy, M. (2020). Designing a system for enhancing the sharing of best teaching practices among universities' instructors. *Proceedings - IEEE 20th International Conference on Advanced Learning Technologies, ICALT 2020*, 127–129.  
<https://doi.org/10.1109/ICALT49669.2020.00044>
- Anis, A. and Islam, R. (2019), "Prioritised challenges and critical success factors for delivering quality education in Malaysian private higher education institutions", *Quality Assurance in Education*, Vol. 27 No. 4, pp. 465-492. <https://doi.org/10.1108/QAE-11-2018-0122>
- Ardalan, A., Ardalan, R. K., Rao, S., & Alexander, K. B. (2019). An information system architecture for ensuring anonymity of student survey responses. *International Journal of Information and Learning Technology*, 36(1), 52–65. <https://doi.org/10.1108/IJILT-02-2018-0011>
- Arrieta, M. del C., & Avolio, B. (2020). Factors of higher education quality service: the case of a Peruvian university. *Quality Assurance in Education*, 28(4), 219–238.  
<https://doi.org/10.1108/QAE-03-2020-0037>
- Bouranta, N., Psomas, E., & Antony, J. (2020). Findings of quality management studies in primary and secondary education: a systematic literature review. *TQM Journal*, 33(3), 729–769. <https://doi.org/10.1108/TQM-02-2020-0020>
- Brennan, J., & Williams, R. (2004). Collecting and using student feedback: a guide to good practice. *A Guide to Good Practice*, 1–109.  
[http://www.hefce.ac.uk/pubs/rereports/2003/rd08\\_03/%0Ahttp://www.heacademy.ac.uk/assets/York/documents/ourwork/tla/collecting\\_and\\_using\\_student\\_feedback.pdf%5Cnpapers2://publication/uuid/F0A8AED0-256F-4F45-BB16-61F13A90B1C3](http://www.hefce.ac.uk/pubs/rereports/2003/rd08_03/%0Ahttp://www.heacademy.ac.uk/assets/York/documents/ourwork/tla/collecting_and_using_student_feedback.pdf%5Cnpapers2://publication/uuid/F0A8AED0-256F-4F45-BB16-61F13A90B1C3)
- Calma, A., & Dickson-Deane, C. (2020). The student as customer and quality in higher education. *International Journal of Educational Management*, 34(8), 1221–1235.  
<https://doi.org/10.1108/IJEM-03-2019-0093>
- Camarata, T., & Slieman, T. A. (2020). Improving Student Feedback Quality: A Simple Model Using Peer Review and Feedback Rubrics. *Journal of Medical Education and Curricular Development*, 7, 238212052093660. <https://doi.org/10.1177/2382120520936604>
- Cardona, M. M., & Bravo, J. J. (2012). Service quality perceptions in higher education institutions: The case of a Colombian university. *Estudios Gerenciales*, 28(125), 23–29.  
[https://doi.org/10.1016/S0123-5923\(12\)70004-9](https://doi.org/10.1016/S0123-5923(12)70004-9)
- Cheng, E. C. K. (2019). Successful transposition of lesson study: A knowledge management perspective. Singapore: Springer.

- Čergelytė – Podgrušienė, I. (2019). *Tėvų, auginančių cukriniu diabetu sergančių vaikų, emocinė būklė ir mokymosi susigyventi su liga patirtis*.
- Drago-Severson, E., & Blum-DeStefano, J. (2018). Building a developmental culture of feedback. *Journal of Professional Capital and Community*, 3(2), 62–78.  
<https://doi.org/10.1108/JPCC-06-2017-0016>
- Institutional Research Office of the Provost SURVEYS. Prieiga internetu: <https://ir.mit.edu/surveys> (žiūrėta 2021 m. gegužės 3 d.)
- Eagle, L., & Brennan, R. (2007). Are students customers? TQM and marketing perspectives. *Quality Assurance in Education*, 15(1), 44–60.  
<https://doi.org/10.1108/09684880710723025>
- Ehigie, B. O., & Taylor, M. (2009). Managing students' loyalty to school after graduation through relationship marketing. *TQM Journal*, 21(5), 502–516.  
<https://doi.org/10.1108/17542730910983416>
- Elassy, N. (2013), "A model of student involvement in the quality assurance system at institutional level", *Quality Assurance in Education*, Vol. 21 No. 2, pp. 162-198.  
<https://doi.org/10.1108/09684881311310692>
- Emery, C., Kramer, T., & Tian, R. (2001). Customers vs. products: Adopting an effective approach to business students. *Quality Assurance in Education*, 9(2), 110–115.  
<https://doi.org/10.1108/09684880110389681>
- Ferrero-Ferrero, I., Fernández-Izquierdo, M. Á., Muñoz-Torres, M. J., & Bellés-Colomer, L. (2018). Stakeholder engagement in sustainability reporting in higher education: An analysis of key internal stakeholders' expectations. *International Journal of Sustainability in Higher Education*, 19(2), 313–336. <https://doi.org/10.1108/IJSHE-06-2016-0116>
- Figas, P., Bartel, A., & Hagel, G. (2017). *Feedback-based Learning Through Online Feedback Systems in Higher Education*. In Proceedings of the 3rd International Conference on Higher Education Advances (pp. 734-742).
- Finney, T. G., & Finney, R. Z. (2010). Are students their universities' customers? An exploratory study. *Education and Training*, 52(4), 276–291.  
<https://doi.org/10.1108/00400911011050954>
- Flodén, J. (2017). The impact of student feedback on teaching in higher education. *Assessment and Evaluation in Higher Education*, 42(7), 1054–1068.  
<https://doi.org/10.1080/02602938.2016.1224997>
- Gaertner, H. (2014). Effects of student feedback as a method of self-evaluating the quality of teaching. *Studies in Educational Evaluation*, 42, 91–99.  
<https://doi.org/10.1016/j.stueduc.2014.04.003>



- Gambhir, V., Wadhwa, N. C., & Grover, S. (2016). Quality concerns in Technical Education in India: A quantifiable quality enabled model. *Quality Assurance in Education*, 24(1), 2–25. <https://doi.org/10.1108/QAE-07-2011-0040>
- Ghilay, Y., & Ghilay, R. (2015). FBL: Feedback Based Learning in Higher Education. *Higher Education Studies*, 5(5), 1–10. <https://doi.org/10.5539/hes.v5n5p1>
- Gottipati, S., Shankararaman, V., & Gan, S. (2017). A conceptual framework for analyzing students' feedback. *Proceedings - Frontiers in Education Conference, FIE, 2017-October*, 1–8. <https://doi.org/10.1109/FIE.2017.8190703>
- Harvard University FINAL REPORT Pilot Pulse Survey on Inclusion & Belonging. Prieiga internetu: [https://pulse.harvard.edu/files/pulse/files/pilot\\_pulse\\_survey\\_ib\\_final\\_report.pdf](https://pulse.harvard.edu/files/pulse/files/pilot_pulse_survey_ib_final_report.pdf) (žiūrėta 2021 m. gegužės 4 d.)
- Henderson, M., Ajjawi, R., Boud, D., & Molloy, E. (2019). The impact of feedback in higher education: Improving assessment outcomes for learners. In *The Impact of Feedback in Higher Education: Improving Assessment Outcomes for Learners*. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-25112-3>
- Henderson, M., Ryan, T., & Phillips, M. (2019). The challenges of feedback in higher education. *Assessment and Evaluation in Higher Education*, 44(8), 1237–1252. <https://doi.org/10.1080/02602938.2019.1599815>
- Houston, D. (2008). Rethinking quality and improvement in higher education. *Quality Assurance in Education*, 16(1), 61–79. <https://doi.org/10.1108/09684880810848413>
- Hujala, Maija & Knutas, Antti & Hynninen, Timo & Arminen, Heli. (2020). Improving the quality of teaching by utilising written student feedback: A streamlined process. *Computers & Education*. 157. 103965. [10.1016/j.compedu.2020.103965](https://doi.org/10.1016/j.compedu.2020.103965).
- Joseph, M., Yakhou, M., & Stone, G. (2005). An educational institution's quest for service quality: Customers' perspective. *Quality Assurance in Education*, 13(1), 66–82. <https://doi.org/10.1108/09684880510578669>
- Khoo, S., Ha, H., & McGregor, S. L. T. (2017). Service quality and student/customer satisfaction in the private tertiary education sector in Singapore. *International Journal of Educational Management*, 31(4), 430–444. <https://doi.org/10.1108/IJEM-09-2015-0121>
- Koris, R., & Nokelainen, P. (2015). The student-customer orientation questionnaire (SCOQ): Application of customer metaphor to higher education. *International Journal of Educational Management*, 29(1), 115–138. <https://doi.org/10.1108/IJEM-10-2013-0152>
- Kotzé, T. G., & Plessis, P. J. (2003). Students as “co-producers” of education: A proposed model of student socialisation and participation at tertiary institutions. *Quality Assurance in Education*, 11(4), 186–201. <https://doi.org/10.1108/09684880310501377>

- Krammer, G., Pflanzl, B., & Mayr, J. (2019). Using students' feedback for teacher education: measurement invariance across pre-service teacher-rated and student-rated aspects of quality of teaching. *Assessment and Evaluation in Higher Education*, 44(4), 596–609. <https://doi.org/10.1080/02602938.2018.1525338>
- Lane, M., & Meth, D. (2021). Exploring impacts on students as givers of teaching feedback. *Quality Assurance in Education*, 29(2–3), 225–237. <https://doi.org/10.1108/QAE-02-2021-0028>
- Langrafe, T. de F., Barakat, S. R., Stocker, F., & Boaventura, J. M. G. (2020). A stakeholder theory approach to creating value in higher education institutions. *Bottom Line*, 33(4), 297–313. <https://doi.org/10.1108/BL-03-2020-0021>
- Li, F., & Curdt-Christiansen, X. L. (2020). Teacher feedback in UK higher education: Affective and cognitive perceptions of Chinese postgraduate students. *International Journal of Educational Research*, 104(July), 101674. <https://doi.org/10.1016/j.ijer.2020.101674>
- Lietuvos Respublikos mokslo ir studijų įstatymas. 2009 m. balandžio 30 d. Nr. XI-242
- Mahmoud, A. B., & Khalifa, B. (2015). A confirmatory factor analysis for SERVPERF instrument based on a sample of students from Syrian universities. *Education and Training*, 57(3), 343–359. <https://doi.org/10.1108/ET-04-2014-0038>
- Mahoney, P., Macfarlane, S., & Ajjawi, R. (2019). A qualitative synthesis of video feedback in higher education. *Teaching in Higher Education*, 24(2), 157–179. <https://doi.org/10.1080/13562517.2018.1471457>
- Mandouit, L. (2018). Using student feedback to improve teaching. *Educational Action Research*, 26(5), 755–769. <https://doi.org/10.1080/09650792.2018.1426470>
- Matlay, H. (2011), "The influence of stakeholders on developing enterprising graduates in UK HEIs", *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research*, Vol. 17 No. 2, pp. 166-182. <https://doi.org/10.1108/13552551111114923>
- McCowan, T. (2018). Quality of higher education in Kenya: Addressing the conundrum. *International Journal of Educational Development*, 60(May 2016), 128–137. <https://doi.org/10.1016/j.ijedudev.2017.11.002>
- Mizikaci, F. (2006), "A systems approach to program evaluation model for quality in higher education", *Quality Assurance in Education*, Vol. 14 No. 1, pp. 37-53. <https://doi.org/10.1108/09684880610643601>
- Molin, F., Haelermans, C., Cabus, S., & Groot, W. (2021). Do feedback strategies improve students' learning gain?-Results of a randomized experiment using polling technology in physics classrooms. *Computers and Education*, 175(July), 104339. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2021.104339>

- Oduaran, A. (2017). Influence of students' feedback on the quality of adult higher distance education service delivery. *Turkish Online Journal of Distance Education*, 18(4), 160–176. <https://doi.org/10.17718/tojde.340407>
- Office of the Higher Education Commission, 2014. *Manual for the Internal Quality Assurance for Higher Education Institutions 2014*.
- Rafik, A. and Priyono, A. (2018), "A new insight into alumni satisfaction model for Islamic higher education institutions (IHEI)", *Management Research Review*, Vol. 41 No. 12, pp. 1411-1437. <https://doi.org/10.1108/MRR-01-2017-0005>
- Paterson, C., Paterson, N., Jackson, W., & Work, F. (2020). What are students' needs and preferences for academic feedback in higher education? A systematic review. *Nurse Education Today*, 85(August 2019), 104236. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2019.104236>
- Pereira, D., Flores, M. A., Simão, A. M. V., & Barros, A. (2016). Effectiveness and relevance of feedback in Higher Education: A study of undergraduate students. *Studies in Educational Evaluation*, 49, 7–14. <https://doi.org/10.1016/j.stueduc.2016.03.004>
- Pham, H. T., & Starkey, L. (2016). Perceptions of higher education quality at three universities in Vietnam. *Quality Assurance in Education*, 24(3), 369–393. <https://doi.org/10.1108/QAE-07-2014-0037>
- QS World University Rankings (2021). Prieiga internetu: <https://www.topuniversities.com/university-rankings/world-university-rankings/2021> (žiūrėta 2022 m. gruodžio 18 d.)
- Quinn, A., Lemay, G., Larsen, P., & Johnson, D. M. (2009). Service quality in higher education. *Total Quality Management and Business Excellence*, 20(2), 139–152. <https://doi.org/10.1080/14783360802622805>
- Raza, S. A., Qazi, W., Khan, K. A., & Shah, S. M. M. (2021). Student as customer concept: an approach to determine Pakistani students' preferences as customers while studying at private universities. *International Journal of Educational Management*, 35(2), 513–531. <https://doi.org/10.1108/IJEM-04-2019-0138>
- Richman, P. S., Olvet, D. M., Ahmad, S., & Chandran, L. (2019). Use of student feedback to drive quality improvement (QI) in a preclinical U.S. medical school course. *Medical Education Online*, 24(1). <https://doi.org/10.1080/10872981.2019.1583968>
- Rowe, A. (2011). The personal dimension in teaching: Why students value feedback. *International Journal of Educational Management*, 25(4), 343–360. <https://doi.org/10.1108/09513541111136630>
- Shah, M., & Pabel, A. (2020). Making the student voice count: using qualitative student feedback to enhance the student experience. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 12(2), 194–209. <https://doi.org/10.1108/JARHE-02-2019-0030>

- Shanahan, P. and Gerber, R. (2004), "Quality in university student administration: stakeholder conceptions", *Quality Assurance in Education*, Vol. 12 No. 4, pp. 166-174.  
<https://doi.org/10.1108/09684880410561578>
- Shurair, A. S. A., & Pokharel, S. (2019). Stakeholder's perception of service quality: a case in Qatar. *Quality Assurance in Education*, 27(4), 493–510. <https://doi.org/10.1108/QAE-05-2017-0023>
- Soewarno, N. and Tjahjadi, B. (2020), "Mediating effect of strategy on competitive pressure, stakeholder pressure and strategic performance management (SPM): evidence from HEIs in Indonesia", *Benchmarking: An International Journal*, Vol. 27 No. 6, pp. 1743-1764.  
<https://doi.org/10.1108/BIJ-06-2019-0292>
- Stanford University IT Client Satisfaction Survey Results. Prieiga internetu: <https://uit.stanford.edu/organization/clientsatsurvey> (žiūrėta 2021 m. gegužės 4 d.)
- Svensson, G., & Wood, G. (2007). Are university students really customers? When illusion may lead to delusion for all. *International Journal of Educational Management*, 21(1), 17–28.  
<https://doi.org/10.1108/09513540710716795>
- Tamaševičius, V. (2015). Tyrimų metodai. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.
- Tse, C., 2022. Student feedback. *Leveraging Student Feedback on Teaching*
- University of Oxford Student surveys. Prieiga internetu: <https://www.ox.ac.uk/students/life/student-surveys> (žiūrėta 2022 m. lapkričio 8 d.).
- Kokybės vadovas. Vilniaus universitetas, VU Kokybės vadybos centras, 2013.
- Vilniaus universiteto socialinių dalininkų grįžtamojo ryšio studijų kokybei tobulinti organizavimo tvarkos aprašas. 2021 m. balandžio 7 d.
- Vilniaus universiteto studijų programų reglamentas. 2012 m. spalio 24 d.
- Vilniaus universiteto studijų programos komiteto nuostatai. 2017 m. lapkričio 21 d.
- Vilniaus universiteto studijų prorektorius išsakymas „Dėl Vilniaus universiteto geriausių dėstytojų rinkimų aprašo patvirtinimo“. 2017 m. lapkričio 10 d.
- Wattjatrakul, B. (2014). Factors affecting students' intentions to study at universities adopting the "student-as-customer" concept. *International Journal of Educational Management*, 28(6), 676–693. <https://doi.org/10.1108/IJEM-09-2013-0135>
- Watty, K. (2005). Quality in accounting education: What say the academics? *Quality Assurance in Education*, 13(2), 120–131. <https://doi.org/10.1108/09684880510594373>
- Weerasinghe, I. M. S., & Fernando, R. L. S. (2018). Critical factors affecting students' satisfaction with higher education in Sri Lanka. *Quality Assurance in Education*, 26(1), 115–130. <https://doi.org/10.1108/QAE-04-2017-0014>
- Winstone, N. E., Nash, R. A., Rowntree, J., & Parker, M. (2017). 'It'd be useful, but I wouldn't

use it': barriers to university students' feedback seeking and recipience. *Studies in Higher Education*, 42(11), 2026–2041. <https://doi.org/10.1080/03075079.2015.1130032>

Wood, M., & Su, F. (2019). Parents as “stakeholders” and their conceptions of teaching excellence in English higher education. *International Journal of Comparative Education and Development*, 21(2), 99–111. <https://doi.org/10.1108/IJCED-05-2018-0010>

Zhao, F. (2003), "Enhancing the quality of online higher education through measurement", *Quality Assurance in Education*, Vol. 11 No. 4, pp. 214-221. <https://doi.org/10.1108/09684880310501395>

# EFFECTIVE USAGE OF STUDENTS' FEEDBACK AT UNIVERSITY

Kotryna Evelina ŠIMAITĖ

## Master thesis

Quality Management master study programme

Vilnius University, Faculty of Economics and Business Administration

Supervisor: doc. dr. Roma Adomaitienė

Vilnius, 2022

## SUMMARY

74 pages, 13 charts and 7 pictures

*The aim* of the master's thesis is to analyze how Vilnius University faculties are using their students' feedback and to anticipate key areas for improvement and make recommendations for a way of using students' feedback.

*Scientific problem* - There is a wealth of information in the scientific literature on the benefits of students' feedback (Camarata & Slieman, 2020; Henderson, Ryan, et al., 2019; Krammer et al., 2019; Richman et al., 2019). It is well known that feedback can provide a lot of information about the strengths and weaknesses of a study. However, in order for students' feedback to provide benefits, it must be used (Winstone et al., 2017). Although the benefits of feedback have been extensively studied in the scientific literature, little information is available on how to use students' feedback. So the main problem is that there is little research in the scientific literature on the use of students' feedback and although many higher education institutions collect feedback and know the benefits of students' feedback, they do not know how to use it effectively.

*Tasks of the master's thesis*: to define the concept of feedback in the context of higher education; to analyze the feedback systems of the best universities in the world and the best ways of using students' feedback; to analyze the students' feedback system of Vilnius University and the documents defining it; to conduct an interview with the Vice-Deans of Studies of Vilnius University faculties and to find out how the faculties use students' feedback; to make recommendations on how students' feedback can be used more effectively.

*Working methods:* analysis of scientific literature, analysis of the good practices of foreign universities in collecting and using students' feedback, analysis of the documents defining the students' feedback system in Vilnius University, qualitative research - Vice-Deans of Studies of Vilnius University interviews.

*The first chapter* of the master's thesis is about the concept of the feedback in higher education, based on the scientific literature. This concept is evaluated through an analysis of the scientific literature, higher education stakeholders, good practices in foreign universities using students' feedback and Vilnius University documents that define the use of students' feedback.

*The second chapter* discusses a qualitative study that was conducted to find out how university faculties use student feedback. The use of student feedback in university faculties is discussed from 3 perspectives: the use of student feedback in the assessment of teachers, the use of student feedback in the assessment of study subjects (modules) and the publication of results to students that were achieved by using students' feedback.

**Keywords:** students' feedback, higher education, university.

**1 priedas „TOP 5 geriausių pasaulio universitetų vykdomos grįžtamojo ryšio apklausos aukštojo mokslo kokybei įvertinti“**

Universitetas	Apklausos pavadinimas	Tikslinė auditorija	Tikslas	Apklausos vykdymo laikas
Massachusetts Institute of Technology (MIT)	Naujų studentų apklausa	Studijuojantys studentai	- Apklausti pirmojo kurso studentus apie jų lūkesčius šioje mokymosi įstaigoje, vidurinės mokyklos patirtį, karjeros planus, finansines galimybes, požiūrį, vertybes ir gyvenimo tikslus ir pan.	Kas 2 akademinius metus
	Studijuojančių studentų apklausa		- Šia apklausa siekiama išsiaiškinti kokią laiką dalį studentai praleido besimokydami ir kokią laiką dalį praleido leisdami laisvalaikį. Taip pat siekiama suprasti, kaip studentai vertina savo įgūdžių progresą įstojus ir studijuojant MIT.	Kas 4 akademinius metus
	Paskutinio kurso studentų apklausa		- Apklausa siekiama išsiaiškinti studentų planus po studijų, įvertinti jų pasitenkinimą įvairiais švietimo aspektais, išanalizuoti, kaip pasikeitė jų gebėjimai nuo įstojimo į MIT ir sužinoti, kaip jie susimokėjo už mokslą.	Kas 2 akademinius metus
	Akademinė apklausa dėl studijų programų pasirinkimo		- Šia apklausa siekiama suprasti, kaip studentai renkasi specialybes, kodėl jie kartais keičia savo studijuojamas specialybes.	Nėra duomenų
	Studijuojančių studentų tėvų apklausa		- Šia apklausa siekiama išsiaiškinti studentų tėvų požiūrį į jų vaikų patirtį MIT. Renkama informacija apie tėvų pasitenkinimą MIT teikiamomis paslaugomis, taip pat siekiama išsiaiškinti, kokiomis finansinėmis priemonėmis yra finansuojami vaikų mokslai.	Kas 4 akademinius metus
	Patvirtintų (angl. <i>Admitted</i> ) absolventų apklausa	Abiturientai	- Šia apklausa siekiama surinkti duomenis apie studentų pasirinktas prioritetines studijų programas. Šios apklausos rezultatai kasmet platinami departamentams.	Kiekvienais akademiais metais
	Stojančiųjų absolventų apklausa		- Šia apklausa siekiama išsiaiškinti į MIT stojančių studentų išsilavinimą, karjeros lūkesčius, klausimus susijusius su išlaidomis. Taip pat ši apklausa padeda suprasti studentų nuomonę apie priėmimo į MIT procesą.	Kas 2 akademinius metus
	Įstojusiųjų (angl. <i>Enrolled</i> ) studentų apklausa		- Apklausa yra skirta MIT magistro studentams. Ja siekiama išsiaiškinti koks yra studentų pasitenkinimas įvairia akademinė ir neakademinė patirtimi, ar patobulėjo studentų įgūdžiai būnant MIT studentu, taip pat išsiaiškinti studentų darbo krūvį, sunkumus studijuojant ir pan.	Kas 4 akademinius metus
	Universitetą baigusių doktorantų apklausa		- Apklausa siekiama išsiaiškinti baigusį doktorantų patirtį jų baigtoje studijų programoje ir prašoma įvertinti savo darbinį užimtumą ir atlyginimą.	Nėra duomenų
	MIT absolventų apklausa	Bakalauro ir magistro studentai	- Apklausa siekiama išsiaiškinti bakalauro ir magistro studentų karjeros planus pabaigus studijas.	Kiekvienais akademiais metais
	Studentų gyvenimo kokybės tyrimas		- Šia apklausa siekiama išsiaiškinti kokia yra studentų akademinė ir asmeninio gyvenimo patirtis studijuojant MIT.	Kas 4 akademinius metus
	Nuotolinio mokymosi patirties apklausa		- Šia apklausa siekiama išsiaiškinti studentų patirtį mokantis nuotoliniu būdu dėl COVID-19 pandemijos.	Nėra duomenų
	Bakalauro absolventų apklausa	Alumni	- Ši apklausa yra skirta MIT bakalauro absolventams. Ja siekiama išsiaiškinti studentų nuomonę apie jų studijas, karjerą ir kitų absolventų išsilavinimą.	Maždaug kas 4 akademinius metus
	Universitetą baigusių bakalauro studentų apklausa		- Ši apklausa buvo skirta 2012 m. MIT absolventams. Ja buvo siekiama išsiaiškinti studentų pasitenkinimą MIT studijomis, įtaką dabartinei karjerai bei studentų nuomonę apie MIT studijų klimatą.	Nėra duomenų
Naujausias absolventų tyrimas	- Šia apklausa siekiama išsiaiškinti ką absolventai gyvenime veikia šiuo metu: augina vaikus, užsiima savanoriška veikla, dirba, pradeda naują verslą ir kt.		Kiekvienais akademiais metais	
Visų absolventų tyrimas, MIT daromo tyrimo poveikis	- Pagrindinis šios apklausos tikslas, išsiaiškinti MIT daromą poveikį absolventų darbo karjerai ir atlyginimui.		Tada, kada juntamas poreikis	



	2020 m. nuotolinio mokymo tyrimas	Fakultetas ir personalas	- Šios apklausos tikslas, įvertinti dėstytojų ir kitų lektorių nuotolinio mokymo patirtį bei rasti būdų, kaip sumažinti mokymo įtampą ir palengvinti nuotolinio mokymo procesą.	Pirmą kartą surengta 2020 m., apie tolimesnius planus informacijos nėra
	2008 m. Fakulteto apklausa		- Šia apklausa siekiama iširti dėstytojų darbo ir gyvenimo kokybę.	Nėra informacijos
	2007 m. Provosto duomenų rinkimo tarnybos tyrimas		- Šia apklausa siekiama išsiaiškinti pagrindinius demografinius duomenis apie MIT bendruomenės narius.	Nėra informacijos
	2004 m. Fakulteto apklausa		- Šia apklausa yra siekiama išsiaiškinti asmenų, dirbančių fakultete streso lygį, darbo krūvį, pasitenkinimą darbu ir kitus su jų darbu fakultete susijusius aspektus.	Nėra informacijos
	2001 m. HERI Fakulteto apklausa		- Šia apklausa yra siekiama išsiaiškinti asmenų, dirbančių fakultete streso lygį, darbo krūvį, pasitenkinimą darbu ir kitus su jų darbu fakultete susijusius aspektus.	Nėra informacijos
	MIT gyvenimo kokybės tyrimas	MIT bendruomenė	- Šia apklausa yra siekiama išsiaiškinti visų MIT bendruomenės narių pasitenkinimą būnant MIT nariais (darbo krūvis, fizinė ir emocinė sveikata).	Kas 4 akademinius metus
	Akademinio klimato apžvalga		- Šia apklausa yra siekiama išsiaiškinti instituto mokslinę (angl. <i>research</i> ) ir akademinę aplinką.	Kas 4 akademinius metus
	Kelionės į MIT tyrimas		- Šia apklausa siekiama išsiaiškinti, kaip MIT bendruomenė keliauja į miestelį (angl. <i>campus</i> ). Be to siekiama išsiaiškinti ar MIT teikiamos paslaugos, susijusios su transportu, atitinka bendruomenės poreikius ir lūkesčius.	Kas 2 akademinius metus
	MIT švietimo tyrimo ateities tyrimas		- Šia apklausa siekiama išsiaiškinti kaip dėstytojai ir kiti fakulteto nariai vertina savo patirtį skirtingose srityse: švietimas, studentų konsultavimas, švietimo technologijų naudojimas, dėstytojų bei studentų sąveika. - Iš studentų atsakymų pusės, siekiama jų mokymosi principus, koks yra ryšys su dėstytoju, kokias švietimo technologijas naudoja (pvz. skaitmeninis mokymasis).	Nėra informacijos
	MIT pulso tyrimas		- Ši apklausa skirta suprasti, kaip stipriai COVID-19 pandemija paveikė MIT bendruomenę.	Pasikartojanti apklausa per 2020 m.
Stanford University	Klientų pasitenkinimo apklausa	Stanfordo bendruomenė	- Pagrindinis šios apklausos tikslas yra surinkti ir išanalizuoti Stanfordo bendruomenės atsiliepimus apie jų patirtį IT srityje ir taip nustatyti, kurios Stanfordo turimos technologijos padeda vystyti mokslinius tyrimus bei palaikyti akademinę ir bendruomenės sveikatos gerovę.	Kiekvienais akademiniiais metais.
Harvard University	Harvardo pulso tyrimas	Harvardo bendruomenė	- Šios apklausos tikslas yra atskleisti, kaip žmonės jaučiasi būdami dalini Harvardo bendruomenės, suprasti, koks yra jų įsitraukimas, kokia yra viso Harvardo miestelio (angl. <i>campus</i> ) kultūra.	Atlikta 2019 m., apie tolimesnes apklausas informacijos nėra.
California Institute of Technology	Klientų apklausa	Asmenys besinaudojantys universiteto teikiamomis nuomos paslaugomis	- Šios apklausos tikslas – ateityje geriau aptarnauti fakulteto narius besinaudojančiais universiteto nuomojamomis gyvenamosiomis patalpomis.	Nėra informacijos
	Darbo namuose ir vykdymo į darbą apklausa	Universiteto darbuotojai, dėstytojai ir studentai	- Šios apklausos tikslas – gerinti šio universiteto bendruomenės kelionės į universitetą patirtį.	Paskutinį kartą atlikta 2020 m., apie tolimesnes apklausas informacijos nėra.
University of Oxford	Nacionalinė studentų apklausa	Visų Jungtinės Karalystės paskutinių metų bakalauro studentai	- Studentų nuomonės išsakymas – kas patiko, kas nepatiko. - Pateikti pasiūlymus, kas galėtų universitete būti tobulinama. - Studentų atsiliepimai naudojami būsimiems studentams, kurie rinksis ką nori studijuoti universitete. - Surinkti duomenys naudojami studentų patirties gerinimui.	Vykdoma kiekvienų metų sausio-balandžio mėnesiais
	Studentų barometro tyrimas	Visi dieninio ir neakivaizdinio bakalauro, magistrantūros ir antrosios pakopos mokslinių tyrimų studentai (angl.	- Apklausa leidžia universitetui palyginti studentų atsiliepimus apie studentų patirtį nuo paraiškos teikimo stojant į universitetą iki universiteto baigimo. - Atsakymai yra lyginami kitais 120 universitetų.	Atvira visus metus, apklausa uždaroma kiekvienų metų sausio pabaigoje.

		postgraduate research students)	- Atsakymai taip pat naudojami vertinant studentų patirtį universitete bei leidžia daryti pokyčius ir tobulinimus atskirose studijų srityse.	
	Antrosios pakopos studijų dėstytojų / mokslinių tyrimų patirties tyrimas (angl. Postgraduate Taught/Research Experience Survey (PTES and PRES))	Apklausa skirta tik magistro studijų studentams	- Pasiūlyginti su kitomis institucijomis, ir atlikti pakeitimus, kurie pagerintų antrosios pakopos studijų patirtį ateityje.	Nėra duomenų
	Universitetą palikusių studentų apklausa	Universitetą palikę studentai nebaigę savo studijų programos	- Išsiaiškinti, kokį darbą dirba studentai praėjus 6 mėnesiams po studijų nutraukimo.	Kiekvienais akademiais metais
	Absolventų rezultatų apžvalga	Absolventai (praėjus 15 mėnesių po jų mokslų baigimo universitete)	- Informacija apie studentų darbą, tolimesnes studijas ar kitą veiklą padeda informuoti būsimus studentus apie karjeros galimybes pabaigus universitetą.	Kiekvienais akademiais metais

2 priedas „R1 respondento interviu transkribuotas tekstas“

Eil. Nr.	Klausimų grupė	Klausimas	Atsakymai
1.	<p><b>Studentų grįžtamojo ryšio naudojimas (Dėstyimo vertinimas)</b></p>	Kaip/kur/kada yra naudojami teigiami studentų atsiliepimai apie dėstymą?	R1: <i>“Kiekvienos studijų programos pirmininkas, ir aš pati (Studijų prodekanė) pasižiūrėm, ką studentai užpildo, &lt;...&gt; bet tai yra &lt;...&gt; ribota informacija, nes toli gražu ne visi (studentai) užpildo apklausas. Dažniausiai &lt;...&gt; užpildo &lt;...&gt; tik labai “laimingi” studentai.&lt;...&gt; Atsiliepimai (studentų) dažniausiai nagrinėjami studijų kolegijoje, padaromas studentų grįžtamojo ryšio apibendrinimas. &lt;...&gt; Nagrinėjamos studijų programų komitetų narių pateiktos ataskaitos už praėjusius metus. Susitikimuose panagrinėja kiekvienas (studijų programos) komitetas, kas vyko per praėjusius metus. Atsiliepimai (studentų) dažniausiai nagrinėjami studijų kolegijoje, padaromas studentų grįžtamojo ryšio apibendrinimas. Jeigu kažkas gero įvyko (dėstyimo atžvilgiu) ar &lt;...&gt; programos pokyčiuose, jeigu dėstytojas pradeda ką nors naujoviškai dėstyti, tai tuo būna, kad pasidalina studijų kolegijoje.“</i>
2.		Kaip/kur/kada yra naudojami neigiami studentų atsiliepimai apie dėstymą?	R1: <i>„Kai pamato kažkokį neigiamą atsiliepimą (studijų) programos vadovas &lt;...&gt; pasižiūri ar nesimato neigiamų atsiliepimų (tam dėstytojui) skaičiaus didėjimo ar nėra pastebima tendencija kelis semestrus iš eilės. Studijų programos komiteto pirmininkas pirmiausia pasikviečia tą dėstytoją pasikalbėti, vėliau būna, kad prireikia ir dekanas ar prodekanas “įsikišimo”. Ypač jei būna (daug neigiamų atsiliepimų) per atestaciją. Jei būna (neigiami atsiliepimai) per atestaciją, pavyzdžiui suteikiama atestacija metams, tai po metų reikia pasižiūrėti kas pasikeitė. Studentų atstovybė tada organizuoja savo vidinę apklausą, kad pasižiūrėtų ar yra kokių nors pokyčių ir ar į jų teiktą grįžtamąjį ryšį buvo atsižvelgta. Kartais pats dėstytojas nesuvokia, kad jis per sudėtingai kažką aiškina, tai pačiam dėstytojui gerai kartais gauti (neigiamus studentų atsiliepimus). Jei tai yra pavieniai neigiami studentų atsiliepimai, jie veikia labai gerai, tačiau jei jie kartojasi &lt;...&gt; reikia susimąstyti.“</i>
3.		Ar fakultete yra priimta praktika dalintis gerosiomis dėstytojų praktikomis tarp dėstytojų? Kaip/kur/kada tai vyksta?	R1: <i>„Mes tokį apibendrinimą padarom studijų kolegijoje. Ten mes peržiūrėm (studijų) programų komitetų ataskaitas už praėjusius metus ir ten mes stengiamės kiek įmanoma labiau neformalizuoti tos ataskaitos &lt;...&gt; ir ten mes turime tokį punktą „gerosios patirtys/ geroji praktika“. Ten mes esam pasižymėję, kad jeigu kažkas gero ta prasme įvyko apie dėstymą, tarkim dažniausiai tai būna susiję su dėstytoju, programos pokyčiais, naują dalyką (studijų) įsideda arba kažkaip naujoviškai tą (studijų) dalyką pradeda dėstyti, tai vat tuo būna, kad pasidaliname studijų kolegijoje. Aišku tu nesužiūrėsi, kiek ten kiekvienas (studijų) programos komitetas iškomunikavo.&lt;...&gt; Vyksta neformalizuoti (gerosios praktikos dalijimosi) susitikimai, be kažkokių pažymėjimų, kad išklaustas seminaras. Mes esam nusimatę fakulteto veiklos planą, kad tie, kurie nori dalintis (dėstyto) gerąja patirtimi, gali atvykti į (studijų) kolegijos organizuojamus seminarus.“</i>
4.		Ar yra fakultete paskirtas asmuo į kurį dėstytojas(-a) gali kreiptis dėl studentų grįžtamojo ryšio aptarimo?	R1: <i>„Kažkokie vieno atskiro (žmogaus), tai mes fakultete neturim, įprastai tai viskas vyksta per studijų programos komiteto pirmininką, kadangi mes daug tą pirmininkų turim, ir vis tiek pirmininkai savo dėstytojus pažįsta ir jei žino kad dėstytojas yra jautrus, tai nesako taip “tiesmukai”, atsižvelgia į žmogų su kuriuo kalba. Jei žinai, kad jautresnis, tai labai “iš tolo” kalbėti pradėti.“</i>

			<p><i>Galima pradėti nuo “čia buvo tas, tas, tas ir tuo galima pasidžiaugti”, o vėliau “žiūrėk, o kodėl tu taip darai?”, tai tokiais diplomatiniais keliais (kalbamasi). Tai būna, kad dėstytojai viską (po pokalbio) supranta, bet būna, kad kai kurie ir labai įsiskaudina. Svarbu paaiškinti, kad yra tam tikros akademinės taisyklės, yra dalyko kokybė ir mes turim to laikytis. Mūsų fakultete viena kolegė dalyvauja viename projekte, kur rengiami akademiniai konsultantai. Tie akademiniai konsultantai (po mokymų) &lt;...&gt; būtų tokie kaip studijų kokybės “pagalbininkai”, kurie galėtų (prisidėti) rengiant naują (studijų) dalyką, (prisidėti) prie tam tikros &lt;...&gt; dėstytojų tobulinimo metodikos. Taip pat vyksta neformalizuoti (gerosios praktikos dalijimosi) susitikimai, be kažkokių pažymėjimų, kad išklaustyta seminaras. Mes esam nusimatę fakulteto veiklos planą, kad tie, kurie nori dalintis (dėstytojų) gerą patirtimi, gali atvykti į (studijų) kolegijos organizuojamus seminarus.“</i></p>
5.	<p><b>Studentų grįžtamojo ryšio naudojimas (Studijų dalykų (modulių) ir studijų programos vertinimas)</b></p>	<p>Kaip/kur/kada yra naudojamas neigiamas studentų grįžtamasis ryšys vertinant studijų dalykų (modulių) turinį?</p>	<p>R1: „Kai būna neigiami atsiliepimai ir jie kartojasi, tiesiog studijų programos komitetas sėda, pasinagrinėja. Pirmiausia pats pirmininkas pasižiūri, paskui aptaria (studijų programos) komitete ir tada inicijuojami keitimai. Taip pat (studijų programos) komitete yra socialiniai partneriai ir studentai, tai kartu aptariam, pagalvojam, ką daryti, jeigu didesnio masto, kažkas pasikartoja geroje programose. Didžiausia problema, kad ne viską gali pakeisti, nes grįžtamasis ryšys nėra dažnu atveju pakankamos imties, kad galėtum labai daug ką padaryti. Jei užpildytų bent 75% vienos programos studentų, tada galėtum aiškiai matyti “va šitas yra labai gerai”, “o šitas yra labai blogai”. Kai kur atsiliepimai yra pavieniai, kai kurie daro savo apklausas studijų programų, mini apklauses, susitikimus ir išklausinėja, ištiria gal yra kokia problema. &lt;...&gt; Bendravimas tarp studentų ir programos vadovo priklauso kartais ir nuo kurso, kai kuriems yra neįmanoma kalbėtis, kitiems labiau patinka tyliai užpildyti anketas, todėl mes ir taip ir taip darome, žiūrime pagal realią situaciją. Šiaip tai blogai yra, nes turėtų būti viena sistema. Vienoje programoje kur turim 100 studentų, o turim programą, kurioje 5-6 studentai, tai ten kur mažai, viską kiaurai matai ir kiekvieną paskaitą gali aptarti, kas yra negerai.“</p> <p>Aš: „Ar studentų grįžtamasis ryšys yra labiau naudojamas tik studijų dalykų keitimui ar jau ir pačios programos keitimui?“</p> <p>R1: „Naudojamas ir pačių programų keitimui. Ypač naudojamas programų išoriniame vertinime, kai sutampa, ką sako ekspertai ir ką sako studentai. Tada reiškia tikrai galima inicijuoti (keitimus). &lt;...&gt; Labai daug gaunam atsiliepimų iš magistrantūros studentų, nes dauguma žmonių dirba, na ne visi, bet dauguma, tai kol kas inicijuojam pokyčius, susijusius su studijų organizavimu: stengiamės daugelį programų, kurių paskaitos vykdytų popietiniu laiku, aišku yra kur ir iki pietų kur paskaitos vyksta. Tai mes darom, kad paskaitos užimtų pusę dienos ir atsižvelgdami į studentų prašymus, bandom derintis. Vienoje programoje iš viso, studentai paprašė, mes pasvarstėm, vėliau kolegijoje pasvarstė ir pritarėm, kad studijos būtų išstetos per 3 metus, tai tie kurie dirba labai džiaugiasi, kad turi tokią galimybę studijuoti. Tikrai studentų grįžtamąjį ryšį naudojame ne</p>

			<p>visu 100% ir tikrai ne visi studijų programų komitetai, aš tą tikrai galiu pasakyti. Meluočiau, jei sakyčiau, kad "taip, visi viską daro, kai kurie (studijų) komitetai yra vangesni. Viskas atsiduria į žmogų, kuris kartais apsiima ir nori vadovauti, bet jam nelabai sekasi ir gal nelabai nori kažką daryti, nes pripratęs prie senesnės tvarkos ir naujos tvarkos nebenori. Dėl to mes ir turim tą didžiulę Studijų kolegiją. Tikriausiai mes esame vienintelis VU fakultetas, kuris turi ne vieną studentų atstovą, o kelis. Aišku 2 atstovai, kai tiek programų yra vis tiek mažai."</p>
6.		Kaip/kur/kada yra naudojamas teigiamas studentų grįžtamasis ryšys vertinant studijuotų dalykų (modulių) turinį?	<p>R1: „Tai šiuos atsiliepimus, kaip ir minėjau naudojam per tuos neformalizuotus susitikimus studijų kolegijoje, kur dėstytojai dalinasi gerosiomis dėstyto ir kitomis praktikomis. Tai tie atsiliepimai irgi padeda (iš studentų) sužinoti, kas dalyke yra tikrai labai gerai ir kuo būtų galima pasidalinti su kitais.“</p>
7.		Kaip yra naudojamas studentų grįžtamojo ryšys vidiniam studijų kokybės vertinimui? (Studijų programos tobulinimas)	<p>Atsakyta kitame klausime.</p>
8.	<b>Studentų grįžtamojo ryšio panaudojimo ir rezultatų viešinimas</b>	Kaip/kur/kada studentams yra viešinama informacija apie tai, kas buvo padaryta, atsižvelgiant į jų grįžtamąjį ryšį?	<p>R1: „Paprastai mes juos (panaudotą studentų grįžtamąjį ryšį) aptariam per studijų komitetų susirinkimus su studentais, o kolegijoje aptariame su studentų atstovais, kiek ten jų priklauso, kad būtų. Bet šiaip paprastai studijų programos komitetas pasišneka su studentais. Vieni gal pasišneka, kiti gal ne iki galo. Bet iš patirties jeigu kalbant, jeigu kažkas labai nusiseka po tų susirinkimų ir po to sulaukiama labai daug teigiamų atsiliepimų, tai po to pasidžiaugiama, kad čia „buvo taip, bet po studentų grįžtamojo ryšio įvyko pokyčiai, kurie labai pasiteisino. Jautrių duomenų paskelbti negali, gali tik apibendrinti. Tai apibendrintą grįžtamąjį ryšį per Tarybą pristatom. Tarybos posėdžiai yra atviri visiems, tikimasi, kad studentų atstovai paviešins informaciją. Kartais kyla abejonių, kad studentų atstovai galėtų padaryti daugiau, bet vėlgi priklauso labai nuo konkrečių atstovų, nes labai skirtingų turim. Tai aš matyčiau, kad studijų programų vadovai ar dėstytojai iš savo pusės galėtų pasidalinti su studentais gal aktyviau, bet jei to nepadaro SPK, tai tada (grįžtamasis ryšys) gali nueiti iki mūsų, tada mes perduodam studentų atstovams. Toje programoje kur aš dirbu, vienais metais turėjom labai gerą atstovę &lt;...&gt; kuri pati darydavo apklausas studentams, ne visi aišku studentai dalyvaudavo, bet vis tiek suteikdavo konstruktyvų grįžtamąjį ryšį, o kitus atstovus kvieti, kvieti ir vis nesudalyvauja. Mes turim virš 1500 studentų &lt;...&gt; bet kai ateini į VU SA atskaitinę rinkiminę konferenciją dalyvauja koks 30 žmonių. Tai tikrai norisi visų studentų įsitraukimo. Negali būti, kad viena pusė daro, o kita nedaro.“</p> <p>Aš: „Kas kiek laiko daromi susitikimai su studentais?“</p> <p>R1: „Priklauso nuo programos: vieni kas semestrą, kiti kas metus, bet dažniausiai daroma yra kas metus, tie kurie daro. Susitikimai yra neformalūs. Yra galimybė pasisakyti.“</p>

9.		Kokia informacija yra pateikiama studentams apie jų grįžtamojo ryšio panaudojimą ir pasiektus rezultatus?	R1: „ <i>Apibendrinti duomenys: mūsų tam tikro dalyko dėstymu buvo problemų, bet buvo pasikalbėta – tai taip pasikalbėta buvo.</i> “
10.	<b>Apibendrinamasis klausimas</b>	Su kokiomis problemomis yra susiduriama naudojant studentų grįžtamąjį ryšį?	R1: „ <i>Grįžtamojo ryšio nėra daug, kartais sunku su dėstytoju pasikalbėti, kai jis yra jautresnis. Trūksta solidesnės imties, su kuri būtų kaip pagrindas dėstytojui parodyti, kad reikia ką nors keisti. Čia reikėtų tiesiog kalbėtis.</i> “

3 priedas „R2 respondento interviu transkribuotas tekstas“

Eil. Nr.	Klausimų grupė	Klausimas	Atsakymai
1.	<p><b>Studentų grįžtamojo ryšio naudojimas (Dėstyto vertinimas)</b></p>	<p>Kaip/kur/kada yra naudojami teigiami studentų atsiliepimai apie dėstyimą?</p>	<p>R2: „Mes vienas iš tų padalinių, kur seniausiai daro studentų apklausas ir aktyviausiai juos anketuojam. Mes apklausiam turbūt daugiau nei 80% studentų ir turim įvertinimus iš visų kursų ir visų pakopų ir apie praktikas ir vadovavimą (baigiamiesiems darbams) net ir darbą su administracija. Paskui tie rezultatai yra bendrinami ir pristatomi patiems dėstytojams, pristatomi per administracijos susitikimus su kurso atstovais, nes mes reguliariai bent porą kartų per semestrą susitinkam su kursu visu ir atstovais, pabendraujam kaip sekasi, kad būtų šiek tiek užbėgta problemoms už akių, kad ne po semestro, o eigoj. Paskui dar rodom (studentų grįžtamąjį ryšį) studijų programų komitetuose, kad jie geriau įsivaizduotų kokia atmosfera, kokios problemos, kaip ką daryti. Dar naudojam metiniuose pokalbiuose, nes mes kartą metuose su personalu susitinkam pasikalbėti apie jų praeities darbus, ateities planus. Ypač pateikiamas susistemintas grįžtamasis ryšys, jei yra kažkokių problemų, metai iš metų panašūs nusiskundimai iš studentų ir taip toliau. Paskui dar naudojam reklamai, nes tie atsiliepimai pas mus yra geri ir visai smagu jais pasidžiaugti ir savianalizei, metinėse ataskaitose, būna vienas iš stebimų rodiklių, kaip sekasi. Iš pat pradžių (prieš 10 metų) tie vidurkiai buvo šiek tiek žemesni, kai tik pradėjom anketuoti, būdavo 4,2 ar 4,3 o paskui nusistovėjo ir dabar būna 4,5 – 4,6, tai čia visų absoliučiai: ir bakalaurų ir magistrų vidurkis. Per pirmąjį pandemijos semestrą buvo pakritę iki 4.3 ar 4.2, ir paskui vėl atsistojo į savo vietą. Bet mes proaktyviai labai reaguojam, jeigu jau yra mažiau nei 4 tai tada žiūrime, šnekamės ir su studentais ir su dėstytojais, kartais darome atskiras focus grupes vien tik tam, kad pasišnekėti apie tai, kokios yra problemos. Būna kartais tokių situacijų, kad reikia kartais kartu ir dėstytoją ir studentą suvesti, nes jie tarpusavy nesusišneka, neišsisprendžia problemų, tai tada reikia patarpininkauti ir jeigu nesikeičia ir yra ilgesnį laiko tarpą (keletą metų iš eilės) prastesni rezultatai, tada išklausę dėstytoją &lt;...&gt; atsisakom dėstytojo ir keičiam į kitą. Tai mes labai rimtai, iš tikrųjų žiūrime (į studentų grįžtamąjį ryšį). Kartais aišku būna nepagrįsti tie atsiliepimai &lt;...&gt; tada aišku mes nereaguojam, bet kartais tikrai būna pagrįsti, tarkim dėstytojas nekomunikuoja, neatsako į laiškus, keičia programą semestro eigoj, skaitinių neduoda &lt;...&gt; ir jeigu metai iš metų nesikeičia, net po pokalbių net po visų pastabų ir susitarimo, kad bus kitaip, bet vis tiek tas pats &lt;...&gt; tai tada einam link atsisakymo (dėstytojo).“</p> <p>Aš: „Ar skatinat dėstytojus, kurie gauna ypatingai gerus atsiliepimus iš studentų?“</p> <p>R2: „Mes turim, turbūt irgi vieninteliai, kur jau nuo seno turim tokią motyvacinę sistemą. Kartą metuose dėstytojai pildo savo įvairiausių pasiekimus. Yra tokia lentelė (kurioje pildo) ir mokslinius pasiekimus ir ekspertinę veiklą &lt;...&gt; ir vertinam pedagoginius pasiekimus – patekimą tarp geriausiai įvertinų (dėstytojų) kurse, už gerus labai atsiliepimus, už tam</p>

			<p>tikras pedagogines inovacijas &lt;...&gt;. Tai jie renka taškus ir metų gale gauna premijas.&lt;...&gt; Dažniausiai tie aktyviausi vertintojai yra bakalauro studentai: pirmakursiai, antrakursiai, tai tie (dėstytojai), kurie dėsto magistrams (ar) mažoms grupelėms, ir tikrai yra nuostabūs (dėstytojai) nepatenka į „radarą“. Pas juos ateina 10-15 žmonių ir jie „neišplaukia į tuos platesnius vandenis.“</p>
2.		Kaip/kur/kada yra naudojami neigiami studentų atsiliepimai apie dėstymą?	Atsakyta kitame klausime.
3.		Ar fakultete yra priimta praktika dalintis gerosiomis dėstymo praktikomis tarp dėstytojų? Kaip/kur/kada tai vyksta?	R2: „Taip, tai vyksta nuolatos. Mes turime dėstytojų susitikimus, kurie vyksta bent porą kartų per semestrą. Kartais jie yra skirti kažkokiai temai, tarkime „Vadovavimas baigiamiesiems darbams“ ar „Recenzijų rašymas“. Dažniausiai jie būna skirti pasidalinimui gerąja praktika, tai vieni kitus mokinam <...> arba kviečiamės jau lektorius iš išorės.“
4.		Ar yra fakultete paskirtas asmuo į kurį dėstytojas(-a) gali kreiptis dėl studentų grįžtamojo ryšio aptarimo?	R2: „Taip, tai esu aš pati (direktoriaus pavaduotoja studijoms), Gintarė (studijų skyriaus vadovė), tai jeigu matom, kad jautriau žmogus reaguoja, tai pasišnekam. Tos anketos pirmiausia vis tiek ateina pas mus – ne dėstytojams <..> tai mes padarom suvestinę <..> kai kada komentarus prafiltruojam, jei studentai leidžia per daug, mūsų nuomone, pavyzdžiui komentuoti dėstytojų išvaizdą <...>, bet čia reti atvejai, kurie kartais pasitaiko. Bet šiaip mes visada pasišnekam, į ką reikėtų sureaguoti (iš studentų grįžtamojo ryšio), kur jau yra iš viso koks nors nuostatų pažeidimas <...>, o kas yra jau daugiau tokie skonio ir nuomonės reikalai, kur reikia tiesiog su sveiku protu ir kritiškai pasižiūrėti. Tam tikra kritika, kur tarkime „yra per daug literatūros“ ne visada yra pagrįsta. Turim su studentų atstovybe visai gražų ryšį <....> tai jie asmeniškai sekė, kiek kiekvienas studentas sugaišta laiko prie konkretaus dalyko ir ar atitinka tos valandos kreditus. Tada dažniausiai gaunasi, kad ten kur studentai skundžiasi, kur yra per didelis krūvis, jie vis tiek telpa į ECTS numatytas valandas ir dar lieka. Tiesiog palyginus su kitais dalykais gal ir intensyviau ir daugiau užduota, bet teisiškai yra viskas tvarkoj. Tada čia ir palieki dėstytojo naudai. <..> Mes esame mažas institutas, pas mus nėra taip biurokratizuota. Pirmiausia pasišneka (dėstytojas) su studijų skyriaus vadove, jeigu neišsisprendžia, tada su manim (direktoriaus pavaduotoja studijoms), jeigu dar neišsisprendžia tai su direktore – labai įvairios situacijos būna. Kartais būna, kad visas studijų programos komitetas prašo dėstytojo ateiti, paaiškinti, kas čia kaip, kur čia tie nesusišnekėjimai (su studentais) vyksta. Bandom pasiūlyti kažkokių metodų, kitokių mokymo būdų ir taip toliau. Čia daugiau toks jei metai iš metų niekas nesikeičia, nors viskas jau buvo padaryta <...> tai tada jau <...> išsiskiria keliai, nes tiesiog ne tos pačios vertybės, ne ta pati organizacijos kultūra.“
5.	<b>Studentų grįžtamojo ryšio naudojimas (Studijų dalykų (modulių) ir studijų</b>	Kaip/kur/kada yra naudojamas neigiamas studentų grįžtamasis ryšys vertinant studijų dalykų (modulių) turinį?	R2: „Atsižvelgiam į studentų neigiamą grįžtamąjį ryšį <...> Studijų programų komitetas galvoja ką daryti: gal rekomenduoti pakeisti (studijų dalyką), gal pavyzdžiui iš privalomo (studijų dalyko) padaryti pasirenkamu (studijų dalyku) <...> esam ir visai atsisakę (studijų dalykų).“



	<b>programos vertinimas)</b>		<p>Aš: „Per kiek laiko įvyksta pokyčiai, sužinojus iš studentų grįžtamojo ryšio, kad yra kažkas negerai? Ar kitų metų grupei, jau gali matyti atliktus pokyčius?“</p> <p>R2: „Jeigu grįžtamasis ryšys yra ne iš anketų, o iš susitikimų su kursų atstovais, tai būna, kad jau ir tai pačiai grupei pokyčiai padaryti.“</p>
6.		Kaip/kur/kada yra naudojamas teigiamas studentų grįžtamasis ryšys vertinant studijuotų dalykų (modulių) turinį?	Šio klausimo nebuvo paklausta.
7.		Kaip yra naudojamas studentų grįžtamojo ryšys vidiniam studijų kokybės vertinimui? (Studijų programos tobulinimas)	Šio klausimo nebuvo paklausta.
8.	<b>Studentų grįžtamojo ryšio panaudojimo ir rezultatų viešinimas</b>	Kaip/kur/kada studentams yra viešinama informacija apie tai, kas buvo padaryta, atsižvelgiant į jų grįžtamąjį ryšį?	R2: „Kadangi mes ištiesai susitikinėjam su kurso atstovais, ne po vieną, o jie visi krūvoj yra, tai jau tarkim kokie nors trečiakursiai, sako dabartiniam pirmakursiams „aha, čia dėl mūsų (geriau)“, tai jie tarpusavy susitinka, bendrauja ir pasidalina šitas informacija. Plius, mes visų savo studentų atstovų prašom, kad jie perduotų (studentų) grįžtamąjį ryšį kolegoms <...> kad viskas eitų kuo plačiau. Jie (studentai) turi savo elektronines konferencijas, kuriose dalinasi (studentų grįžtamoju ryšiu). Nemanau, kad ten 100% viską papasakoja <...> bet prašom kiekvieną kartą kad tai padarytų. Paskui pokalbio metu, kadangi mes turim susitikimą su kurso atstovais, tai mes pasakom, kad „tokį, tokį semestrą tokie, tokie pakitimai dėl to dėl to, dabar yra taip, žiūrėkit, kaip seksis, nes čia nauja, čia kitaip“ ir panašiai.“
9.		Kokia informacija yra pateikiama studentams apie jų grįžtamojo ryšio panaudojimą ir pasiektus rezultatus?	R2: „Duodam vidurkį to semestro, bakalauro magistro, tada parodom, kurie kursai buvo įvertinti geriausiai, su pavardėmis (dėstytojų) ir su taškais, parodom, kurie buvo blogiau įvertinti ir paaiškinam kodėl, kokios problemos, pagrindinės pastabos ir kas buvo padaryta. Gal absoliučiai kiekvieno nerodom, turbūt eina geriausi, blogiausi ir vidurkiai, o viduriuką, kur standartas ir kur viskas tvarkoj tai paliekam.“
10.	<b>Apibendrinamasis klausimas</b>	Su kokiomis problemomis yra susiduriama naudojant studentų grįžtamąjį ryšį?	R2: „Mums pandemija truputėlį patrukdė, nes mes šiaip tai, na čia taip nedraugiškai gamtai elgiamės, duodavom popierines anketas (studentams) ir kažkas iš administracijos paprastai atnešdavo į semestro pabaigą tas anketas, studentai užsiėmimo metu supildo, atiduoda ir (anketas) išsineša. Ir kai atėjo pandemija mes persikėlėm į virtualią erdvę ir tos anketos pasidarė virtualios ir iš rezultatų analizės nu man tai labai matosi, kad krito procentas užpildymo ir net būdas turbūt kaip pildo, tiksliau, kas pildo. Dabar toks jausmas, kad pildo tie, kurie yra labai patenkinti ir labai nepatenkinti, o visas vidurys nepildo ir va dabar mes, kadangi jau dirbam gyvai visus metus, tai šitą semestrą grįžtam prie popierinių <...> nors būdavo su elektroninėmis patogiu, nes iš karto vidurkį matai, dabar kiekvieną komentarą reikės įvedinėti ranka, bet man atrodo, kad galiausiai vis tiek verta daryti taip, nes tu nori gauti patikimą informaciją, nori, kad daugiau užpildytų žmonių (studentų).“

4 priedas „R3 respondento interviu transkribuotas tekstas“

Eil. Nr.	Klausimų grupė	Klausimas	Atsakymai
1.	<b>Studentų grįžtamojo ryšio naudojimas (Dėstyto vertinimas)</b>	Kaip/kur/kada yra naudojami teigiami studentų atsiliepimai apie dėstyimą?	<p>R3: „<i>Visas grįžtamasis ryšys yra pateikiamas dėstytojui, katedros vedėjui ir studijų programos vadovui ir aišku administracijai, tiek personalo vadovei, tiek studijų prodekanai. Abiem klausimais: ar neigiamas ar teigiamas (studentų grįžtamasis ryšys).</i>“</p> <p>Aš: „<i>Ar yra kažkaip komunikuojama, imamasi kažkokių veiksmų, kai dėstytojas gauna neigiamą grįžtamąjį ryšį?</i>“</p> <p>R3: „<i>Kadangi yra įpareigoti katedrų vedėjai ir SPK peržiūrėti šituos dalykus, tai jie tiek teigiamas tiek neigiamas ryšys turėtų būti aptartas su dėstytoju. Ne visi SPK tai daro. Bakalauro pakopoje turbūt niekas nedaro, magistro pakopoje daugiau daro, nes ten yra mažesni skaičiai dėstytojų ir lengviau tarp kolegų pasikalbėti. Katedrų vedėjų atveju tai daroma kartą per metus &lt;...&gt; per metinį pokalbį. Kiekvienas dėstytojas turi metinį pokalbį ir tas ryšys turėtų būti aptartas. Lygiai taip pat yra atsižvelgiama į tą neigiamą ir teigiamą (studentų grįžtamąjį) ryšį samdant darbuotojus. Kitų mokslo metų krūvio formavimui turi daug įtakos šitas dalykas (studentų grįžtamasis ryšys, nes studijų programos komitetai peržiūrėję šituos (studentų) grįžtamojo ryšio rezultatus, turi reaguoti išsakydami savo pastebėjimus, kokius dėstytojus norėtų turėti kitais mokslo metais savo programoje ir kaip vienas iš tų šaltinių informacijos yra būtent šitos ataskaitos (studentų grįžtamojo ryšio).</i>“</p> <p>Aš: „<i>Kaip yra reaguojama, jei dėstytojas ne pirmą kartą gauna neigiamus atsiliepimus iš studentų?</i>“</p> <p>R3: „<i>Jeigu pas dėstytoją eilę metų yra blogas (studentų) grįžtamasis ryšys &lt;...&gt; tai tikrai ne per metus sureaguojam, turbūt tai yra kelių metų procesas. Tai kas daroma, tai kai tai yra kažkoks valandininkas, ateinantis žmogus, tai tiesiog atsisveikinam su juo ir jam nebesiūlom krūvio, nekviečiam jo. Jeigu tai yra nuolatinis dėstytojas, tai bandom jam pakeisti dalyką &lt;..&gt; kuriame jis, tikėtina, galės geriau dėstyti. Dar netgi pasižiūrime, ką jis galėtų dėstyti pagal dar ankstesnių metų (studentų) atsiliepimus.</i>“</p> <p>Aš: „<i>Kaip yra užtikrinamas kvalifikacinis dėstytojų ugdymas?</i>“</p> <p>R3: „<i>Kadangi dėstytojas priklauso mokslo daliniui – katedrai, tai katedros vedėjas realiai ir pasiūlo, atsižvelgdamas į (studentų grįžtamojo ryšio) rezultatus, pasiūlo kažkokių mokymus. Lygiai taip pat jeigu mes matome, kaip administracija, tuos labai blogus rezultatus (studentų grįžtamojo ryšio), tai mes galime pasiūlyti tam tikrus mokymus, fakultete praktikos seminarų, pasidalinimą gerąja praktika.</i>“</p>
2.		Kaip/kur/kada yra naudojami neigiami studentų atsiliepimai apie dėstyimą?	Atsakyta kitame klausime.

3.		Ar fakultete yra priimta praktika dalintis gerosiomis dėstytojų praktikomis tarp dėstytojų? Kaip/kur/kada tai vyksta?	R3: „ <i>Taip vyko eilė seminarijų apie nuotolinį mokymąsi, apie tai, kaip įtraukti studentus, kokius geriausia nuotolinio mokymosi metodus naudoti ar priemones ar įrankius, yra tokie dalykai. Buvo tokių idėjų ir apie baigiamųjų darbų gynimus pakalbėti ir panašiai, bet turbūt tai yra dar mažuma, galėtumėm daryti daugiau tokių seminarijų.</i> “
4.		Ar yra fakultete paskirtas asmuo į kurį dėstytojas(-a) gali kreiptis dėl studentų grįžtamojo ryšio aptarimo?	<p>R3: „<i>Turbūt pirmiausia rašo (dėstytojai) Dekanei arba prodekanei (studijų), yra kur reaguoja studijų programos komiteto pirmininkas arba katedros vedėjas. Yra tikrai labai jautrių žmonių ir tada tenka tiesiog įtikinti arba padėti jiems suprasti, kodėl tas toksai (studentų grįžtamasis) ryšys blogas yra gautas. Tai kurie dėstytojai nemoka vis tiek priimti to neigiamo (studentų grįžtamojo) ryšio, kai kurie sako, kad yra studentai neteisūs. Žmonės nėra linkę kalbėti su svetimais žmonėmis, kai apie juos yra kažkas neigiamo. Yra atvejų, kai dėstytojas pats kreipiasi į studijų programos komitetą su paaiškinimu, kodėl toks (studentų grįžtamasis) ryšys, gali būti įvairių variantų. Nėra apibrėžta ir neturim psichologo, kuris padėtų tokius klausimus spręsti, tai sprendžiam tiesiog tarpusavy.</i>“</p> <p>Aš: „<i>Ar manot, kad padėtų, jei būtų atskiras žmogus, kuris padėtų tvarkytis su studentų grįžtamojo ryšiu ir dėstytojų konsultavimu, mentoravimu?</i>“</p> <p>R3: „<i>Nežinau ar padėtų &lt;...&gt; galima sakyti, kad dėstytojai tiesiog nepasitiki administracija ir jiems labiau reikia, na kažkokių vadovų, paaiškinimų, kodėl va čia taip, pasiaiškinimo labiau tokio, nes visada yra sureaguojama, kai yra teigiamas ryšys – tada norima pasigirti labai, o, kai neigiamas, tada norima labiau pasiaiškinti, kodėl taip netyčia atsitiko – ne tai, ką aš turėčiau pats išspręsti. Kartais dėstytojuose trūksta to supratimo, kad „čia mano kaltė“ &lt;...&gt;, tai gal kokie nors akademiniai konsultantai galėtų būti &lt;...&gt; Taip pat studentais kartais neparašo teigiamų dalykų, parašo tik neigiamus, tada neigiamo (studentų grįžtamojo) ryšio svoris pasidaro didesnis, negu galėtų būti.</i>“</p>
5.	<b>Studentų grįžtamojo ryšio naudojimas (Studijų dalykų (modulių) ir studijų programos vertinimas)</b>	Kaip/kur/kada yra naudojamas neigiamas studentų grįžtamasis ryšys vertinant studijų dalykų (modulių) turinį?	R3: „ <i>Turbūt pagrindinis dalykas yra studijų programos komitetas, peržiūri šitokius dalykus ir gali matyti, kad tarkim studentai pasako, kad kažkurie dalykai persidengia, kažkurios temos dalykuose, tai tas labiausiai atsispindi programos tobulinime, programos tinklėlyje, dalyko pakeitimuose ar turinio suderinime. Ko anksčiau tikrai nebūdavo, dabar jau dažniau pasitaiko, kad SPK pasižiūri į studentų grįžtamojo ryšio rezultatus ir pradeda tobulinti programą ne tik kažkokius tinklėlio pakeitimus darydami, bet iš esmės, kad pažiūrėti ir į turinį, nes anksčiau buvo tokia nuostata, kad už dalyko dėstymą, už visą turinį atsako dėstytojas, o SPK su tuo nesusiję. Tai atsiranda vis daugiau to supratimo, kad SPK yra atsakingas už visą programos struktūrą, už kompetencijas, kurios turi būti įgyvendintos ir kad tos kompetencijos gali būti įgyvendinamos ir pasiektos skirtingais metodais, bet turinys neturėtų persidengti tuose dalykuose. Į jį turėtų arba iš kitokios pusės turėtų būti pažiūrėta, tai atsiranda šitas ir tikrai atkreipia dėmesį į (studentų) grįžtamąjį ryšį.</i> “

			<p>Aš: „Jei yra studento komentaras, kad yra netinkamas dėstytojo pateiktas literatūros sąrašas, ar į tokį studentų komentarą yra atsižvelgiama?“</p> <p>R3: „Gali būti. Tokiu atveju yra dėstytojui nusiunčiamas literatūros sąrašas, kur yra šaltiniai, kurie yra užsakyti fakulteto arba pačios bibliotekos, kurie yra susiję su mūsų fakulteto temomis, tai jam siūloma &lt;...&gt; atnaujinti (literatūros sąrašą) &lt;...&gt; reaguojant į (studentų) grįžtamąjį ryšį.“</p>
6.		Kaip/kur/kada yra naudojamas teigiamas studentų grįžtamasis ryšys vertinant studijuotų dalykų (modulių) turinį?	<p>R3: „Turbūt kažkas pasidžiaugia šituo dalyku, antra, galbūt kažkurie atsiliepimai yra panaudojami tinklapyje. Šiaip neigiamas ir teigiamas (studentų) grįžtamasis ryšys gali būti aptartas su studentais. Tarkim kai kurios (studijų) programos organizuoja focus grupes su studentais. Taip pat gali būti naudojamas (studentų grįžtamasis ryšys) akreditacijoje, kur jau mes norim labai pasigirti. &lt;...&gt; Yra pristatymai su studentų grįžtamuju ryšiu, tai pristatom studijų kolegijai &lt;..&gt; kur pasimato pačios blogiausios programos, tai tada kai kuriems SPK būna šiek tiek gėda ir tada jie susigriebia.“</p>
7.		Kaip yra naudojamas studentų grįžtamojo ryšys vidiniam studijų kokybės vertinimui? (Studijų programos tobulinimas)	Atsakyta kitame klausime.
8.	<b>Studentų grįžtamojo ryšio panaudojimo ir rezultatų viešinimas</b>	Kaip/kur/kada studentams yra viešinama informacija apie tai, kas buvo padaryta, atsižvelgiant į jų grįžtamąjį ryšį?	<p>R3: „Buvo mintis fakulteto tinklapyje prie programos parašyti keitimus (studijų) programos ir kad dalis tų keitimų yra būtent susiję su tuo, kad studentai išsakė kažkokį tai pastebėjimą. Kartais tie pastebėjimai gali ateiti tiek per anketas, tiek per susitikimus su SPK. Bet ten gali būti, kad nėra užakcentuota, jog šitie pakeitimai buvo dėl studentų grįžtamojo ryšio. Kartais kai kurių (studijų) programų pirmininkai pristato studentams rezultatus, ką jie (studentai) čia buvo pasakę, tačiau tik vienas kitas tai daro.“</p>
9.		Kokia informacija yra pateikiama studentams apie jų grįžtamojo ryšio panaudojimą ir pasiektus rezultatus?	<p>R3: „Apie konkrečius dalykus nėra skelbiama, nebent jei tai yra SPK susirinkimas, yra daugiau viešinama kažkur tai VU puslapyje, intranete ar VU EVAF puslapyje, nuasmeninta informacija.“</p>
10.	<b>Apibendrinamasis klausimas</b>	Su kokiomis problemomis yra susiduriama naudojant studentų grįžtamąjį ryšį?	<p>R3: „Kadangi dabar perėjome prie VU sistemos, tai pagrindinė problema yra ta, kad yra pati sistema yra problema. Joje sudėti klausimai ne visiškai atitinka mūsų poreikius ir rezultatų stebėseną pati – kaip pildo studentai, kiek atsakė, kai neturim priėjimo prie sistemos, toks grynai techninis klausimas. Lygiai taip pat rezultatų greitas gavimas, kadangi sistemoje yra peržiūrėti rezultatai, kurie yra išfiltruojami, kad nebūtų kažkokių tai labai baisių atsiliepimų, kad jie nesimatytų dėstytojams. Yra gavimo problema, kad studentai vis dar yra neaktyvūs. Dažniausiai jie pateikia labai blogus arba labai gerus atsiliepimus, o to viduriuko nėra.“</p> <p>Aš: „Ar užtenka studentų grįžtamojo ryšio iš naujos VU sistemos, ar atsakymai nėra per daug bendro pobūdžio?“</p> <p>R3: „Manau, kad gali užtekti, nes studentai atsako tiek bendrai apie konkretų dalyką, tiek apie viso semestro</p>

		<p><i>studijas, tai kaip ir gali užtekti. Praeitą semestrą tikrai džiaugėmės, kad buvo gauta daugiau atsakymų, negus pas mus (buvusioje) sistemoje, bet vis tiek jų yra mažai. Jei atsako apie dalyką 5 studentai, negali daryti kažkokių pokyčių. Tai esminis pasikeitimas, tai, kad turbūt perėjus prie naujos VU sistemos, mes negalėsime daryti kardinalių sprendimų, susijusių su dėstytojų pakeitimu &lt;...&gt; tačiau tai nėra esminis įrankis valdyti personalą, todėl kad dėl to reikės nuleisti kartelę ir jei matysim, kad yra kažkokie signalai neigiami dėl tam tikrų dėstytojų, tai mes galim daryti savo vidines apklausas arba eiti kalbėtis su studentais. Bet čia reikės tikslinti vėliau, nes dabar tokių dalykų nedarom.“</i></p>
--	--	--

5 priedas „R4 respondento interviu transkribuotas tekstas“

Eil. Nr.	Klausimų grupė	Klausimas	Atsakymai
1.		Kaip/kur/kada yra naudojami teigiami studentų atsiliepimai apie dėstymą?	<p>R4: „Čia yra dvejopa sistema: kai kurie dėstytojai turi savo anketas ir apklausia studentus, savarankiškai. Tai kaip jie naudoja, čia jau kiekvieno asmeninis reikalas ir yra tos standartizuotos apklausos, kur modulio vadovai mato ir administracija, tai daugiausiai sprendžia modulių vadovai savo viduje. Tai, kai jie mato teigiamus dalykus, plečia arba nieko nekeičia arba kaip tik jais remiasi. Ir SPK kartais apsvarsto. Su teigiamais dalykais kaip ir mažiau yra problemų. Ir aišku mes turim seminarus, jie maždaug kas pusmetį vyksta, kada mes aptariam gerąsias praktikas. Tai čia jos aišku susiformuoja nu irgi dėka ir studentų atsiliepimų, tai turėsime gegužės mėnesį apie seminarus: kaip kas daro seminarus ir kaip pasiteisina kokios nors praktikos, kažkokie metodai ir dalinsimės. Nes kartais atrodo, kad nieko nežinai kaip kas daro ir kas pasiteisina.“</p> <p>Aš: „Ar skatinat dėstytojus, kurie ypatingai gerus atsiliepimus gauna?“</p> <p>R4: „Dabar ta sistema kuriama ir VU kuria ir mes stengiamės sukurti. Šiaip tai priklauso nuo finansinės padėties. Gale metų mes skatindavom, bet dabar tikriausiai bus centralizuota, ne tik už akademinis pasiekimus bet ir už dėstymą ir labai džiugu, kad ta sistema atsiranda, nes kai kurie žmonės labai daug dirba, o tas darbas nelabai kartais yra matomas.“</p>
2.	<b>Studentų grįžtamojo ryšio naudojimas (Dėstymo vertinimas)</b>	Kaip/kur/kada yra naudojami neigiami studentų atsiliepimai apie dėstymą?	<p>R4: „Dažniausiai mes (administracija), labai retais atvejais kišamės. Pas mus yra palikta tai modulių vadovams ir studijų (programų) komitetų pirmininkams. Administracija labai retai, nebent jau labai didžiulės problemos, tada jau tenka kažkur įsikišti, tačiau dažniausiai paliekama modulių ir SPK vadovams. Jie jau tada priima sprendimus, ką su tuo neigiamų (studentų) grįžtamojo ryšiu daryti. Jei jau jis ten labai blogas, tada yra kalbama su dėstytoju, kodėl taip atsitiko ir žiūrima ar dėstytojas pasitaisys.“</p> <p>Aš: „Ar užtenka vieną kartą gauti neigiamą grįžtamąjį ryšį?“</p> <p>R4: „Reikia įvertinti, nes dažnai būna septyni geri (atsiliepimai) ar neutralūs, o vienas labai blogas (atsiliepimas). Tai dažniausiai vertini, kad 1 blogas gali būti tiesiog iš kažkokios piktos valios. Bet kai pusė ant pusės ir matosi, kad labai panašūs, tas pačias problemas fiksuoja ir jau ten antrą semestrą tai jau natūralu, kad tenka imtis veiksmų. Nes dažnai, jei nesiimi, tada pasirodo problemos per atestacijas ir žmonėms būna labai nemalonu.“</p> <p>Aš: „Kada sprendžiate, kad dėstytojas ėmėsi kažkokių veiksmų?“</p> <p>R4: „Dažniausiai kalbame su pačiu dėstytoju nu ir tiesiog vėliau žiūrim ar toliau yra panašūs studentų atsiliepimai – įvertinam.“</p>
3.		Ar fakultete yra priimta praktika dalintis	R4: „Nu maždaug į semestrą vieną kartą. Bet čia yra kaip ir naujovė, įvedėm ją ne per seniausią. Anksčiau

		<p>gerosiomis dėstymo praktikomis tarp dėstytojų? Kaip/kur/kada tai vyksta?</p>	<p><i>net nežinau kaip buvo. Manau šitas dalykas tikrai veikia. Paaiškėjo, kad nors atrodo vieni kitus pažįstam, nes apskritai mažas fakultetas yra ir žinom, kaip kad dirba &lt;...&gt; bet pasirodo, kad mes visi taikom labai skirtingas (dėstymo) metodikas. Tai tikrai tai veikia, nes dėstytojai neina vieni pas kitus ir nesako „ką tu darai, kad studentai taip gerai apie tave kalba“, tai tas pasidalinimas labai padeda.“</i></p> <p><i>Aš: „Minėjote, kad paskutiniame susitikime, kur buvo dalinamasi gerąja praktika buvo aptartas ir studentų grįžtamasis ryšys. Gal galėtumėte plačiau papasakoti?“</i></p> <p><i>R4: „Mes, kaip administracija ištransliavome, kad &lt;...&gt; tai (studentų grįžtamasis ryšys) turi tapti mokymosi dalimi, jis yra vis svarbesnis ir visokiuose ataskaitose (teikiamas) ir taip toliau ir vis toliau tai studentai vertina, pastebi. Ir tada žmonės pasipasakojo tiesiog kaip gana skirtingai dar grįžtamąjį ryšį stengiasi pateikti, kokios formos būna. Iškeltos problemos buvo, kad tai daug laiko kainuoja, tai pradėjom galvoti, kad jei yra gaunamas grįžtamasis ryšys, kad jos įsiskaitytų į dėstymo laiką, o ne į virškrūvį, nes tai yra milžiniškas darbas, jei tai yra atliekama.“</i></p>
4.		<p>Ar yra fakultete paskirtas asmuo į kurį dėstytojas(-a) gali kreiptis dėl studentų grįžtamojo ryšio aptarimo?</p>	<p><i>R4: „Taip yra &lt;...&gt; tie komentarai, kurie yra „Delfi“ lygio, tai kartais iš tikrųjų skaudina žmones, tai apie tai esam kalbėję, bet tokio žmogaus atskiro mes neturim. Dažniausiai apsikalbama modulio viduje, jei žmogus išdrįsta, dar aš esu (prodekanas), bet tokio konkretaus žmogaus neturim, tai čia iš karto pasakau. Tačiau tikrai buvo tokių žmonių, kurie po studentų komentarų turėjo slogių minčių, ar čia verta dirbti, stengtis, tai tokių tikrai buvo &lt;...&gt; Aš persiunčiu dėstytojams tik tokią apibendrintą informaciją. Nu pavyzdžiui buvo labai keistas komentaras apie vieną dėstytoją ir aš žinojau, kad tikrai jautriai sureaguos, tai per aplinkui maždaug pakalbėjau, kad gal čia maždaug reikėtų seminare tą daryti ir panašiai. Aš asmeniškai komentarų dėstytojams nesiuočiu, kitomis priemonėmis paaiškinu, tik pasakau vidurkius, kad „mūsų modulis įvertintas taip“ ir, kad reikėtų pasistengti.“</i></p>
5.	<p><b>Studentų grįžtamojo ryšio naudojimas (Studijų dalykų (modulių) ir studijų programos vertinimas)</b></p>	<p>Kaip/kur/kada yra naudojamas neigiamas studentų grįžtamasis ryšys vertinant studijų dalykų (modulių) turinį?</p>	<p><i>R4: „Tai čia panaši sistema. SPK aukštesniu lygiu nagrinėja, o mes, pavyzdžiui aš, savo moduly pats pasižiūriu nu maždaug sako „tas nedengia seminarų temas“, nu tai tada žiūrime ar atsiranda savaitės, kur krūvis labai didelis, tai tada sėdim ir galvojame, kaip galim perskirstyti ir panašiai. Arba pasiteisino „tas ir tas“, tai gerai, tada plėtokim, kaip galėsime dar pagerinti galvojame. Būna komentaras, kad reikia aiškesnės vertinimo sistemos &lt;...&gt; tai dažniausiai modulio aprašai vos ne prieš kiekvieną semestrą yra koreguojami ir tobulinami. Ir viena iš pagrindinių priežasčių, kodėl jie yra atnaujinami yra būtent (studentų) grįžtamasis ryšys. Jei matom, kad niekas nesikeičia, tada gali ir iki SPK nueiti &lt;...&gt; Iš vieno atsiliepimo tokie pokyčiai nevyksta, bet jeigu matom, kad (studentų) grįžtamasis ryšys yra toks gausus, tai jo, tada koreguojame.“</i></p> <p><i>Aš: „Kaip sekasi rinkti studentų atsiliepimus?“</i></p>

			<p>R4: „<i>Tai, kur kai kurie dėstytojai daro individualias apklausas, tai negaliu atsakyti, jie patys apsidoroja, o tos, kur yra oficialios, tai aš spečiau, kad apie 30-40% gal būna atsakiusių, gal labiau 30%.</i>“</p> <p>Aš: „<i>Ar manot, kad užtenka to 30% priimti pokyčius?</i>“</p> <p>R4: „<i>Ir užtenka ir ne. Užtenka dėl to, kad tendencijos matosi, o didžiąjai daliai arba neįdomu arba viskas yra tvarkoj. Paskutiniu metu paraginam, kad pildytų aktyviau, bet kaip yra taip yra. Kaip suprantu ir studentų atstovybė ragina, bet čia svarbu neperspausti, nes jei žmogus nenori, tai ir nepildo, nes jei verti, tai dažniausiai prispaudžia bet ko.</i>“</p> <p>Aš: „<i>Ar pastebit tendenciją, kad dažniausiai pildo arba labai laimingi studentai arba labai nepatenkinti studentai?</i>“</p> <p>„<i>Taip, labiau sutikčiau, nei nesutikčiau.</i>“</p>
6.		Kaip/kur/kada yra naudojamas teigiamas studentų grįžtamasis ryšys vertinant studijuotų dalykų (modulių) turinį?	R4: „ <i>Tas teigiamas grįžtamasis ryšys taip vangiau naudojamas, gal yra juo kiek pasidalinama per susitikimus su dėstytojais, bet tikrai nėra jis labai plačiai naudojamas.</i> “
7.		Kaip yra naudojamas studentų grįžtamojo ryšys vidiniam studijų kokybės vertinimui? (Studijų programos tobulinimas)	Šio klausimo nebuvo paklausta.
8.	<b>Studentų grįžtamojo ryšio panaudojimo ir rezultatų viešinimas</b>	Kaip/kur/kada studentams yra viešinama informacija apie tai, kas buvo padaryta, atsižvelgiant į jų grįžtamąjį ryšį?	R4: „ <i>Naujo semestro pradžioje, bet tie studentai jau dažniausiai nebesužino, kas padaryta pagal juos, tai jo. Buvo tokia situacija, kad vienas dėstytojas studentams sako: „aš su jumis pabandyčiau aptarti grįžtamąjį ryšį“ ir gavosi toks nesusipratimas, kad studentai lyg ir suprato, kad vos ne dėstytojas žino ką, kuris parašė, nors taip nėra, toks neįdomumas buvo. Dėstytojas lyg ir bandė pasiaiškinti, kodėl kažkas veikia, kodėl kažkas ne, studentams pasirodė, kad čia lyg ir aptarinėjama jų konfidenciali nuomonė ir dėl to gal nereikėtų.. toks gavosi nesusišnekėjimas, tai teko aiškinti studentams, kad niekas absoliučiai nemato, kas ten ką parašo. Čia yra jautru, jei tu gauni iš kurso (studentų grįžtamąjį ryšį) ir stengiesi iš karto sakyti, tai nebūtinai tai yra gerai. Gal geriau tiesiog &lt;...&gt; labai apibendrintai reaguoti, o ne į kiekvieną komentarą atsakinėti, gal taip.</i> “
9.		Kokia informacija yra pateikiama studentams apie jų grįžtamojo ryšio panaudojimą ir pasiektus rezultatus?	R4: „ <i>Dažniausiai viskas vyksta moduliuose arba SPK. Mes atkreipiam dėmesį, jei būna kažkas labai blogai, o jei gerai, tai tada per mūsų seminarus, matydami, kad ten kažkas yra labai gerai, kad jie pasidalintų su kitais. Tokių suvestinių, grafikų nedarom. Kartais jie ateina iš centrinių rūmų, kas kelis metus, kai būna dėstytojų atestacijos. Patys nedarom.</i> “
10.	<b>Apibendrinamasis klausimas</b>	Su kokiomis problemomis yra susiduriama naudojant studentų grįžtamąjį ryšį?	R4: „ <i>Dėl efektyvumo, aš sakyčiau, ką įmanoma padaryti, gal paskatinti dar šiek tiek aktyviau naudotis studentus, nebūtina 100%, bet šiek tiek daugiau ir aš sakyčiau, kad, dabar susimąsčiau kalbėdamas, kad labai gerai būtų kažkaip informuoti (studentus), kas įvyksta po grįžtamojo ryšio, kad galbūt įvyksta kai kur pokyčiai, tai čia tada abipusis pasitikėjimas išaugtų.</i> “



## 6 priedas „R5 respondento interviu transkribuotas tekstas“

Eil. Nr.	Klausimų grupė	Klausimas	Atsakymai
1.		Kaip/kur/kada yra naudojami teigiami studentų atsiliepimai apie dėstymą?	R5: „Yra tik Rektoriaus geriausių dėstytojų apdovanojimas. Studentų atstovybė pasidaro papildomai savo vidinę apklausą, atneša kandidatus, kurie jau verti, mes tada apsitariame: dekanas ir direktoriai, iš savo pusės kurie mes manom, kad yra verti ir teikiam tada tuos žmones. Dar per Kalėdinį vakarėlį teikdavom apdovanojimus, bet tie apdovanojimai būdavo tokie neoficialūs.“
2.	<b>Studentų grįžtamojo ryšio naudojimas (Dėstymo vertinimas)</b>	Kaip/kur/kada yra naudojami neigiami studentų atsiliepimai apie dėstymą?	R5: „Mes naudojame VU oficialią apklausą, bet žymiai veiksmingesnis būdas, į jį sureaguojam labai, tada, kai ateina studentų atstovybė su savo apklausa. Nes aš labai bendrauju su studentų atstovybe ir aš juos labai raginu, ypač su pirmakursiais, kurie patys dar nežino, kaip turi būti, kaip nebūti, jeigu jie išgirsta kažką negero, tai paprašom jų surinkti, parašyti raštą, kad būtų oficialus dokumentas, kur būtų nurodyta, kas yra negerai. O apie tai, kas yra gerai, mes neskatinam rinkti duomenų. Mano kadencijos pradžioj buvo daugiau tokių atvejų, dabar jau jų mažiau, nes pradėjom labai intensyviai „valytis“, tai, kai mes gaunam tokį (raštą) <...> tai mes labai griežtai reaguojam. Aš skambinu dėstytojams ir institutų direktoriams <...> ir pradedama grasinti, kad netrukus dėstytojas bus pašalintas <...> mes nereaguojam į tokius, kad jei studentams tiesiog nepatiko kažkas, bet jau reaguojam kur iš tikrųjų jau aplinkiniai žino, kad kažkas negerai <...>. Dažniausiai tai būna dėstytojai, kurie dirba laboratorijose. Dėl atsiliepimų, kurie būna rengiami pasibaigus semestru, tai šiaip jie naudojami dėstytojo atestacijoje, tada komisija juos naudota, o mes studijų kolegijoje aptariame, kadangi tų dėstytojų daug <...> aš juos surikiuoju pagal kokį nors stulpelį, pagal kokį nors atsiliepimą, ir mes iš esmės pažiūrim į patį galiuką, kur patys blogiausi, aišku įvertinam, kur atsakė 1 ar 2 studentai, bet iš esmės tarpusavy pakalbam ir tiek. O kur reikšmingesnis studentų skaičius ir jie (dėstytojai) išrikiuoti prie blogųjų, tada aptariam studijų kolegijoje <...> ir priklausomai nuo situacijos studijų programos komitetai svarsto ar reikia keisti dėstytoją. Kadangi pas mus daug dėstytojų, mes galim sau leisti keisti dėstytojus. O dėl geriausių, dažniausiai būna kažkokie pakalbėjimai, per naujametinį susirinkimą.“
3.		Ar fakultete yra priimta praktika dalintis gerosiomis dėstymo praktikomis tarp dėstytojų? Kaip/kur/kada tai vyksta?	R5: „Nu šiaip tai nelabai. Buvo grynai priversti per karantiną, tada sukūrėm MS Teams kanalą, kur dalinosi nuotolinio mokymosi metodika. Bet tas vyko maždaug 2020 m., 2021 m. jau visi turėjo savo būdus ir kanalas nunyko. Mūsų mokslininkai sėdi laboratorijose užsidarę ir neturim tokių tradicijų apie dėstymą dalintis.“
4.		Ar yra fakultete paskirtas asmuo į kurį dėstytojas(-a) gali kreiptis dėl studentų grįžtamojo ryšio aptarimo?	R5: „Ne. Pas mus fakultete <...> tarp akademinų darbuotojų yra 15% moterų, visi kiti vyrai. Tai visas bendravimo stilius yra kitoks <...> ir tokios kultūros nėra. Pabarimo pas mus yra, jei „prigavo“ tai tave tikrai pakeis.“
5.	<b>Studentų grįžtamojo ryšio naudojimas (Studijų dalykų (modulių) ir</b>	Kaip/kur/kada yra naudojamas neigiamas studentų grįžtamasis ryšys vertinant studijų dalykų (modulių) turinį?	R5: „Taip, tai iš esmės susiję su dėstytojais. Nes kartais kai yra teikiamas atsiliepimas apie dėstytoją, kartu nusiskundimas yra ir apie dalyką. Yra buvę, kad dėstytojas yra kartu su dalyku buvo pakeistas,

	<b>studijų programos vertinimas)</b>		<i>Ypatingai, kai dalykas jau yra pasenęs ir jo turinys nebeaktualus ir patį dėstytoją jau reikia keisti.“</i>
6.		Kaip/kur/kada yra naudojamas teigiamas studentų grįžtamasis ryšys vertinant studijuotų dalykų (modulių) turinį?	<i>R5: „Ne, teigiamo grįžtamojo ryšio nenaudojam vertinant studijų dalykus. Tai labai sunku, nes va vieną kartą mokslinius darbus studentams leido atlikti mokslinėse laboratorijose ir studentai labai apsidžiaugė, bet tą su visais dalykais būtų labai sunku suorganizuoti.“</i>
7.		Kaip yra naudojamas studentų grįžtamojo ryšys vidiniam studijų kokybės vertinimui? (Studijų programos tobulinimas)	<i>R5: „Na mes jį nelabai naudojame, čia jau paliekame tai Studijų programos komitetui, o jie jau sprendžią ką čia reikia keisti ar tobulinti, o ko nereikia.“</i>
8.	<b>Studentų grįžtamojo ryšio panaudojimo ir rezultatų viešinimas</b>	Kaip/kur/kada studentams yra viešinama informacija apie tai, kas buvo padaryta, atsižvelgiant į jų grįžtamąjį ryšį?	<i>R5: „Pas mus viešinimo iš viso nelabai yra kultūros fakultete, bet kadangi daug reakcijos būna iš studentų atstovybės, tai &lt;...&gt; atstovai, kurie dalyvauja SPK susitikimuose, tai ten gaunasi, kad jie girdi, kas yra aptarinėjama SPK susirinkimuose, tai visi šitie rezultatai keliauja per studentų atstovybę. Bet, kad mes skelbtumėm studentams rezultatus kažkokiais naujienlaiškiais, kaip mes kažką padarėm, tai pas mus taip nėra.“</i>
9.		Kokia informacija yra pateikiama studentams apie jų grįžtamojo ryšio panaudojimą ir pasiektus rezultatus?	Šio klausimo nebuvo paklausta.
10.	<b>Apibendrinamasis klausimas</b>	Su kokiomis problemomis yra susiduriama naudojant studentų grįžtamąjį ryšį?	<i>R5: „Tie (atsiliepimai), kur iš studentų atstovybės tai ten yra kaip ir tas paprastas procesas, o kur yra oficialių apklausų duomenys, tai ten yra problema. Dažnai būna, kad ten atsiliepiama pora tiktai studentų. Ir net jei aš faktiškai žinau, kad ten kažkas buvo blogai, bet kai atsiliepimų yra tik porą, tai kaip ir nieko nepadarysi &lt;...&gt; Dabar kai pakeitė tą oficialių apklausų formą ir kaip mums dabar pateikia (grįžtamąjį ryšį) su juo dar sunkiau dirbti. Anksčiau buvo paprastos excel lentelės su balais ir aš galėjau surikiuoti pagal balus. Dabar pateikia procentais ir nebegalima rūšiuoti. Vienu žodžiu, galbūt kažkokia metodika gal ir yra geresnė, bet forma, kuria gaunam atsakymus, arba mes nemokam arba reikia kažkokių specialių įrankių duomenims analizuoti.“</i>