

**ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS  
SOCIALINIŲ MOKSLŲ FAKULTETAS  
VADYBOS KATEDRA**

**Vaida ANDŽIŪTĖ**

**STUDIJŲ ADMINISTRAVIMO KOKYBĖS KAIP STUDENTŲ  
STRESORIAUS STUDIJUOJANT VERTINIMAS**

**Magistro darbas**

Šiauliai, 2009

**ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS  
SOCIALINIŲ MOKSLŲ FAKULTETAS  
VADYBOS KATEDRA**

**Vaida ANDŽIŪTĖ**

**STUDIJŲ ADMINISTRAVIMO KOKYBĖS KAIP STUDENTŲ  
STRESORIAUS STUDIJUOJANT VERTINIMAS**

**Magistro darbas  
Socialiniai mokslai, vadyba ir verslo administravimas (03S1)**

**Magistro darbo autorius** .....  
(vardas, pavardė, parašas)

**Vadovas** .....  
(pareigos, vardas, pavardė, parašas)

**Recenzentas** .....  
(pareigos, vardas, pavardė, parašas)

## **SANTRAUKA**

Vaida Andžiūtė

### **Studijų administravimo kokybės kaip studentų stresoriaus studijuojant vertinimas.**

Magistro darbas.

Magistro darbe yra išanalizuotos įvairių Lietuvos ir užsienio autorių paslaugų kokybės definicijos, kriterijai bei modeliai, taip pat studijų administravimo paslaugų kokybės ir streso bei stresorių studijų administravimo kontekste sąsajos, taip pat atlikta anketinė apklausa Šiaulių universiteto trijuose fakultetuose: humanitariniame, socialinių mokslų ir technologijos. Atliktas empirinis tyrimas iš dalies patvirtino, jog studijų administravimo paslaugos teikimo kokybė siejasi su studentų patiriamu stresu ir tinkamai teikiama studijų dalyviams ji gali padėti mažinti studentų patiriamą stresą studijuojant aukštojoje mokykloje. Norint tiksliai išanalizuoti studentų patiriamo streso ypatumus aukštojoje mokykloje ir jo sąsają su studijų administravimo teikiamų paslaugų kokybės dimensijomis, rekomenduotina atlikti kokybinį tyrimą.

## **SUMMARY**

Vaida Andžiūtė

### **The Evaluation of the Quality of Studies Administration as Students' Studying Stressors.**

Master's work.

In this master degree work there is analyze the definitions of service quality, criteria and models, the theoretical connection between the evaluation of studies administration services and the evaluation of stress and stressors in study context of the administration interface and a questionnaire survey were used for making a research in three Humanities, Social Sciences and Technology faculties of Siauliai university. Data analysis has showed that in this master degree was confirmed partially that the administration of study of service quality relate to students' stress and due to study participants, it can help reduce stress for students' studying in higher education. To accurately analyze the students' stress features of higher education and its interface with the administration of study of quality dimensions of services, it is advisable to carry out a qualitative study.

## TURINYS

ĮVADAS .....	9
I. ORGANIZACIJOS ADMINISTRACINIŲ SPRENDIMŲ PRIĖMIMAS BEI ĮGYVENDINIMAS: STUDIJŲ ADMINISTRAVIMO KOKYBĖS KONTEKSTAS .....	14
1.1. Administravimas kaip valdymo sprendimų priėmimo funkcija .....	14
1.2. Administravimo kokybės vertinimo pobūdis ir kriterijai .....	15
1.2.1. Administravimo kokybės apibrėžtis .....	15
1.2.2. Administravimo kokybės vertinimo kriterijai: identifikavimas .....	17
1.3. Studijų administravimo kokybės bruožai ir vertinimo ypatumai .....	22
1.3.1. Aukštojo mokslo studijų kokybės teoriniai pagrindai .....	22
1.3.2. Studijų administravimo kokybės apibrėžtis ir vertinimas .....	26
1.3.2.1. Studijų administravimo kokybės esmė ir definicijos.....	26
1.3.2.2. Studijų administravimo kokybės vertinimo dimensijos .....	27
II. STRESO STUDIJUOJANT VERTINIMAS: STUDIJŲ ADMINISTRAVIMO KOKYBĖS ASPEKTAS .....	31
2.1. Streso sąvoka ir stresorių analizė bei reikšmė studijose.....	31
2.2. Stresinių situacijų formavimosi teorijų apžvalga: paslaugų kokybės vertinimo dimensijų identifikavimo kontekstas.....	34
2.3. Streso poveikio studijuojant situacijos bei ryšiai su studijų administravimo kokybe .....	39
2.3.1. Studentų stresinių situacijų įvairovė.....	39
2.3.2. Studentų stresinių situacijų specifika administravimo kokybės kontekste.....	41
TEORINĖS DALIES APIBENDRINIMAS .....	42
III. STUDIJŲ ADMINISTRAVIMO KOKYBĖS KAIP STUDENTŲ STRESORIAUS STUDIJUOJANT VERTINIMAS: TYRIMO METODIKA .....	47
3.1. Tyrimo dizainas .....	47
3.2. Tyrimo imties charakteristika.....	50
IV. STUDIJŲ ADMINISTRAVIMO KOKYBĖS KAIP STUDENTŲ STRESORIAUS STUDIJUOJANT VERTINIMAS: TYRIMO REZULTATAI.....	55
4.1. Tyrimo imties demografinis pristatymas.....	55
4.2. Studijų administravimo kokybės vertinimas: tyrimo rezultatų pristatymas .....	66
4.2.1. Užtikrintumo dimensijos analizė .....	66
4.2.2. Reagavimo dimensijos analizė .....	76
4.2.3. Studijų administracijos darbuotojų kompetencijos dimensijos analizė.....	83
4.2.4. Studijų administracijos darbuotojų prieinamumo dimensijos analizė.....	88
4.2.5. Studijų administracijos darbuotojų paslaugumo dimensijos analizė.....	93
4.2.6. Studijų administracijos darbuotojų patikimumo, saugumo dimensijos analizė .....	98
4.3. Empirinės dalies apibendrinimas ir diskusijos .....	102
IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS.....	106
LITERATŪRA .....	111
PRIEDAI .....	115
1 PRIEDAS .....	116
2 PRIEDAS .....	117
3 PRIEDAS .....	118
4 PRIEDAS .....	120
5 PRIEDAS .....	122
6 PRIEDAS .....	124
7 PRIEDAS .....	126
8 PRIEDAS .....	128
9 PRIEDAS .....	130
10 PRIEDAS .....	133
11 PRIEDAS .....	134

12 PRIEDAS .....	135
13 PRIEDAS .....	136
14 PRIEDAS .....	137
15 PRIEDAS .....	136
16 PRIEDAS .....	143
17 PRIEDAS .....	144
18 PRIEDAS .....	145
19 PRIEDAS .....	146
20 PRIEDAS .....	147
21 PRIEDAS .....	148
22 PRIEDAS .....	149
23 PRIEDAS .....	150
24 PRIEDAS .....	151
25 PRIEDAS .....	152
26 PRIEDAS .....	153
27 PRIEDAS .....	153
28 PRIEDAS .....	155
29 PRIEDAS .....	156

## Lentelių sąrašas

1 lentelė Pirminiai SERVQUAL kokybės kriterijai .....	22
2 lentelė Paslaugų kokybės dimensijos aukštojo mokslo kontekste.....	29
3 lentelė Pagrindiniai streso požymiai.....	33
4 lentelė Paslaugų kokybės dimensijos ir aukštasis mokslas .....	38
5 lentelė Tyrimo „Studijų administravimo kokybės kaip studentų stresoriaus studijuojant vertinimas“ kiekybinio instrumento schema .....	49
6 lentelė Tyrimo imties apskaičiavimas tiksliniuose fakultetuose .....	54

## Iliustracijų sąrašas

1 pav. Bendroji suvokta paslaugos kokybė .....	20
2 pav. Studijų programos vertinimo rodiklių grupės .....	23
3 pav. H. Selye bendrasis prisitaikymo sindromas .....	35
4 pav. Streso priežasčių, tipų ir pasekmių modelis .....	37
5 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį, % .....	55
6 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal fakultetus, % .....	56
7 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal fakultetą ir lytį, % .....	56
8 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių, % .....	57
9 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal studijų finansavimo pobūdį ir studijų formą, % .....	58
10 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal fakultetus ir studijų formą, % .....	59
11 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal studijų kursą, % .....	60
12 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal fakultetą ir studijų kursą, % .....	60
13 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį ir socialinį statusą, % .....	61
14 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių ir socialinį statusą, % .....	62
15 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal turimą darbą ir studijų formą, % .....	62
16 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal darbo pareigų pobūdį ir fakultetą, % .....	63
17 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį ir stipendijos gavimą, % .....	64
18 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal studijuojamą kursą ir stipendiją, % .....	65
19 pav. Apibendrintas studijų administracijos darbuotojų teikiamų paslaugų užtikrintumo vertinimas (N=422) .....	67
20 pav. Humanitarinio fakulteto respondentų pasiskirstymas pagal reagavimą į užtikrintumo dimensijos elementus (N=71) .....	69
21 pav. Socialinių mokslų fakulteto respondentų pasiskirstymas pagal reagavimą į užtikrintumo dimensijos elementus (N=251) .....	70
22 pav. Technologijos fakulteto respondentų pasiskirstymas pagal reagavimą į užtikrintumo dimensijos elementus (N=100) .....	72
23 pav. Apibendrintas studijų administracijos darbuotojų teikiamų paslaugų reagavimo vertinimas (N=422) .....	77
24 pav. Humanitarinio fakulteto respondentų pasiskirstymas pagal reagavimą į studijų administravimo paslaugos kokybės reagavimo dimensijos elementus (N=71) .....	78
25 pav. Socialinių mokslų fakulteto respondentų pasiskirstymas pagal reagavimą į studijų administravimo paslaugos kokybės reagavimo dimensijos elementus (N=251) .....	80
26 pav. Technologijos fakulteto respondentų pasiskirstymas pagal reagavimą į studijų administravimo paslaugos kokybės reagavimo dimensijos elementus (N=100) .....	81
27 pav. Apibendrintas studijų administracijos darbuotojų teikiamų paslaugų kompetencijos vertinimas (N=422) .....	83
28 pav. Humanitarinio fakulteto respondentų pasiskirstymas pagal reagavimą į darbuotojų teikiamų paslaugų kompetencijos dimensijos elementus (N=71) .....	84
29 pav. Socialinių mokslų fakulteto respondentų pasiskirstymas pagal reagavimą į darbuotojų teikiamų paslaugų kompetencijos dimensijos elementus (N=251) .....	85
30 pav. Technologijos fakulteto respondentų pasiskirstymas pagal reagavimą į darbuotojų teikiamų paslaugų kompetencijos dimensijos elementus (N=100) .....	86
31 pav. Apibendrintas studijų administracijos darbuotojų teikiamų paslaugų prieinamumo vertinimas (N=422) .....	89
32 pav. Humanitarinio fakulteto respondentų pasiskirstymas pagal reagavimą į darbuotojų teikiamų paslaugų prieinamumo dimensijos elementus (N=71) .....	90
33 pav. Socialinių mokslų fakulteto respondentų pasiskirstymas pagal reagavimą į darbuotojų teikiamų paslaugų prieinamumo dimensijos elementus (N=251) .....	91
34 pav. Technologijos fakulteto respondentų pasiskirstymas pagal reagavimą į darbuotojų teikiamų paslaugų prieinamumo dimensijos elementus (N=100) .....	92

35 pav. Apibendrintas studijų administracijos darbuotojų paslaugumo vertinimas (N=422) .....	94
36 pav. Humanitarinio fakulteto respondentų pasiskirstymas pagal reagavimą į darbuotojų paslaugumo dimensijos elementus (N=71) .....	95
37 pav. Socialinių mokslų fakulteto respondentų pasiskirstymas pagal reagavimą į darbuotojų paslaugumo dimensijos elementus (N=251) .....	96
38 pav. Technologijos fakulteto respondentų pasiskirstymas pagal reagavimą į darbuotojų paslaugumo dimensijos elementus (N=100) .....	97
39 pav. Apibendrintas studijų administracijos darbuotojų patikimumo vertinimas (N=422) .....	99
40 pav. Humanitarinio fakulteto respondentų pasiskirstymas pagal reagavimą į darbuotojų patikimumo dimensijos elementus (N=71) .....	100
41 pav. Socialinių mokslų fakulteto respondentų pasiskirstymas pagal reagavimą į darbuotojų patikimumo dimensijos indikatorius (N=251).....	101
42 pav. Technologijos fakulteto respondentų pasiskirstymas pagal reagavimą į darbuotojų patikimumo dimensijos indikatorius (N=100).....	101



## IVADAS

**Tyrimo aktualumas.** Universitetas yra unikali organizacija, nes vertina ir akcentuoja ne tik pačius tikslus ar galutinius rezultatus, bet ir orientuojasi į kokybišką organizacijos narių ugdymo procesą, taip išsaugodamas unikalią galimybę koreguoti tikslus, atsižvelgiant į išorinius bei vidinius veiksnius. Paskutiniaisiais dvidešimtojo amžiaus dešimtmečiais kokybės judėjimas iš gamybos sferos išplito švietime ir jame įsitvirtino. Kokybė tapo ir vienu iš pagrindinių diskusijų apie aukštąjį mokslą klausimu (A. Valiuškevičiūtė, R. Druskytė, I. Mikutavičienė, 2004, p. 38-51). Aukštosios mokyklos, visų pirma, studijų kokybę turi užtikrinti savo pačios pastangomis. Kai kurie mokslininkai abejoja dėl kokybės klausimų reikalingumo aukštosiose mokyklose. Jie mano, kad universitetų paskirtis ypatinga ir baiminasi tokių terminų vartojimo kaip *vartotojo poreikių tenkinimas, kontrolė ir valdymas, standartizacija*. Tačiau aukštojoje mokykloje savaime yra siekiama kokybės, nes tokia yra jos paskirtis (A. Juodaitytė, 2004, p. 12-15). Sparti technologijų pažanga reikalauja iš naujo pažvelgti į švietimo paslaugų teikimo formas, veiklos sferų kaita ir naujų profesijų radimasis – peržiūrėti programų turinį, švietimo internacionalizacija išryškina poreikį susitarti dėl švietimo tikslų ir rezultatų, o nuolatinio mokymosi plėtra į gyvenimo ir profesinės veiklos sritis reikalauja praplėsti švietimo paslaugos teikėjo ir vartotojo sampratą. Taigi iškyla būtinybė į dialogą apie švietimo paslaugų kokybę įtraukti kuo daugiau suinteresuotųjų dalyvių: buvusius, esamus ir būsimus klientus, švietimo administratorius, dėstytojus, darbdavius ir kt. (A. Valiuškevičiūtė ir kt., 2004, p. 38-51). Aukštojo mokslo institucijose skirtingą veiklą atliekantis personalas turėtų išmokti apibrėžti kokybės vadybos lygmenį, ir jo pagrindu įsitraukti į kokybės vadybos procesus (A. Valiuškevičiūtė, A. Žiogevičiūtė, 2006), priimdamas administracinius sprendimus ir įgyvendindamas juos studijų paslaugos kokybės kontekste, kadangi akademinė veikla iš studentų reikalauja energijos, nemažai kūrybinių pastangų, todėl organizmui nuolat dirbti padidinto nervinio krūvio režimu yra neįmanoma.

Aktualu ieškoti priežasčių ir pateikti kvalifikuotus, moksliskai pagrįstus problemų sprendimus. Streso visiškai išvengti nėra įmanoma, tačiau stresinių situacijų bei juos sukeliančių streso priežasčių (stresorių) atpažinimas bei nustatymas padėtų įvertinti aukštojoje mokykloje susidariusią situaciją ir pakeistų pačių studentų elgesį, padėtų suvokti organizmo signalus, kad reikėtų lėtinti darbo tempą ir pailsėti. Taigi aukštajame moksle administracijos darbuotojų paslaugų kokybės matavimai studijų paslaugos kokybės dimensijų pagalba bei gauti rezultatai galėtų padėti atpažinti bei mažinti studentų patiriamo streso veiksnius (stresorius).

**Tyrimo naujumas.** Greta atlikto nemažo kiekio mokslinių darbų, nagrinėjančių streso poveikį apskritai, pasigendama tyrimų dėl studijų administravimo kokybės kaip stresinių situacijų poveikio studijuojantiems vertinimo. Šiame magistro darbe bandoma atskleisti pagrindinius studijų administravimo paslaugos kokybės ypatumus, galinčius sukelti stresą studijuojantiems, ir pateikti

identifikuotų stresorių neutralizavimo projektą studijų administravimo paslaugų teikimo kokybės užtikrinimo kontekste.

**Tyrimo objektas** – besimokančių studentų nuomonė apie studijų administravimo paslaugos kokybę kaip stresorių studijuojant.

**Tyrimo problema.** Didelė dalis jaunų žmonių, tame tarpe ir studentų, veikiami streso yra mažiau darbingi. Stresą ir įtampą darbe apibūdina tokios charakteristikos: darbo krūvis, subrendimas atsakingesniam darbui, darbinių užduočių ir vaidmenų neapibrėžtumas, įsipareigojimai ir atsakomybė, darbo sąlygos, įtampa ir pervargimas, laisvalaikis ir atsipalaidavimas, rūpinimasis savimi, racionalus mąstymas.

Tyrimo problemą identifikuoja šie studijų administravimo kokybės paslaugų teikimo aspektai, sudaryti klausimų forma:

- kaip sukurti stresorių atpažinimo sistemą, kuri padėtų studentams geriau atlikti akademinis darbus?
- kokie elementai apibrėžia studijų administravimo paslaugos kokybę ir ją vertina?
- kaip studijų administravimo, t.y. kaip specifinės aukštojo mokslo institucijos teikiamos paslaugos, kokybę vertina tiesioginiai jos vartotojai – studentai ir kokius emocinius, fiziologinius išgyvenimus kelia ši studijų veikla?

**Tyrimo tikslas** – išanalizavus ir pateikus pasiūlymus studijų administravimo kokybės kaip studentų stresoriaus studijuojant faktoriaus įvertinimui, atskleidus tikslinių fakultetų studentų nuomonę apie teikiamos studijų administravimo paslaugos kokybę, suformuoti projektą kaip pagerinti tikslinių fakultetų studijų administravimo paslaugos kokybę studentų stresoriaus studijuojant mažinimo kontekste.

**Tyrimo uždaviniai:**

1. išanalizuoti administravimo kokybės specifiką, jos vertinimo modelius bei kriterijus, ir pateikti studijų administravimo paslaugos kokybės vertinimo dimensijas;
2. atskleisti streso ir stresorių reikšmę studijose, paslaugos kokybės vertinimo dimensijas stresinių situacijų formavimosi eigoje bei studentų stresinių situacijų specifiką administravimo kokybės kontekste;
3. atlikti Šiaulių universiteto humanitarinio, socialinių mokslų ir technologijos fakultetų studijų administravimo kokybės kaip studentų stresoriaus studijuojant tyrimą pagal SERVQUAL paslaugų kokybės modelio dimensijas;
4. pateikti studijų administravimo paslaugų kokybės gerinimo projektą, atskleidžiant tikslinių fakultetų studentų nuomonę apie teikiamos studijų administravimo paslaugos kokybę.

**Tyrimo hipotezės:** 1) studijų administravimo kokybiškos paslaugos padeda mažinti studentų patiriamą stresą studijuojant aukštojoje mokykloje; 2) prasčiausiai studentai vertina studijų administravimo kokybės paslaugumo dimensijos elementus.

**Darbo teorinis reikšmingumas:** susideda iš studijų administravimo paslaugų kokybės kriterijų, dimensijų bei modelių, kurie atsiskleidžia paslaugų kokybės analizės eigoje, bei organizacijų psichologijos apie patiriamą darbinį (ir akademinį) stresą, taip pat vadybos mokslo apie žmogiškuosius išteklius.

**Tyrimo metodai.**

1. Teoriniai metodai ir principai: naudojama teorinės literatūros analizė, apibendrinimas, sisteminės analizės metodas, dedukcinis metodas, indukcinis metodas, palyginimas, analogija, modeliavimas.
2. Empiriniai metodai ir principai: apklausa.
3. Duomenų apdorojimas programomis WORD, EXCEL, SSPS programomis (analizavimas tyrimo koncepcijos požiūriu).

**Tyrimo metodika.** Informacija rinkta atsitiktinio tyrimo būdu. Tyrimas vykdytas Šiaulių universiteto fakultetuose (humanitariniame, socialinių mokslų ir technologijos). Apklausa vykdyta tiesioginiu būdu (anketų pagalba), apklausiant ŠU fakultetų studentus. Apklausos metu aiškintasi studijų administravimo paslaugų kokybė kaip studentų stresoriaus studijuojant faktorius.

**Tyrimo imtis.** Išdalinta 430 anketų: humanitariniame fakultete – 62, socialinių mokslų fakultete – 260, o technologijos fakultete – 108 anketos (tyrimo instrumento grįžtamumas nagrinėjamas 3.2. dalyje).

Šiaulių universiteto fakultetas	Tyrimo imtis
Humanitarinis	62
Socialinių mokslų	260
Technologijos	108
<b>Iš viso:</b>	<b>430</b>

**Tyrimo organizavimas bei atlikimas.** Tyrimą atliko Šiaulių universiteto Socialinių mokslų fakulteto magistrantūros studijų Vadybos programos studentė Vaida Andžiūtė. Respondentų bazė suformuota remiantis anketinės apklausos rezultatais. Tikslinė grupė - Šiaulių universiteto humanitarinio, socialinių mokslų ir technologijos fakultetų studentai. Tyrimo objektas – besimokančio jaunimo akademinė veikla bei ją veikiančios stresinės situacijos, sukeltos stresorių, kuriuos būtina atpažinti bei išanalizuoti studijų administravimo kokybės kontekste. Tyrimo rezultatai apibendrinti ir tuo pat metu informatyviai, objektyviai, reprezentatyviai pateikti

ataskaitoje. Tyrimo ataskaita buvo parengta tada, kai tyrimo veiksmai baigti, o tyrimo rezultatas suvoktas, įtaigus bei aiškus.

**Tyrimo praktinis reikšmingumas:** šio darbo rezultatai aktualūs Šiaulių universiteto Humanitarinio, Socialinių mokslų ir Technologijos fakultetų administracijos darbuotojams bei visai studijų administracijos darbuotojų sistemai, nes jie padės atskleisti studijų administravimo teikiamų paslaugų kokybės bruožus ir jų poveikį studijuojančiam jaunimui. Atitinkamai bus galima atlikti tam tikrus koregavimus studijų procese ar programose, ir tęsti tokio pobūdžio tyrimus ateityje, stebint studijų administracijos darbuotojų teikiamų paslaugų kokybės dinamiką.

Empirinio tyrimo metu nustatyta, kad studijų administracijos darbuotojų teikiamų paslaugų kokybė studentams yra svarbi ir ji gali sukelti stresinių situacijų paaštrėjimą. Taigi būtina atlikti nuolatinis tokio pobūdžio tyrimus, kad būtų galima nuolatos stebėti darbuotojų teikiamų paslaugų kokybės elementus, tačiau ne tik pagal šiame darbe nagrinėjamas studijų administravimo paslaugų kokybės dimensijas.

## Pagrindinių sąvokų analizė

**Administravimas** – tai prognozavimas, planavimas, organizavimas, vadovavimas, koordinavimas ir kontrolė (H. Fayol, 2005).

**Administravimo kokybė** – tai tinkamos sąlygos organizacijoje vykdyti personalo atranką, ją koordinuoti ir derinant personalo veiklą bei pastangas, tenkinti vartotojų (paslaugos gavėjų) poreikius.

**Kriterijus** yra vertės nustatymo pagrindas (I. Savickienė, K. Pukelis, 2004).

**Studijų dalykas (modulis)** – studijų programos sudėtinė dalis, suteikianti tam tikrų kompetencijų, būtinų konkrečiam išsilavinimui ir /ar kvalifikacijai įgyti (K. Pukelis, N. Pileičikienė, 2005).

**Studijų programa** – tai tam tikros krypties studijų turinio, metodų ir priemonių, studijoms pasitelkiamo akademinio ir profesinio personalo bei materialinių galimybių visuma, taip pat šios visumos aprašymas (Lietuvos Respublikos Aukštojo mokslo įstatymas, 2000).

**Studijų kokybė** – aukštosios mokyklos suteikiamų sąlygų tinkamumas asmens saviugdai plėtoti ir kvalifikacijai įgyti (A. Valiuškevičiūtė ir kt., 2004).

**Studijų kokybės dimensija** - aukštosios mokyklos sritį, kuri yra reikšminga studijų kokybei ir daugiau ar mažiau lemia studijuojančio asmens saviugdą bei įgyjamą kvalifikaciją (I. Savickienė, K. Pukelis, 2004).

**Studijų kokybės vertinimas** – sisteminis informacijos apie studijos kokybės indikatorius rinkimo, išreiškimo skaičiais ir panaudojimo procesais, siekiant nustatyti studijų kokybės būklę (A. Valiuškevičiūtė ir kt., 2004).

**Administravimo paslaugos kokybė** – tai vartotojų poreikius tenkinantis rezultatas, atitinkantis tam tikrų paslaugų modelį (A. Valiuškevičiūtės ir kt., 2004).

**Stresas** – bendrasis adaptacinis sindromas, nespecifinė organizmo reakcija į kiekvieną nepalankų poveikį; išskyrė streso rūšis (A. Valackienė, 2002).

**Stresorius** - prielaida stresui atsirasti (M. Buelens, 2002).

## I. ORGANIZACIJOS ADMINISTRACINIŲ SPRENDIMŲ PRIĖMIMAS BEI ĮGYVENDINIMAS: STUDIJŲ ADMINISTRAVIMO KOKYBĖS KONTEKSTAS

### 1.1. Administravimas kaip valdymo sprendimų priėmimo funkcija

Administravimas yra vienas iš vadybos mokslo objektų. Verta paminėti, kad administravimas dažnai vartojamas kaip *valdymo*, *vadybos* sąvokų sinonimas, jų sudedamoji dalis arba kartais ir platesnė apibrėžtis, todėl į administravimo sąvoką neretai yra įtraukiamos visos vadybos funkcijos: planavimas, organizavimas, vadovavimas ir kontrolė, - tačiau ši traktuotė ne visada teisinga. Tiksliai analizuoti teoriją bus galima tada, kai atskleisime tikrąją administravimo sąvokos poziciją vadybos moksle.

*Administravimo* terminas į vadybos teoriją ir praktiką atėjo iš prancūzų kalbos, kurioje buvo apibrėžiamas kaip *tvarkymas*, *valdymas*. Vienas pirmųjų šios sąvokos tyrinėtojų H. Fayol ją vartojo dviem atvejais, t.y. apibūdindamas visuminį organizacijos valdymą ir nagrinėdamas administravimą kaip vadovavimą. Kaip matoma, vienas administravimo mokslo teoretikų administravimą tapatina su valdymo kaip mokslo funkcijomis ir ją analizuoja organizacijos kontekste, t.y. apibūdina kaip organizacijos personalo funkcijų įgyvendinimą ir jų vertinimą, ir atskirai – kaip vadovavimą, vieną iš valdymo funkcijų, jau sukurtai personalo sistemai. (Administravimas kaip vadybos mokslo reiškiny išsamiau nagrinėjamas 1.2.1. dalyje.). Būtina paminėti, kad vadovavimo funkcija organizacijoje yra realizuojama per (vadovo) vaidmenis, kurių vienas pagrindinių yra sprendimų priėmimas ir įgyvendinimas. Taigi H. Fayol gana teisingai interpretavo šiuolaikinę administravimo sąvokos sampratą, tačiau šiek tiek painiojo jos prasmę. Vadybos teoretikų (P. Drucker, L. J. Mullins, J. M. Ivancevich, J. A. F. Stoner, R. E. Freeman, R. Gilbert Jr.) nuomone, *valdymas* turi daugiau reikšmių nei administravimas, todėl priklausomai nuo konteksto šie žodžiai yra vartojami kaip sinonimai, tačiau ne visada: terminų problema yra ta, kad kol kas dažnai painiojamos vadybos ir valdymo, valdymo ir administravimo sąvokos. Šiame darbe ***administravimas kaip vadybos objektas*** yra analizuojamas sprendimų priėmimo bei įgyvendinimo kontekste arba kaip sinonimas sprendimų priėmimui bei įgyvendinimui organizacijoje, taigi identifikuojamas kaip ***administracinių sprendimų priėmimas bei įgyvendinimas***. Toliau pateikiamas šio teiginio pagrindimas.

Apibendrinus vadybos teoretikų nuomonę (P. Drucker, L. J. Mullins, J. M. Ivancevich, J. A. F. Stoner, R. E. Freeman, R. Gilbert Jr.), galima teigti, kad vadovavimas žmonėms, įstaigos administravimas ar kitokio proceso valdymas – tai sprendimų, atsižvelgiant į nuolat besikeičiančias situacijas, paieška ir priėmimas (S. Stoškus ir D. Beržinskienė, 2005, p. 40-59). Valdymo sprendimų priėmimas – tai bet kurios organizacijos valdymo sudedamoji dalis. Kadangi aukščiau apibrėžėme, kad administravimas vadybos teorijoje ir praktikoje yra traktuojamas kaip darbuotojų

(personalo) grupės veikla, kuri kontroliuoja (valdo) kitų organizacijos veiklų funkcijas, tai sprendimų priėmimas ir jų įgyvendinimas tampa neatsiejamas nuo administravimo funkcijos realizavimo organizacijos kontekste. Teoriniuose šaltiniuose pateikta, kad vadovas priima valdymo sprendimus tam, kad atskleistų valdymo funkcijas ir padėtų pasiekti organizacijos tikslus. Vadinasi, administravimo ir sprendimų priėmimą bei įgyvendinimą (bendroja prasme šias definicijas įvardiname *administraciniais sprendimais*) galima vertinti tapačiai, nes ši vadybos mokslo funkcija apima visą valdymo ciklą: nuo tikslų formulavimo iki sprendimo realizavimo, kontrolės, rezultatų analizės ir problemos sprendimo. Toliau apibrėžiama administravimo kokybės definicija ir jos analizė.

## 1.2. Administravimo kokybės vertinimo pobūdis ir kriterijai

### 1.2.1. Administravimo kokybės apibrėžtis

Klasikinę vadybos mokyklą suformavo mokslinio valdymo teorija ir administracinė valdymo teorija, kurias plėtojo šie vadybos mokslo teoretikai F. Taylor ir G. Emersson, A. Fayol, L. Urwick, M. Webber (S. Stoškus ir D. Beržinskienė, 2005, p. 40-59). Kaip buvo minėta 1.1. dalyje, H. Fayol vystė mokslinio valdymo teoriją ir vienas pirmųjų teoretikų pabandė suformuoti universalų požiūrį į administravimą (vadybą) ir jos principus. Toliau pateikta išsamesnė administravimo apibrėžimų analizė.

Trumpajame Oksfordo žodyne (Concise Oxford) žodis *administravimas* aiškinamas kaip *valdymas*, t.y. vienas žodis pakeičiamas kitu, o *administratorius* – tai vadovas arba žmogus, sugebantis organizuoti. Daugelis autorių laikosi šio požiūrio ir vartoja abu terminus kaip sinonimus. Tačiau terminas administravimas neretai vartojamas aukščiausio lygio vadovų grupės, formuojančios pagrindinius tikslus ir politiką, veiklai apibūdinti. Tai platesnė termino reikšmė, dažnai vartojama kalbant apie vyriausybines civilines institucijas. Tas pats terminas gali būti vartojamas ir siauresne prasme – kasdienei įmonė kontrolei įvardyti (R. C. Appleby, 2003, p. 19-20).

Webster's New World Dictionary (1991) administravimą įvardija kaip vadybą, vadovavimą. Taigi laiko administravimą vadybos proceso dalimi, susijusia su institucija ir joje vykstančių procesų užtikrinimu, kurie būtini siekiant numatytų tikslų. Vadinasi, *administravimas yra procesas*, kuris organizacijoje apima veiklas, susijusias su personalo valdymo funkcijomis: H. Fayol (2005, p. 24-27) teigia, kad administravimo veikla rūpinasi personalo atranka, koordinavimu ir veiklos bei pastangų derinimu. Kaip visuotinai suprantama, planavimas, organizavimas, koordinavimas ir kontrolė, be jokios abejonės, sudaro administravimo dalį. 1.1. dalyje buvo minėta, kad vadovavimas prie administravimo taip pat priskiriamas dėl šių priežasčių: personalo atrankos, mokymo ir organizacijos sukūrimo – už tai atsakingas administravimas – labai dažnai susiję su vadovavimu;

daugelis vadovavimo principų yra administravimo principai – administravimas ir vadovavimas yra glaudžiai susiję, dėl to šias grupes verta sujungti į vieną; maža to, šis grupavimo pranašumas yra tas, kad jis daro administravimą svarbia funkcija, bent jau tokia pat svarbia kaip techninė, todėl ji patraukia ir išlaiko visuomenės dėmesį. Taigi galima daryti išvadą, kad *administravimas* – tai prognozavimas, planavimas, organizavimas, vadovavimas, koordinavimas ir kontrolė.

Dar tiksliau administravimo sąvoką padeda įvardinti įmonių klasifikacija pagal H. Fayol (2005, p. 40-59): šis autorius visas pramonės įmonių veiklas (paprastų ar sudėtingų, didelių ar mažų) skirsto į šešias grupes: techninę veiklą (tai produkcija, gamyba, perdirbimas); komercinę veiklą (tai pirkimas, pardavimas, mainai); finansinę veiklą (tai kapitalo paieška ir optimalus jo panaudojimas); apsaugos veiklą (turto ir asmenų apsauga); apskaitos veiklą (tai inventorizacija, balansas, savikaina, statistika); ir *administravimo veiklą* (planavimas, organizavimas, vadovavimas, koordinavimas, kontrolė). H. Fayol (2005, p. 24-27) teigia, kad „nepriklausomai nuo įmonės dydžio, visos šešios veiklos grupės, arba funkcijos, egzistuoja“, t.y. pirmosios penkios veiklos grupės yra gerai žinomos, aiškiai suprantamos, o administravimo veikla reikalauja išsamesnės analizės. Pasak S. Stoškaus ir D. Beržinskienės (2005, p. 40-59), H. Fayol sukūrė *administracinį mokslą*: administravimą laiko specifine tam tikros darbuotojų grupės veikla, kurią atliekant reguliuojamas darbas kitų darbuotojų (vykdytojų), realizuojančių likusias penkias veiklos kryptis.

Taigi galima teigti, kad administravimas apima daugelį vadybos mokslo funkcijų, tačiau pagrindiniai administravimo veiklos aspektai siejami su personalo valdymu ir jo priimamų sprendimų įgyvendinimu organizacijose.

A. Juodaitytė (2004, p. 12-15), analizuodama mokslininkų (Craft, 1992; Vroeijeinstjin, 1995; Kells, 1992; Barnett, 1992) nuomones, teigia, kad *kokybė* atspindi pasikeitusį požiūrį į kontrolę, perkeliant akcentus nuo išorinės kontrolės į vidinę, o organizacijos kontekste *kokybė* – tai vartotojų poreikius tenkinantis rezultatas, atitinkantis tam tikrą paslaugų modelį.

Kokybė ypatingai akcentuojama (kaip matoma ir pastarajame apibrėžime) paslaugų valdyme. ***Šiame darbe administravimas taip pat analizuojamas per paslaugos teikimo reiškinių.*** L. Bagdonienės ir R. Hopenienės (2005) nuomone, daugelis teoretikų ir praktikų pabrėžia, kad tiksliai apibūdinti paslaugų kokybę nėra lengva, nes kokybė gali būti suvokta ir įvertinta tiek objektyviai, tiek subjektyviai. Svarbus ir dar vienas paslaugų kokybės aspektas – ją įvertinti galima tik vartojimo metu, nes paslaugos, skirtingai nei prekės, yra patirties produktas, t.y. jas vertinti galima tik vartojant. B. Vengrienė (2006) teigia, kad raktas nustatyti paslaugų kokybei yra sąveika tarp teikėjo suvoktos kokybės ir vartotojo kokybės supratimo (plačiau apie paslaugos kokybės modelius pateikta 1.2.2. dalyje) Apibendrinant galima teigti, kad *kokybė* – tai žmogaus gebėjimas susikurti platų, informatyvų, visapusišką, kūrybišką požiūrį į daugelį dalykų, nes kokybė yra



grindžiama socialiniu, etniniu, kultūriniu, istoriniu patyrimu, visuotinai priimtinu bei individualiu suvokimu (E. Vitkienė, 2004, p. 26-37).

*Kokybė* taip pat įvardijama kaip ypatybė, vertė, tikimo/tinkamumo laipsnis (Dabartinės lietuvių kalbos žodynas, 2000). Pasak I. Savickienės ir K. Pukelio (2004, p. 26-37), anglų kalbos žodynuose ji apibūdinama kaip tobulumo laipsnis (Webster's New Universal Unabridged Dictionary, 1985, Webster's Third New International Dictionary, 1963 ir t.t.). Tuose kokybės apibrėžimuose akcentuojamas gerumas, tinkamumas ir tobulumas. Šių kokybės apibrėžimų pavyzdžiu yra analizuojama administravimo kokybės samprata.

Taigi apžvelgus administravimo ir kokybės sąvokas, galima apibrėžti administravimo kokybės terminą. *Administravimo kokybė* kaip reiškinys vadyboje nėra apibendrintas – ši sąvoka daugiausiai vartojama analizuojant tam tikros mokslo srities (šakos) ypatumus, pavyzdžiui, viešojo administravimo kokybė (jos gerinimas, iniciatyvos) ir pan. Tačiau susiejus kokybės sąvoką su administravimo apibrėžimu galima daryti išvadą, kad *administravimo kokybė* – tai tinkamos sąlygos organizacijoje vykdyti personalo atranką, jį koordinuoti ir derinant personalo veiklą bei pastangas, tenkinti vartotojų (paslaugos gavėjų) poreikius. Kaip buvo apibrėžta 1.1. dalyje, bet kokio proceso valdymas yra sprendimų paieška ir jų įgyvendinimas. Taigi administravimo kokybe galima laikyti ir atitinkamų personalo priimamų sprendimų vertinimą, teikiant administracines paslaugas vartotojams, t.y. paslaugos gavėjams.

Bandymai pagerinti administravimo kokybę kaip kokybiškų paslaugų teikimo reiškinį turėtų būti sukoncentruoti į aptarnaujančio personalo darbuotojus ir skirti taikyti vieną iš paslaugos kokybės valdymo modelių ir jų kriterijų.

### **1.2.2. Administravimo kokybės vertinimo kriterijai: identifikavimas**

Visų pirma, reikėtų apibrėžti kriterijaus sąvoką. I. Savickienė ir K. Pukelis (2004, p. 26-37) nagrinėdami autorių (M. Scrivenas, 1991; L. A. Braskampas ir J. C. Ory, 1994) darbus, pažymėjo, kad kriterijus yra vertės nustatymo pagrindas. Taigi šioje dalyje identifikuojami pagrindiniai literatūroje sutinkami kokybės vertinimo kriterijai ir modeliai, kurie padėtų atskleisti administravimo kokybės pagrindinius ypatumus.

H. Fayol (2005, p. 42-65) siūlo administravimo kokybę, t.y. personalo valdymo funkcijų realizavimą organizacijoje, analizuoti pagal šiuos pagrindinius administravimo principus, t.y. darbo pasidalijimą, valdžią ir atsakomybę, drausmę, komandų vienovę, krypties vienovę, asmeninių interesų pavaldumą bendrai gerovei, darbo užmokestį, centralizaciją, hierarchinę grandinę, tvarką, teisingumą, personalo pareigų stabilumą, iniciatyvą ir kolektyvo dviasią. Pasak autoriaus, vadovaujantis šiais principais turėtų būti administruojamas visų verslo subjektų ir viešųjų įstaigų

veikla, todėl toliau pateikiami šių principų apibūdinimai, perteikiant juos kaip administravimo kokybės vertinimo kriterijus (pagal H. Fayol, 2005):

- *Darbo pasidalijimo* tikslas – tai galima apibūdinti kaip „sukurti daugiau ir geresnio darbo tomis pačiomis sąnaudomis“. Darbo padalijimas leidžia sumažinti objektų, į kuriuos turi būti nukreiptas dėmesys ir pastangos, skaičių ir yra geriausia priemonė panaudojant individus ir žmonių grupes.
- *Valdžia ir atsakomybė*. Valdžia – tai teisė duoti nurodymus ir galia reikalauti paklusnumo. Atsakomybė yra valdžios padarinys ir būtina papildanti priemonė. Visur, kur tik yra valdžia, atsiranda ir atsakomybė.
- *Drausmė* iš esmės yra paklusnumas, stropumas, aktyvumas, elgesys ir išoriniai pagarbos ženklai, rodomi laikantis galiojančių susitarimų tarp įmonės ir jos darbuotojų. Geriausias būdas įtvirtinti ir palaikyti drausmę yra geri visų lygių vadovai, kiek įmanoma aiškesni ir teisingesni susitarimai, teisingai taikomos bausmės.
- *Įsakymų vienovė*. Atlikti kokį nors veiksmą darbuotojui turėtų tik vienas viršininkas. Tokia yra įsakymų ir komandų vienovės taisyklė, kylanti iš bendros ir visada egzistuojančios būtinybės ir daranti įtaką darbui. Jei tam pačiam žmogui arba skyriui pradeda vadovauti du viršininkai, jaučiama sumaištis, ir jei ši priežastis nepašalinama, netvarka didėja.
- *Krypties vienovė* reiškia, kad toms organizacijos operacijoms, kurių tikslas tas pats, turi vadovauti tas pats vadovas, vadovaujantis vienu planu. Krypties vienovė užtikrina sveiką, logišką įmonės organizaciją, komandų vienovė nukreipta į personalo veiklą.
- *Asmeninių interesų pavaldumas bendrai gerovei* reiškia, kad versle vieno darbuotojo arba grupės darbuotojų interesai neturėtų užgožti įmonės interesų, šeimos narių interesai – šeimos interesų, piliečio arba grupės interesai – valstybės interesų.
- *Darbo užmokestis* yra suteiktų paslaugų kaina. Jis turėtų būti teisingas ir tenkinti tiek personalą, tiek įmonę (darbuotoją ir darbdavį).
- *Centralizacija* yra natūralios tvarkos dalis. Centralizacijos arba decentralizacijos klausimas yra paprastas proporcijų klausimas, tai konkrečios įmonės optimalios padėties nustatymo klausimas.
- *Hierarchija* – tai valdžios grandinė nuo aukščiausios iki žemiausios grandies. Hierarchinė grandinė yra tas bendravimo kelias, kuriuo „keliauja“ popieriai.
- *Tvarka ir teisingumas*. Vadovai turi būti draugiški ir teisingi savo pavaldiniams.
- *Personalo stabilumas*. Didelė darbuotojų kaita trukdo organizacijai sėkmingai dirbti.
- *Iniciatyva*. Pavaldiniams turi būti leidžiama patiems kurti ir įgyvendinti savo planus, net jei kartais gali pasitaikyti klaidų.

- *Kolektyvo dvasia*. Komandos dvasios stiprumas teikia organizacijai vientisumo.

Galima daryti išvadą, kad šie administravimo kokybės vertinimo kriterijai labiau orientuoti į kiekvieną smulkią administravimo kokybės užtikrinimo detalę, tačiau kriterijuose personalo elgesio motyvai perteikti ekonomine prasme: žmogus šiuose kriterijuose traktuojamas kaip vienas iš gamybos veiksmų. Kaip teigia S. Stoškus ir D. Beržinskienė (2005, p. 58), tai būdinga klasikinei vadybos mokyklai. A. Valiuškevičiūtė ir kt. autoriai (2004, p. 38-51) administravimo kokybės efektyvumą supranta kaip atsakomybės pasiskirstymo aiškumą, finansų pasiskirstymo tinkamumą, administracijos darbuotojų sutelkimą tikslams siekti ir gebėjimą administruoti.

Tačiau analizuojant administravimo kokybės kriterijus būtina vertinti ir vartotojų pasitenkinimo veiksnius paslaugos teikimo momentu: šiuos dalykus geriausiai atspindi paslaugų kokybės modeliai. M. Brady ir J. Cronin (2001, p. 34-49) analizuodami mokslo literatūros autorių nuomonės (E. Babakus ir G. W. Boller, 1992; P. J. Brown, G. A. Churchill ir T. J. Peter, 1993; J. Cronin ir S. A. Taylor, 1992; A. Parasuraman, V. A. Zeithaml ir L. L. Berry, 1985, 1988, 1991, 1994; W. G. Teas, 1993) pastebi, kad jaučiamas nemažas progresas dėl to, kaip įvertinti nuomonės apie paslaugos kokybę, tačiau autoriai pažymi, kad matoma mažai pažangų kalbant apie tai, pagal ką ją įvertinti. Autoriai iš esmės sutaria dėl vienos iš dviejų koncepcijų formavimo idėjų: pirmoji – skandinaviškoji (*Nordic*) perspektyva (Ch. Grönroos, 1982; 1984), kuri apibūdina *paslaugos kokybės kriterijus* bendrais terminais, t.y. funkcinė ir techninė kokybė, o antroji – amerikietiškoji (*American*) perspektyva (A. Parasuraman, V. A. Zeithaml ir L. L. Berry, 1988), kurioje naudojami terminai, apibrėžiantys *paslaugai būdingus požymius* (patikimumą, reagavimą, supratingumą, garantiją, materialius elementus). Nors antrasis koncepcijų formavimo būdas dominuoja literatūroje, bendros nuomonės dar neprieita dėl to, kuris būdas yra labiau tinkamas ir ar iš viso jie tinkami. Toliau pateikiami pagrindiniai paslaugų kokybės modeliai ir jų apibendrinimas literatūroje.

Ch. Grönroos modelyje (žr. 1 PRIEDA) aiškiai atskirti paslaugų kokybės elementai: *funkcinė kokybė* (procesai susiję su paslaugų teikimu) ir *techninė kokybė* (fizinė elementų kokybė). Taip pat svarbus elementas Ch. Grönroos modelyje yra įmonės įvaizdis: jei organizacijos įvaizdis patrauklus, tai klientas yra linkęs nepastebėti nedidelių klaidų, ir jei įvaizdis neigiamas, tai kliento nepasitenkinimas klaidomis būna žymiai didesnis nei turėtų būti (L. Bagdonienė ir kt, 2005). Ch. Grönroos modelyje išskiriami du minėti paslaugos kokybės aspektai: techninė ir funkcinė paslaugos kokybė:

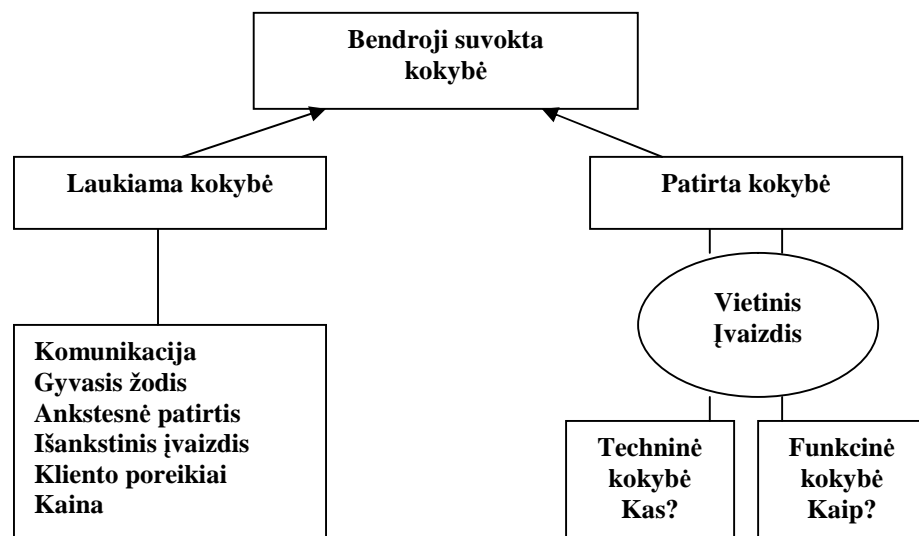
- *techninė (rezultato) kokybė* – tai yra, ką vartotojas gauna paslaugos vartojimo metu; techninė kokybė paprastai susijusi su paslaugos teikimo fizinėmis priemonėmis bei technologijomis, kurių savybės nustatomos įprastiniais prekių kokybės vertinimo metodais. Tačiau pasak B. Vengrienės (2006), techninės kokybės parametrai savaime neduoda pakankamos garantijos, kad konkreti klientui suteikta paslauga bus geros kokybės.

- *funkcinė (procesų) kokybė* apibrėžiama kaip techninės kokybės suteikimo būdas.

E. Vitkienės (2004, p. 26-37) pastebėjimu (žr. 1 PRIEDA), egzistuoja trimatis paslaugos kokybės modelis, kurį sudaro techninės ir funkcinės paslaugos kokybės charakteristikos, bei įvaizdžio komponentai. Didžiausią įtaką daugumai paslaugų daro bendrasis arba tiesioginis įvaizdis. Situacija, kai vartotojas mato paslaugų įmonės išteklius ir jos veikimo būdus, turi įtakos vertinant paslaugos kokybę. *Pirkėjo ir pardavėjo sąveika lemia funkcinę kokybę.* Tai vadinama *tiesos momentu*. Siekiant užtikrinti paslaugų funkcinę kokybę, reikia atskleisti papildomą vertę ir taip sukurti konkurencinį pranašumą, nes aukšta techninė kokybė jo dar negarantuoja. Tačiau tai nereiškia, kad apie techninę kokybę nereikia galvoti ar kad jos privalumai paslaugoms konkuruojant nėra svarbūs.

*Taigi techninės ir funkcinės kokybės aspektai – kas pateikiama ir kaip pateikiama – apibūdina kliento patirtą kokybę.* Kliento patirta kokybė, integruojanti techninę ir funkcinę paslaugos puses, turi būti papildyta dar vienu aspektu – kliento *laukiamos kokybės* sąvoka, nes jei kliento lūkesčiai nerealūs, bendroji suvokta kokybė bus palaikyta prasta net tuo atveju, jei objektyviai vertinant patirta kokybė būtų visai tinkama.

Vadinasi, patirta paslaugos kokybė ne visuomet sutampa su tuo, kaip iš tikrųjų klientas įvertins gautos paslaugos kokybę. Realus vertinimo logiką atskleidžia platesnė kokybės sąvoka – *bendroji suvokta paslaugos kokybė*. B. Vengrienės (2006) pastebėjimu, ji susiformuoja kaip santykis tarp patirtos ir laukiamos kokybės, o tai reiškia, kad klientas galutinį sprendimą apie paslaugos kokybę priima palyginęs patirtą kokybę su savo lūkesčiais. Bendrosios suvoktos kokybės susidarymą vaizduoja 1 paveikslas.



\*Šaltinis: B. Vengrienė. (2006). Paslaugų vadyba. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.

1 pav. Bendroji suvokta paslaugos kokybė

Galima daryti išvadą, kad esminis laukiamos kokybės veiksnys yra *kliento poreikiai*, arba tai, kokias problemas klientas tikisi išspręsti, kreipdamasis dėl paslaugos. Taigi šis modelis iliustruoja administravimo kokybės sampratą, pateiktą 1.2.1. dalyje, nes atskleidžia pagrindinį kokybės matavimo veiksnių – vartotojų, paslaugos gavėjų poreikių tenkinimą, ir sprendimų priėmimo bei jų įgyvendinimo reikšmę paslaugos teikimo momentu.

M. Brady ir J. Cronin (2001, p. 34-49) akcentuoja, kad dažniausiai paslaugų kokybės tyrimuose naudojama SERVQUAL kokybės modelis (žr. 2 PRIEDA). Šio modelio pagrindas pasak autorių yra penkios paslaugų kokybės dimensijos: patikimumas, atsakomybė, užtikrintumas, įsijautimas, apčiuopiamumas. L. Bagdonienės ir kt. (2005) teigimu SERVQUAL metodika gali būti taikoma įvairių paslaugų kokybei matuoti: naudojant šį paslaugų kokybės modelį galima identifikuoti sritis, kurias reikia tobulinti, tačiau negalima nustatyti, kuriuos paslaugų teikimo etapus konkrečiai reikia tobulinti. F. Frost ir M. Kumar (2001), nagrinėdami kitų autorių darbus (D. Orwig et al., 1997; E. Anderson, 1995; W. J. Kettinger and C. C. Lee, 1997; J. I. Pitt et al., 1997; M. Van Dyke et al., 1997; E. Anderson, 1995b; Z. Youssef et al., 1995), pažymėjo, kad SERVQUAL kokybės modelio pagalba sukurta standartizuota anketa buvo tiriama visuomenės sektorius, aukštasis išsilavinimas, informacinės sistemos, ligoninės. Toliau pateikti paslaugų kokybės modelio dimensijų apibrėžimai pagal B. Vengrienę (2006), kuri teigia, kad:

- *patikimumas* reiškia teikėjo sugebėjimą tinkamai atlikti paslaugą;
- *atsakomybė* apima pasiruošimą tuoj pat padėti klientui ir suteikti tinkamą paslaugą, kai klientui jos reikia, neverčiant laukti, kol darbuotojas užsiėmęs kažkokiais savo reikalais;
- *užtikrintumas* apima darbuotojų profesinę kompetenciją paslaugai atlikti, be to, čia taip pat įeina darbuotojų paslaugumas, mandagumas, pagarba klientui, mokėjimas su juo bendrauti, sugebėjimas nuoširdžiai domėtis jo poreikiu, išlaikyti konfidencialumą;
- *įsijautimas ir palankumas* - tai pakankamai talpi sąvoka, apimanti aplinką, palengvinančią paslaugos kontaktus, paslaugos komunikaciją, kliento poreikių supratimą ir dėmesį jam. Šią dimensiją sudaro paslaugos teikėjo prieinamumas transporto požiūriu, ryšių priemonių galimybės, darbo laiko tinkamumas klientams, laukimo trukmė;
- *apčiuopiamumas* apima paslaugos akivaizdumo apraiškas, kurias sudaro fizinės paslaugos teikimo priemonės (patalpos, jų interjeras, įrengimai, jų išdėstymas ir pan.), personalas (svarbu jo išvaizda).

Tuo tarpu L. Bagdonienės ir kt. (2005) teigimu, vartotojui svarbiausia patikimumas, prieinamumas, teikėjo pasirengimas padėti, personalo kompetentingumas. Toliau pateikiama 1 lentelė, kurioje surašyti pagrindiniai SERVQUAL kokybės kriterijai, kurie gali padėti atskleisti administravimo kokybės vertinimo požymius organizacijoje.

**Pirminiai SERVQUAL kokybės kriterijai**

<b>Paslaugos savybė – kokybės vertinimo kriterijus</b>	<b>Kriterijaus esmė</b>	<b>Pavyzdžiai</b>
Patikimumas	Paslaugos pateikimas be jokių atsisakymų, suderėtu laiku; pažadų ištesėjimas	Teisingas sąskaitų pateikimas; tikslūs įrašai
Reagavimas	Personalo norai ir pasirengimas aptarnauti vartotoją; paslaugos suteikimas laiku	Greitas dokumentų, patvirtinančių sandėrio sudarymą, išsiuntimas; skubus atsiliepimas telefonu
Kompetentingumas	Personalo žinios ir įgūdžiai	Kontaktinio personalo mokėjimai; paramos personalo žinios ir įgūdžiai; organizacijos apskritai gebėjimai
Prieinamumas	Kontaktų užmezgimą trukdančių kliūčių nebuvimas	Paslaugų teikėjui lengva pasiskambinti, atsiliepeš asmuo neprašo palaukti; neilgai laukiama, kol bus suteikta paslauga; patogi paslaugos teikimo erdvė
Paslaugumas	Mandagus ir pagarbus kontaktinio personalo elgesys	Pagarba vartotojo asmeniniams daiktams; tvarkinga ir švari personalo apranga
Komunikabilumas	Gebėjimas bendrauti su vartotoju ta kalba, kurią jis moka, išklašymas, vartotojų norų supratimas	Paslaugos esmės išsiaiškimas, supažindinimas su paslaugos kainomis; vartotojo įtikinimas, kad organizacija gali išspręsti jo problemas
Pasitikėjimas	Organizacijos atvirumas ir garbingumas, pasirengimas tenkinti vartotojo poreikius	Organizacijos vardas ir reputacija; kontaktinio personalo asmeninės savybės
Saugumas	Grėsmės vartotojui nebuvimas, rizikos ir abejonių sumažinimas	Asmeninis, finansinis saugumas; informacijos konfidencialumas
Vartotojo pažinimas (supratimas)	Pastangos suvokti vartotojo poreikius	Konkrečių vartotojo reikalavimų žinojimas; Individualus požiūris į kiekvieną vartotoją; nuolatinių vartotojų pažinimas
Apčiuopiamumas	Visi elementai patvirtinantys paslaugos realumą	Materialinės galimybės; kontaktinio personalo apranga; instrumentai, įrengimai ir įranga, būtina paslaugai suteikti; materialus paslaugos simbolis (pavyzdžiui, plastikinė kortelė, čekis ir pan.); kitų vartotojų būvimas

\*Šaltinis: L. Bagdonienė, R. Hopenienė (2005). Paslaugų marketingas ir vadyba. Kaunas: Technologija.

Vadinasi, galima daryti išvadą, kad SERVQUAL metodika leidžia nustatyti neatitikimus tarp suvoktos paslaugų kokybės ir vartotojų lūkesčių pagal kiekvieną kokybės dimensijos teiginį, ir įvertinti organizacijos teikiamų paslaugų kokybę pagal kiekvieną paslaugų kokybės dimensiją.

Daugelis pateiktų kokybės matavimo kriterijų ir modelių yra pritaikomi analizuojant studijų kokybės ypatumus. Taigi toliau atskleidžiami studijų administravimo kokybės aspektai ir veiksniai.

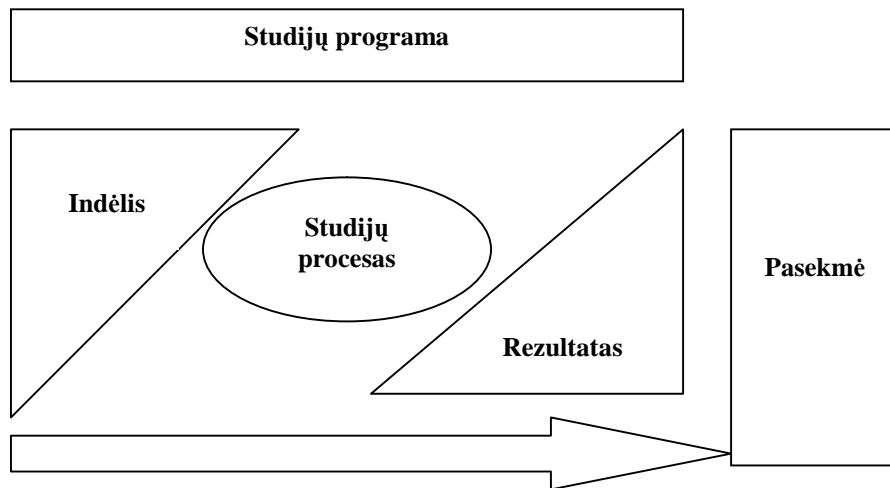
### **1.3. Studijų administravimo kokybės bruožai ir vertinimo ypatumai**

#### **1.3.1. Aukštojo mokslo studijų kokybės teoriniai pagrindai**

Kaip buvo minėta šio darbo 1.2.1. dalyje, administravimo funkcija įgyvendinama tik per organizacijos narius, taigi administravimas studijų procese yra viena iš svarbiausių sričių, kadangi šios veiklos kokybė padeda organizuoti tinkamas studijų programas, jų sudedamąsias dalis, tenkinti studijų reikalavimus, aptarnauti aukštojo mokslo klientus (studentus) ir t.t. Todėl pirmiausia svarbu apibrėžti pagrindinius studijų proceso dalyvius ir objektus.

Pasak www.smm.lt (straipsnį „Kas lemia studijų kokybę“, 2008), *studijų pagrindas* – įgyvendinamos studijų programos, jų rezultatu suinteresuoti studentai, dėstytojai, darbdaviai,

platesniame kontekste – visuomenė, prie kurios pažangos prisidės aukštųjų mokyklų absolventai. Studijų veiklos veiksmingumą apibūdina indėlio, rezultato ir pasekmės rodikliai. Aptariant studijų kokybės užtikrinimo institucinius aspektus racionalu remtis strateginio valdymo sąvokomis (žr. 2 paveikslą).



\*Šaltinis: Švietimo problemos analizė (2008). Kas lemia studijų kokybę. Prieiga per internetą: [www.smm.lt](http://www.smm.lt)

**2 pav.** Studijų programos vertinimo rodiklių grupės

Taigi galima daryti išvadą, kad studijų kokybės procesas neišivaizduojamas be pastangų (indėlio) į studijų proceso rezultatus ir su jais susijusių pasekmių, kurios lemia visos studijų programos sėkmingumą.

*Studijos* Aukštojo mokslo įstatyme (2000) apibrėžiamos kaip ne žemesnį kaip vidurinį išsilavinimą turinčio asmens mokymasis aukštojoje mokykloje pagal tam tikrą studijų programą. O *studijų programa* – tai tam tikros krypties studijų turinio, metodų ir priemonių, studijoms pasitelkiamo akademinio ir profesinio personalo bei materialinių galimybių visuma, taip pat šios visumos aprašymas. Universitetinių studijų programos orientuotos į mokslu grįstas studijas, gilų teorinį parengimą, paremtą mokslinių tyrimų medžiaga. Universitetuose organizuojamos trijų pakopų studijos: pirmos (bakalauras), antros (magistrantūra ir specialiosios profesinės studijos) ir trečios pakopos (doktorantūra, rezidentūra ir meno aspirantūra). Skirtingos studijų programų pakraipos lemia ir skirtingą studijų programos dalykų struktūrą: universitetinių studijų programų studijų dalykų turinyje daugiausia dėmesio skiriama teorinėms studijoms ir savarankiškoms darbo formoms naudojantis mokslinės informacijos šaltiniais bei tyrimo metodais (K. Pukelis, N. Pileičikienė, 2005, p. 96-99). Tuo tarpu magistrantūros studijų programa skiriama pasirengti savarankiškam mokslo ar meno darbui arba darbui, kuriam atlikti reikia tvirtesnių mokslinių žinių ir gebėjimų; specialiosios profesinės studijos skiriamos geriau pasirengti darbui, kuriam reikalingi specialūs praktiniai gebėjimai (Aukštojo mokslo įstatymas, 2000). Taigi analizuojant studijų proceso dalyvius ir veiksnius, galima daryti išvadą, kad studijos apima daugybę įvairių sąlygų,

suteikiamų asmens saviugdai plėtoti ir kvalifikacijai įgyti aukštojoje mokykloje. Suvokus aukštojo mokslo tikslus ir jų sudedamąsias dalis, galima apibrėžti aukštojo mokslo studijų kokybę.

*Studijų kokybė* labai priklauso nuo aukštosios mokyklos strateginių nuostatų kokybės užtikrinimo srityje ir konstruktyvaus suinteresuotųjų šalių – studentų, dėstytojų ir darbdavių – bendradarbiavimo ir sutarimo dėl visuomeniškai svarbių uždavinių. Administracijos darbuotojų svarba studijų kokybės užtikrinimo veikloje taip pat yra labai svarbi.

Pasak E. Stumbrio ir kt. (2002) Lietuvoje apie studijų kokybę pradėta kalbėti daugiau kaip prieš keturis šimtus metų; tik tai buvo senojo Vilniaus universiteto problema. Tačiau dabar tai aktuali tema mūsų visuomenėje. R. Laužackas (2003) pastebi, kad kokybės problema yra visuotinė ir akivaizdi, o aukštojo mokslo kokybės užtikrinimas yra ne tik švietimo įstaigų vadovų, administracijos, bet ir visų mūsų rūpestis. Pasak E. Stumbrio ir kt. (2002), Lietuvoje ilgą laiką studijų kokybe rūpinosi pačios aukštosios mokyklos. Tirti aukštųjų mokyklų studijų kokybę paskatino prieštaringos akademinio jaunimo ir paslaugas teikiančių aukštųjų mokyklų atstovų pasipiktinimas mažu aukštojo mokslo finansavimu.

Pasak [www.smm.lt](http://www.smm.lt) (2008) jau Bergeno komunikate buvo pažymėta, kad „vadovaujantis institucijų autonomijos principu, pirminė atsakomybė už aukštojo mokslo kokybės užtikrinimą tenka pačiai institucijai“. „Europos nuostatose ir gairėse vidiniam aukštųjų mokyklų kokybės užtikrinimui“ rekomenduojama, kad kiekviena aukštoji mokykla kauptų, analizuotų ir studijų programoms valdyti naudotų informaciją, aprėpiančią (mažiausiai) šias sritis: studentų bendruomenę apibūdinančius duomenis; prieinamus mokymosi išteklius ir jų kainą; studentų nuomonę apie studijų programas; dėstytojų veiklos veiksmingumą; studentų pažangą ir rezultatus; absolventų įsidarbinimą; esminius aukštosios mokyklos veiklos rezultatus. Taigi *studijų kokybė* – tai studijų paslaugos vartotojų poreikių patenkinimas.

Kokybė pasaulio universitetuose jau seniai tapo svarbiu objektu. Pasak J. Ramanauskienės (2008), vienintelis būdas pagerinti universitetų veiklos kokybę – kokybės vadybos sistemos, pagrįstos visuotinės kokybės vadybos principais, įgyvendinimas. Lietuvoje visuotinės kokybės vadybos įgyvendinimas universitetuose – nauja šios pažangios vadybos filosofijos ir metodologijos taikymo sritis, kurioje dar nėra įdirbio. UNESCO Pasaulinės aukštojo mokslo konferencijos „Aukštasis mokslas XXI amžiuje“, įvykusios 1998 m., dokumentuose *aukštojo mokslo kokybė* laikoma multidimensine sąvoka, kuri apima visas aukštojo mokslo įstaigos funkcijas ir veiklos sritis: mokymą ir akademinę programą, mokslinius tyrimus ir mokslinius laipsnius, darbuotojus, studentus, pastatus, priemones, techninę įrangą, paslaugas visuomenei ir akademinę aplinką. Taigi atviras institucijos vidinis įvertinimas bei išorinis patikrinimas yra labai svarbūs objektai kokybės pagerinimui. Taigi galima daryti išvadą, kad *studijų kokybė* – tai sąlygų, suteikiamų asmens



saviugdai plėtoti ir kvalifikacijai įgyti universitete, tinkamumas (I. Savickienė ir K. Pukelis, 2004, p. 26-37).

Išanalizavus aukštojo mokslo studijų kokybės sąvokos sampratą, ją galima palyginti su paslaugos kokybės suvokimu:

1. Tiek paslaugų kokybės, tiek studijų kokybės užtikrinimo procese pagrindinis dėmesys yra skiriamas vartotojui (paslaugos gavėjui) ir jo poreikių tenkinimui: paslaugų kokybės apibrėžimai akcentuoja asmenį ir jo laukiamos bei patirtos paslaugų kokybės ypatumus, o studijų kokybė apima visas sąlygas, priemonės ir būdus, kad asmeniui būtų suteiktas tinkamos ir kokybiškos studijų paslaugos (išsilavinimas ir galimybės įgyti bei plėtoti kvalifikacinius aspektus). Taigi studijų kokybė yra platesnė sąvoka ta prasme, kad į savo sampratą įtraukia ne tik asmens poreikius ir galimybes, bet ir kitas įvairias priemones, būdus ir pan.
2. Paslaugų kokybės definicijose mažiau fiksuojamas personalo įdirbis, norint užtikrinti vartotojo pasitenkinimą: personalo funkcijų įgyvendinimas teikiant paslaugas apibendrinamas gana abstrakčiai, t.y. kaip funkcinė paslaugos teikimo kokybė; tuo tarpu studijų kokybės vienas pagrindinių uždavinių – tinkamas personalo darbuotojų atrinkimas, personalo veiklos koordinavimas bei jo teikiamų paslaugų kokybės užtikrinimas.
3. Paslaugos kokybė yra patirties produktas, t.y. ją vertinti galima tik vartojant. Tuo tarpu studijų kokybė yra apibrėžiama kaip „ilgalaikis produktas“, kurį galima vertinti, pavyzdžiui, studijuojant universitetinėse pagrindinėse studijose ketverius ar penkerius metus ir pan.
4. Tiek paslaugos kokybės, tiek studijų kokybės definicijose akcentuojama įvaizdžio svarba paslaugų teikimo procese: paslaugų kokybės apibrėžtyse ir modeliuose įvaizdis yra objektas tarp paslaugos gavėjo laukiamos ir patirtos (suvoktos) paslaugos kokybės, o studijų kokybės kontekste įvaizdis suprantama kaip pasitikėjimas aukštojo mokslo sistema, aukštosios mokyklos vertinimas asmeniniame ir visuomeniniame kontekste ir pan., taigi apima žymiai platesnį kontekstą.

Įsitikinus paslaugų kokybės ir studijų kokybės definicijų panašumu, galima daryti išvadą, kad paslaugų kokybės modeliai yra nesunkiai pritaikomi studijų administravimo kokybės užtikrinimo eigoje ir paslaugų kokybės modelių dimensijas galima įtraukti į studijų administravimo paslaugos kokybės vertinimo proceso sandarą.

### 1.3.2. Studijų administravimo kokybės apibrėžtis ir vertinimas

#### 1.3.2.1. Studijų administravimo kokybės esmė ir definicijos

Nagrinėjant studijų administravimo kokybės esmę, svarbu suprasti kas geriausiai atspindi studijų administravimo kokybę ir kokie kriterijai ar dimensijos šiuo metu aktualiausios mūsų šalies aukštojo mokslo sistemoje (pastarieji aspektai plačiau nagrinėjami 1.3.2.2. dalyje).

Aukštojo mokslo įstatymo (2000) 30 straipsnyje pateikta, kad aukštosios mokyklos turi turėti administraciją, būtiną jos ir jos padalinių administracinėms funkcijoms vykdyti, taip pat kitų tarnautojų, reikalingų aukštosios mokyklos akademinės bei ūkinės veiklos uždaviniams įgyvendinti. Kadangi *aukštojo mokslo uždavinys* - ugdyti išsilavinusią, mokslui ir naujaisiems technologijoms bei kultūros vertybėms imlią asmenybę ir visuomenę, kurti, kaupti ir skleisti mokslo žinias bei kultūros vertybes, įtvirtinti nacionalinės kultūros savitumą (Aukštojo mokslo įstatymas, 2000), tai norint pasiekti šiuos akademinės visuomenės išsikeltus tikslus bei uždavinius, būtina sudaryti stiprią instituciją bei integruoti į ją visas priemones bei būdus, reikalingus užtikrinti aukštojo mokslo siekius bei visuomenės poreikius, susijusius su kokybės užtikrinimu.

Pasak A. Valiuškevičiūtės ir kt. (2004, p. 38-51) aukštojo mokslo administravimo efektyvumas suprantamas kaip atsakomybės pasiskirstymo aiškumas, administracijos darbuotojų sutelkimas universiteto tikslams siekti ir gebėjimas administruoti. Autoriai taip pat pastebi, kad *administravimo paslaugos kokybė – tai vartotojų poreikius tenkinantis rezultatas, atitinkantis tam tikrų paslaugų modelį*. Kadangi 1.2.1. dalyje buvo apsibrėžta, kad administravimas šiame darbe yra analizuojamas per paslaugos teikimo prizmę, tai ši administravimo paslaugos traktuotė bus naudojama kaip pagrindinė darbo definicija. Taigi norint tobulinti studijų kokybės užtikrinimo sistemą, yra būtini du dalykai: suvokti bendrąsias kokybės valdymo teorijas bei atkreipti dėmesį į pagrindines kokybės užtikrinimo procedūras. Taigi studijų administravimo kokybė užtikrinimo procedūras galėtume įvardinti ir kaip nuolatinį administracijos darbuotojų sprendimų priėmimo ir įgyvendinimo procesą, kadangi studijų administravimo kokybės užtikrinimo metu būtina atskleisti pagrindinius aspektus, į ką darbuotojai (personalas) turi atkreipti dėmesį, teikdami paslaugas vartotojams.

Pasak J. Ramanauskienės (2008), pastaruoju metu aukštajam mokslui ypač svarbios šios liberalaus ugdymo realizavimo sąlygos: 1) aiškūs reikalavimai studijų proceso realizavimui ir mokslinės veiklos ugdymui; 2) aktyviais mokymo metodais grindžiamos studijų programos; 3) tarpdalykinės individualizuotos studijų programos; 4) bendravimo ir bendradarbiavimo akcentavimas ir skatinimas; 5) kūrybinei veiklai palankaus klimato formavimas.

Taigi kaip matoma, viena iš svarbiausių kokybiškų studijų realizavimo objektų yra bendradarbiavimas: tiek studentų su dėstytojais, tiek administracijos darbuotojų su pedagoginiu

personalu ir studentais bei pan. Pasak J. Ramanauskienės (2008), dėstytojų ir studentų racionalus bendravimas bei bendradarbiavimas studijų proceso metu leidžia užtikrinti studijų proceso ir jo rezultatų (įgytų žinių ir įgūdžių) kokybę. Bendradarbiavimas studijų procese yra būtinas ir todėl, kad integralios asmenybės ugdymas, paremtas asmenybės dvasinės ir fizinės darnos principu, nėra savaiminis procesas – jis reikalauja kruopštaus darbo ir abipusio supratimo. Kadangi studijų administravimo kokybės pagrindinis uždavinys yra tenkinti vartotojų poreikius pagal tam tikrą paslaugų teikimo modelį, tai bendradarbiavimas yra vienas svarbiausių akcentų teikiant paslaugas vartotojams. Taigi kokybės kriterijumi šiuo atveju tampa ne tik gauto rezultato atitikimas tam tikram pavyzdžiui, bet ir vartotojo poreikiams.

### 1.3.2.2. Studijų administravimo kokybės vertinimo dimensijos

Pagal [www.smm.lt](http://www.smm.lt) (2008) duomenis maždaug pusė universitetų yra apibrėžę studijų kokybės kriterijus, tačiau jie yra skirtinguose dokumentuose, nesusisteminti, kitur – apibrėžti iš dalies, dabar atnaujinami ar tik kuriami. Pavyzdžiui, dauguma universitetų atstovų teigimu, didaktikos aspektus dėstytojai įvertina pagal studentų apklausas (klausimai apie naudojamus studijų metodus). Tačiau toks vertinimas labiau gali parodyti, kas vyksta studijų procese, bet ne kaip vyksta, t.y. mažai sužinoma apie studijų proceso kokybę ir jos įtaką studentų pasiekimams. Taigi kaip vertinama studijų administravimo kokybė?

T. Juwaheer (2007) pastebi, kad kai universitetai pradeda vertinti studentų poreikių patenkinimo galimybes, pirmiausia universiteto darbuotojų kreipiamas dėmesys turi būti į studentų reikalavimus, kitas žingsnis - kiek įmanoma išpildyti klientų reikalavimus ir ypač tuos, kuriuos jie laiko svarbiausiais, nepamiršti nuolat tyrinėti, kurios atliktos paslaugos patenkina studentus ir kurios ne, bei imtis atitinkamų veiksmų gerinant paslaugų kokybę. A. Grebliauskas ir kt. autoriai (2007) teigia, kad vertinant administracijos darbuotojų teikiamų paslaugų kokybę svarbu akcentuoti:

- studijų administravimą, paramą studentams;
- pagalbą prisitaikant prie studijų sąlygų;
- administracijos darbuotojų konsultavimą studijų klausimais;
- informavimą apie studijų naujienas ir pakeitimus.

Administracijos darbuotojai ir dėstytojai turėtų skirti pakankamai laiko studentams, konsultuodami juos studijų klausimais. Pagal I. Savickienę ir K. Pukelį (2004), rūpinantis parama studijuojantiems taip pat svarbu išsiaiškinti, ar tinkamas studentų akademinis krūvis, svarbi ir informacijos sklaida – studentai turėtų žinoti visas studijų naujienas ir pasikeitimus. Parama studijuojantiems tai pat apima sąlygų neįgaliųjų studijoms sudarymą, todėl svarbu, kad universiteto patalpos bei įranga būtų šiems studentams pritaikytos. I. Savickienė ir K. Pukelis

(2004) be pateiktų studijų administravimo kokybės kriterijų įvardija ir dar keletą: informacijos būsimiems studentams pakankamumas, pagalbos studentams adaptuotis efektyvumas.

Kaip pastebi A. Grebliauskas ir kt. autoriai (2007) analizuodami kitų mokslininkų darbus, aukštojo mokslo dimensijoms įvardinti nesunkiai pritaikomas A. Parasuraman ir kitų autorių sukurtas paslaugų kokybės modelis, vadinamas SERVQUAL (žr. 2 PRIEDA). Pagal šį modelį daugiausia dėmesio skiriama funkcinės kokybės aspektams. E. Anderson (1995, p.48-56) SERVQUAL metodika įvertino universiteto administracijos darbuotojų teikiamų paslaugų kokybę – kaip kokybiškai šis universiteto sektorius teikia paslaugas studentams. Pagal 1.2.2. dalyje minėtų autorių nagrinėtus paslaugų kokybės modelius, buvo sudarytas 2 lentelėje pateikiamas paslaugų kokybės dimensijų sąrašas. I. Savickienė ir K. Pukelis (2004, p. 26-37), nagrinėdami kitų mokslininkų darbus, priėjo išvados, kad *studijų kokybės dimensiją* galima suprasti kaip aukštosios mokyklos sritį, kuri yra reikšminga studijų kokybei ir daugiau ar mažiau lemia studijuojančio asmens saviugdą bei įgyjamą kvalifikaciją. 2 lentelėje pagal A. Parasuraman ir kt. autorių SERVQUAL modelį ir kt. autorių pateiktus dimensijas ir modelius išskirti tie aspektai, kurie atspindi administracijos darbuotojų paslaugų kokybę, šalia įvardijant kitus autorius, taip pat nagrinėjusius paslaugų kokybės dimensiją.

Studijų administracijos darbuotojų veikla buvo identifikuota remiantis Socialinių mokslų dekanato ir katedros administratorių, darbuotojų bei referentų ir vyriausiojo bei vyresniojo metodininkų pareiginiiais nuostatais. (Nors analitinėje dalyje tyrimas buvo atliekamas trijuose Šiaulių universiteto fakultetuose: humanitariniame, socialinių mokslų ir technologijos (žr. 3.2 dalį), visų nagrinėjamų fakultetų pareiginių nuostatų surinkti nepavyko (10 priede pateikti Humanitarinio ir Technologijos fakultetų administratorių, referentų, metodininkų (-ių) pareigybių aprašymų santrauka). Kadangi Socialinių mokslų fakultete iš pasirinktų fakultetų (pasirinkimo kriterijai pateikti 3.2. dalyje) studijuoja daugiausiai studentų, taigi yra didžiausias apklausiamųjų skaičius, todėl pareiginiai nuostatai yra pritaikomi visų trijų fakultetų administracijos paslaugoms identifikuoti.

**Paslaugų kokybės dimensijos aukštojo mokslo kontekste**

Dimensija	Dimensijos interpretacija paslaugų kokybės modeliuose	Dimensijos interpretacija aukštajame moksle	Autoriai, nagrinėję dimensijas
Užtikrinumas	<p><b><u>Darbuotojų profesinė kompetencija paslaugai atlikti:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Darbuotojų mandagumas.</li> <li>-Darbuotojų paslaugumas.</li> <li>-Pagarba klientui, mokėjimas su juo bendrauti.</li> <li>-Gebėjimas su juo nuoširdžiai bendrauti.</li> <li>-Gebėjimas sąžiningai tvarkyti finansinius klausimus.</li> <li>-Gebėjimas išlaikyti gerą įmonės vardą bei reputaciją.</li> <li>-Pastovumas, atidumas, pažadų laikymasis.</li> </ul>	<p><b><u>Institucija laikosi studentams duotų pažadų:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Organizuoti susitikimus su studentais, teikti jiems informaciją.</li> <li>-Padėti studentams sudaryti sutartis.</li> <li>-Sudaryti individualių planų projektus naujai įstojusiems į aukštesnius kursus studentams, baigusiems kitas aukštąsias ar aukštesniausias mokyklas.</li> <li>-Informuoti studentus apie esamus studijų plano skirtumus bei jų likvidavimo galimybes.</li> <li>-Sudaryti ir spausdinti studentų individualiuosius planus.</li> <li>-Rengti egzaminų laikymo žiniaraščius.</li> <li>-Sudaryti fakulteto studijų studentų sąrašus kursais, grupėmis, pogrupiais.</li> <li>-Ruošti ir spausdinti mokesčių už studijas ir akademinų išsiskolinimų kvitus.</li> <li>-Organizuoti studijų programų vykdymą ir paskaitų tvarkaraščių sudarymą.</li> <li>-Spausdinti, koreguoti bei skelbti paskaitų tvarkaraščius.</li> <li>-Sistemiškai atnaujinti informaciją dieniniam (vakariniam, neakivaizdiniam) skyriui priklausančiuose stenduose; internete.</li> <li>-Registruoti studentų įmokas už studijas ir akademinus išsiskolinimus.</li> <li>-Pageidaujant studentams išrašyti bei registruoti pažymas apie sesijos egzaminų datas.</li> <li>-Pageidaujant studentams išrašyti bei registruoti pažymas apie sesijos egzaminų datas.</li> <li>-Informuoti studentus apie specializacijų, alternatyvų, laivai pasirenkamų dalykų tvarką.</li> <li>-Vykdyti paskaitų kontrolę.</li> </ul>	<p>A. Parasuraman, V. A. Zeithaml ir L. L. Berry; B. Vengrienė.</p>
Reagavimas	<p><b><u>Personalo norai ir pasirengimas aptarnauti vartotoją:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Paslaugos suteikimas laiku.</li> <li>-Pasirengimas atsakyti į kliento norimus klausimus, prašymus nedelsiant.</li> <li>-Savalaikis ir tikslus atsakymas į laiškus, telefono skambučius.</li> </ul>	<p><b><u>Aukštojo mokslo institucijos darbuotojų pasiruošimas ir noras padėti studentams:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Registruoti lankytojus, paskirti jiems pokalbio laiką.</li> <li>-Atsakyti į katedros lankytojų klausimus.</li> <li>-Priimti ir teikti informaciją telefonu, perduoti ir priimti žinias faksu.</li> </ul>	<p>A. Parasuraman, V. A. Zeithaml ir L. L. Berry; I. Savickienė, K. Pukelis; Ch. Grooten.</p>
Kompetencija	<p><b><u>Personalo žinios ir įgūdžiai:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Kontaktinio personalo mokėjimai.</li> <li>-Darbuotojų turimos žinios.</li> <li>-Paramos personalo žinioms ir įgūdžiams tobulinti.</li> <li>-Bendravimo įgūdžiai.</li> <li>-Organizacijos gebėjimai apskritai.</li> </ul>	<p><b><u>Aukštojo mokslo institucijos darbuotojų žinios, bendravimo įgūdžiai:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Rengti ir įforminti dokumentus pagal Dokumentų rengimo ir įforminimo bei Raštvedybos taisykles.</li> <li>-Korektiškai elgtis.</li> <li>-Kelti kvalifikaciją kursuose, stažuotėse, seminaruose.</li> <li>-Vykdyti saugos darbe, priešgaisrinės saugos, elektrosaugos reikalavimus.</li> </ul>	<p>A. Parasuraman, V. A. Zeithaml ir L. L. Berry; Ch. Grooten</p>
Prieinamumas	<p><b><u>Kontaktų užmezgimą trukdančių kliūčių nebuvimas:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Paslaugų teikėjui lengva prisiskambinti.</li> <li>-Atsiliepęs asmuo neprašo palaukti.</li> <li>-Neilgai laukiama, kol bus suteikta paslauga.</li> <li>-Patogi paslaugos teikimo erdvė.</li> </ul>	<p><b><u>Aukštojo mokslo institucijos darbuotojai yra prieinami, kai studentui reikalingas patarimas:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Kokybiškai ir greitai atsakyti į klausimus.</li> <li>-Vykdyti gautos korespondencijos tvarkymą.</li> <li>-Teisingai panaudoti darbo laiką: nevēluoti, neužtrukti darbo metu, informuoti apie darbo laiko pasikeitimą arba palikti kitą atsakingą asmenį, dirbti nurodytu laiku ir ilgiau, jei yra būtinybė.</li> </ul>	<p>A. Parasuraman, V. A. Zeithaml ir L. L. Berry; I. Savickienė, K. Pukelis; Ch. Grooten.</p>

Lentelės tęsinys kitame puslapyje

2 lentelės tęsinys

Paslaugumas	<b>Mandagus ir paslaugus kontaktinio personalo elgesys:</b> -Pagarba vartotojo asmeniniams daiktams. -Tvarkinga ir švari personalo apranga.	<b>Geranoriškas ir pozityvus požiūris į studentus:</b> -Korektiškai elgtis ir būti nepriekaištingos išvaizdos. -Priimti svečius, studentus, laikantis svečių priėmimo etiketo. -Rūpintis, kad netrūktų kanceliarinių priemonių; patikimai ir tiksliai veiktų organizacinė technika, darbo vieta būtų tvarkinga.	A. Parasuraman, V. A. Zeithaml ir L. L. Berry; Ch. Gronros.
Patikimumas, saugumas	<b>Grėsmės vartotojui nebuvimas, rizikos ir abejonių sumažinimas:</b> -Asmeninis, finansinis saugumas. -Informacijos konfidencialumas.	<b>Pasitikėjimas aukštojo mokslo administracijos darbuotojais ir informacijos konfidencialumas:</b> -Registruoti gaunamus ir siunčiamus raštus. -Sisteminti gaunamus dokumentus ir informaciją, ją perduoti vykdytojams. -Saugoti dokumentus ir laiku, sutvarkytus nustatyta tvarka, perduoti Universiteto archyvui. -Tikslinti ir saugoti informaciją duomenų bazėje.	A. Parasuraman, V. A. Zeithaml ir L. L. Berry; B. Vengrienė; Ch. Gronros.

\*Šaltinis: sudarytas autorės, remiantis 1.2.2. skyriuje pateiktais paslaugų kokybės modeliais bei dimensijomis ir Šiaulių universiteto Personalo tarnybos parengtais katedros ir dekanato administratorių bei referentų, dekanato padėjėjų, vyriausiojo ir vyresniojo metodininkų pareigybės aprašymais (žr. 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 PRIEDUS)

Aukštojo mokslo administracijos darbuotojų paslaugų kokybės dimensijų turinys aukštojo mokslo ir studijų organizavimo kontekste:

- *Užtikrintinumo* dimensija nurodo, tai, kad teikiama paslaugų kokybė yra be klaidų. Kiti veiksniai susiję su užtikrintumu yra pastovumas, atidumas, pažadų laikymasis.
- *Reagavimo* dimensija – greitas reagavimas į klientą, t.y. administracijos darbuotojų noras ir pasirengimas spręsti studentų problemas, atsakyti į jų klausimus.
- *Kompetencijos* dimensija aukštajame moksle siejasi su administracijos personalo įgūdžiais ir žiniomis, bendravimo įgūdžiais.
- *Prieinamumas* vertinamas dviem aspektais, tai, kad aukštojo mokslo administracijos darbuotojai yra prieinami, kai studentui iškyla kokių nors problemų ir ar darbuotojų paslaugos yra lengvai pasiekiamos, t.y. lengva rasti.
- *Paslaugumas ir pagarba* apibūdinami kaip šiltas ir pozityvus administracijos darbuotojų bendravimas su studentais.
- *Patikimumas, saugumas* - siejami su kliento pasitikėjimu organizacija. Studentams svarbu, kad organizacija reaguoja į jų išsakytą nuomonę ir kaip ji sprendžia jiems rūpimas problemas. Saugumas suprantamas, kaip informacijos konfidencialumas.

Apibendrinant galima pasakyti, kad aukštojo mokslo teikiamų paslaugų įvertinimui naudojamas SERVQUAL modelis, leidžia nustatyti funkcinę paslaugos kokybę. Mokslininkai siūlo įvertinti artimas tradicinei paslaugai patikimumo ir saugumo, užtikrintinumo, reagavimo, kompetencijos, paslaugumo dimensijas, siekiant išsiaiškinti aukštojo mokslo administracijos darbuotojų teikiamų paslaugų kokybę. Baigę vidurines ar kito pobūdžio viduriniam išsilavinimui prilygstančias mokyklas, jaunimas patenka į naują taisyklių ir terminų apribotą akademinį gyvenimą. Todėl aktualu nagrinėti studentų patiriamo streso priežastis aukštosios mokyklos studijų administravimo kokybės vertinimo kontekste, norint atskleisti pagrindinius faktorius, galinčius sumažinti stresorių poveikį besimokančiam jaunimui.

## II. STRESO STUDIJUOJANT VERTINIMAS: STUDIJŲ ADMINISTRAVIMO KOKYBĖS ASPEKTAS

### 2.1. Streso sąvoka ir stresorių analizė bei reikšmė studijose

Pagal šiuolaikinės valdymo teorijos – harmoningo žmogaus koncepcijos – požiūrį, sėkmę *lemia kokybė, o kokybę pasiekia žmonės*. Nuo šios permainos atsiradimo valdymo istorijoje įvyko ryškus posūkis: antrą kartą atsigręžta į žmogų, tik šįkart jau aukštesniu lygiu, t.y. ne bandant paprasčiausiu būdu patenkinti žmonių poreikius, bet siekiant jų poreikių patenkinimą palenkti organizacijų tikslams įgyvendinti. Šiuolaikinėms valdymo teorijoms būdinga žmogaus kaip visapusiškos, kompleksiškos asmenybės supratimas (S. Stoškus, 2002, p. 57-65). Organizacija gali veikti ir siekti bendrų tikslų, tik subūrusi tobulai veikiančią komandą, kurios veiklą sąlygoja palankus klimatas. Tačiau tai yra sudėtingas daug žinių ir gebėjimų reikalaujantis darbas.

Universitetas yra viena iš daugelio aukštojo mokslo institucijų, kuriai būdingi visi aukštojo mokslo bruožai (studijų veikla, paritetiniai santykiai, mokslinė veikla, kritinis mąstymas, autonomiškumas, akademinė laisvė, mokslinių ir kvalifikacinių laipsnių įgijimas, atvirumas visuomenei), tačiau jo savitumas atsiskleidžia tik per aukštajai mokyklai būdingus ypatumus. Visi universitetai susiduria su galimybe rinktis, pradedant studentais ir dėstytojais bei baigiant tuo, kokia bendrija tas universitetas nori ir gali būti visuomenėje (P. Jucevičienė ir kt., 2000). Asmeninis aktyvumas visada turi kryptį, kurią teikia motyvacija, patirtis, gabumai, sugebėjimai, įgimtų savybių aktyvumo būdas ir stilius. Daugeliui žmonių darbas yra priimtinas veiksnys, apibūdinantis gyvenimo kokybę, tenkinantis beveik visus žmogaus poreikius – fiziologinius, saugumo, socialinius, ego ir aktualizacijos; pasiekimo ir jėgos, bei tokius poreikius kaip agresijos, altruizmo, autonomijos, pritarimo (A. Valackienė, 2002). Universitetas studentams yra viena iš pirmųjų vietų, kurioje jie kaip asmenybės ruošiasi socialinei adaptacijai, sėkmingai karjerai ir pan. Tačiau minėti procesai neretai sukelia socialines įtampas, stresinę būseną, kuri paaštrėja transformacijos pokyčius patiriančioje visuomenėje. Taigi studentų patiriamo stresoriaus studijuojant matavimai studijų administravimo kokybės kontekste bei gauti rezultatai gali būti atspirties tašku planuojant pokyčius, tobulinant organizacijos veiklą, siekiant didesnio jos efektyvumo. Toliau pateikiama mokslinėje literatūroje apibrėžtų streso sąvokų analizė.

Sąvokos *stresas* traktuočių yra daug ir įvairių, kadangi ši sąvoka yra vartojama nevienareikšmiškai. Kartais ši sąvoka taikoma grėsmei ar iššūkiui, o kartais atsakui į grėsmę ar iššūkį apibūdinti, todėl svarbu suvokti paties streso, kaip vieną iš gyvenimą įtakančių veiksnių, svarbą. *Stresas* – anglų kalbos žodis, reiškiantis padidintą įtampą. Svarbu, kad *stresas* – vidinė būseną, pasižyminti tuo, kad visada sukelia padidintus reikalavimus adaptaciniams organizmo sugebėjimams ir jį aktyvuoja (pavyzdžiui, tuo sustiprina organizmo hormonų gamybą). (R.

Bandzevičienė, 1994). *Stresą* kaip vieną iš mokslo kryptių nagrinėja daug skirtingų mokslų, pavyzdžiui, sociologija, psichologija, biologija, profesinė medicina ir epidemiologija. Žodis *stresas* dažnai naudojamas sielvarto, nuovargio ar jausmų, kurių nesugebame įveikti apibūdinimui (B. Pajarskienė, 1995). Terminą *stresas* sukūrė H. Selye 6-ojo dešimtmečio pradžioje. Iš pradžių terminas buvo vartojamas tik fiziologijoje, vėliau ir psichologijoje. H. Selye teigė, kad *stresas* – tai bendrasis adaptacinis sindromas, nespecifinė organizmo reakcija į kiekvieną nepalankų poveikį; taip pat išskyrė streso rūšis bei pažymėjo, kad *stresas* visada yra individualus, subjektyvus fenomenas (A. Valackienė, 2002, p. 223-235).

Dabar streso sąvoka, priešingai H. Selye teorijai, yra išsiplėtusi: ji reiškia ir būseną, ir reakciją, ir išorines sąlygas. Kiekvienas streso tyrėjas ir žinovas priklausomai nuo tyrimo tikslo ir krypties, pateikia savąją mokslinę streso sampratą (daugiau streso sąvokų pateikta 10 PRIEDE).

Galima teigti, kad visos *streso* sąvokos yra glaudžiai susijusios su žmogaus organizmo reakcijos iššūkiais bei poreikiu atsirasti neigiamose situacijose, kurios sukelia žmogaus elgesio pakitimus, veiklos funkcijų sutrikimus; iš dalies stresas gali sukelti vidinius prieštaravimus bei paskatinti tobulinti tam tikras gyvenimo sritis. Toliau apibrėžiamos atsiradimo streso priežastys, sukėlėjai, kurie yra įvardijami kaip stresoriai.

Pagal H. Selye apibrėžimą, bet kuri organizacija, sąlyga ar vieta, kuri reikalauja iš žmogaus prisitaikymo, yra *stresorius* (G. Jakubauskas, 2002). Stresinių situacijų sukeltos pasekmės yra skirstomos pagal tam tikrus ypatumus, pavyzdžiui, jos gali būti konstruktyvios arba destruktivos: tiek organizacijai, tiek ir darbuotojui, taip pat trumpalaikės ir ilgalaikės. Norint suvaldyti stresą, reikia išsiaiškinti jo priežastis, susijusias su darbo procesu. L. Levi (J. Lapė, 1980, p. 5-11) išskyrė tokias *trumpalaikių* stresorių kategorijas susijusias su sudėtingomis darbo sąlygomis: *nesėkmės stresoriai* (žmogui primenamos ankstesnės jo nesėkmės, patirtos atliekant užduotis, ir siūloma dar kartą tas užduotis atlikti); *dėmesį atitraukiantys stresoriai* (užduotį atliekančiojo dėmesį blaško prasmingi garsai, beprasmis triukšmas, šviesos blyksniai ir pan.); *stresoriai, sukeliantys baimę* (baimė būti kritikuojamam, atleistam iš darbo, patirti fizines traumas, nežinia ir pan.); *stresoriai, sukeliantys nemalonius fizinius pojūčius* (šilumos, šalčio ar kiti stiprūs poveikiai); *tempo arba greičio stresoriai* (reikalaujama suvokti daugiau informacijos, nei asmuo pajėgia, atlikti darbą per neįtikėtinai trumpą laiką ir pan.).

Iš *ilgalaikių* stresorių L. Levi (J. Lapė, 1980, p. 5-11) pateikia tokius streso požymius: *pavojingo darbo stresoriai* (narų, elektrikų darbe ir pan.); *izoliacijos stresoriai* (kai dirbama uždaroje, izoliuotuose patalpose, atskirai nuo kitų žmonių); *ilgo darbo stresoriai*, sukeliantys protinį ir/arba fizinį nuovargį.

J. Pikūnas ir A. Palujanskienė (2005) stresą sukeliančius veiksnius skirsto į išorinius stresorius ir vidinius. *Išoriniai* tai tokie streso požymiai, kuriuos įtakoja mus supanti aplinka: tai politinė –



ekonominė situacija. Taip pat įtaką daro ir aplinka, pavyzdžiui, būtinybė apmokėti sąskaitas, kamščiai gatvėse, sezoninės ligos, triukšmas, kaimynų ginčai ir t.t. Toliau yra pateikiamas streso faktorių sąrašas (žr. 11 PRIEDA), kurį sudarė Vašingtono universiteto Medicinos fakulteto mokslininkai Ta. H. Holmis ir R. H. Rahe. Jie atliko gilesnę stresorių analizę ir pabandė nustatyti universalius jų vertinimo požymius (Ž. Grakauskas, 2004). Šiuo sąrašu šiandien naudojasi daugelis streso tyrėjų. (Šioje lentelėje pateiktų stresorių įtaka žmogaus gyvenimui atsiranda tada, kai viršija 150 taškų.)

Tuo tarpu *vidiniai* stresoriai – tai nervų sistemos ypatumai, atsiskleidžiantys per reakciją, tame tarpe ir psichinių, greitį, per dirginimo ir slopinimo reiškinius, galų gale per tam tikrą elgesio būdą, kuris pats savaime sukelia psichinę įtampą, adekvačiai didina susidariusios situacijos įveikimui reikalingą įtampą iki nenormalios (J. Pikūnas, A. Palujanskienė, 2005).

Pasak V. Barvydienės ir J. Kasiulio (2002, p. 256-271), *stresorius gali būti teigiamas*, kai jis mus aktyvina ir motyvuoja įveikti sunkumus. Toks stresas vadinamas *eustresu*. *Stresorius gali būti ir neigiamas*, kai jis kelia grėsmę mums – mūsų visuomeninei padėčiai bei saugumui darbe, mūsų artimųjų sveikatai ir gerovei, įsitikinimams ir pan. Toks stresas vadinamas *distresu* (žr. 3 lentelę).

3 lentelė

**Pagrindiniai streso požymiai**

<p><b>EMOCINIAI:</b>                      Nerimas                      Baimė                      Depresija                      Pyktis                      Panika                      Įtampa                      Frustracija                      Irzlumas ir kt.</p>	<p><b>FIZIOLOGINIAI:</b>                      Prakitavimas                      Greitas kvėpavimas                      Krūtinės veržimas                      Širdies dūžiai                      Padidėjęs kraujo spaudimas                      Galvos skausmai                      Silpnumas                      Nuovargis                      Pykinimas                      Apetito praradimas                      Nemiga ir kt.</p>
<p><b>KOGNITYVINIAI:</b>                      Nedėmesingumas                      Išsiblaškytas                      Nelankstus problemų sprendimas                      Padidėjusi savikritika                      Kiti pažintiniai sutrikimai</p>	<p><b>ELGESIO:</b>                      Gestikuliacija                      Sustingimas                      Stereotipiški judesiai                      Koordinacijos trūkumas                      Drebulys                      Šauksmas                      Tyla ir kt.</p>

\*Šaltinis: Albrechtas, J. (2005). Asmenybė ir karjera. Klaipėdos bei mokslų kolegija, Vilnius, p.119 – 124.

V. Barvydienė, J. Kasiulis (2001), peržvelgę daugelio mokslininkų, nagrinėjančių stresą kaip vieną iš psichologinių faktorių žmogaus gyvenime, nuomonės *stresą* apibūdino „kaip bendrą procesą, kuriuo įvertiname ir reaguojame į tam tikrus grėsmę ir iššūkį keliančius įvykius, vadinamuosius stresorius“. Vadinasi, dabartinis intensyvus gyvenimo tempas, neaplenkiantis studijuojančiųjų, sukuria naujų psichologinių streso veiksnių, todėl jų poveikio studentui ištyrimas

tampa vis aktualesnis, kadangi stresoriai kelia grėsmę ne tik studento akademiniam gyvenimui, bet kenkia sveikatai, giliems įsitikinimams, savivaizdžiui.

## **2.2. Stresinių situacijų formavimosi teorijų apžvalga: paslaugų kokybės vertinimo dimensijų identifikavimo kontekstas**

Svarbu analizuoti stresinių situacijų formavimosi teorijas streso kaip mokslo vystymosi eigoje, norint identifikuoti studijų administravimo paslaugos kokybės kriterijus, dimensijas bei modelius, kurie padėtų vertinti studentų patiriamo stresoriaus faktorių.

Iki šių dienų nėra sukurta streso teorija, išsamiai paaiškinanti jo priežastis, pasekmes ir patirtį. Pirmoji stresinių situacijų formavimosi teorija – S. Freudo *įtampos mažinimo teorija*. Pasak S. Freud, fiziologinės ir psichinės žmogų varginančios įtampos susidaro dėl egzistencinės grėsmės ir sunkumo patenkinti sekso poreikį. Atgaunant saugumo jausmą, yra patenkinamas saugumo poreikis. Tiesiogiai išreikšta arba sublimuota ir, sekso įtampai augant, didėjanti energija yra panaudojama darbui, meninei arba literatūrinei kūrybai. Abiem atvejais įvyksta įtampos mažėjimas ir organizmas grįžta į normalią būseną (J. Pikūnas, A. Palujanskienė, 2005). Vadinasi, šios teorijos identifikuotą pagrindinį objektą – *įtampos mažinimą* – galima priskirti prie 1.3.2.2. dalyje įvardintų studijų administravimo kokybės paslaugos dimensijų, pavyzdžiui, *reagavimo*, t.y. administracijos darbuotojų noro ir pasirengimo spręsti studentų problemas, taigi studentų patiriamą streso (įtampos) mažinimą; taip pat *kompetencijos*, t.y. turimų personalo žinių ir sugebėjimų, taigi mažinti studentų patiriamą stresą (įtampą) turimomis žiniomis arba sugebėjimais; *patikimumo*, *saugumo*, t.y. kliento (vartotojo, paslaugos gavėjo) pasitikėjimu organizacija, taigi studentų noro kreiptis į administracijos darbuotojus dėl kilusių nesklandumų ir pan.

Kaip teigia J. Pikūnas ir A. Palujanskienė (2005), A. Adler *individualiosios psichologijos teorija* pateikia holistinį požiūrį į problemą, padedantį įvertinti asmenybės ir streso įveikimo strategijų sąveiką. Šis autorius pasiūlė terapeutams, gydantiems žmonių fizinius negalavimus, atkreipti dėmesį į jo mąstymą. Taigi šioje teorijoje identifikuotą pagrindinį objektą *mąstymą*, kuris suprantamas kaip asmens psichologinių pokyčių skatinimas ir vertinimas, pavyzdžiui, įtaiga, motyvavimas ir kt., galima priskirti prie šių studijų administravimo kokybės paslaugos dimensijų: *kompetencijos*, t.y. personalo žinių ir sugebėjimų, *patikimumo*, *saugumo*, t.y. kliento (vartotojo, paslaugos gavėjo) pasitikėjimu organizacija.

Tuo tarpu *ankstyvieji streso teoretikai* (R. S. Lazarus, S. Folkman, 1984) pasiūlė *modelį* iliustruojantį *ryšį tarp prisitaikymo prie aplinkos sukeliama problemų ir streso simptomų*. R. S. Lazarus teigimu, streso lygis priklauso nuo to, kaip žmogus vertina situaciją. Autoriaus teigimu, vertinant situaciją vyksta du procesai:

1. Pirminis įvertinimas – situacija suvokiama kaip nereikšminga (ir ignoruojama), kaip teigiama (ir priimama) arba kaip pavojinga/neigiama (ir sukelia stresą).

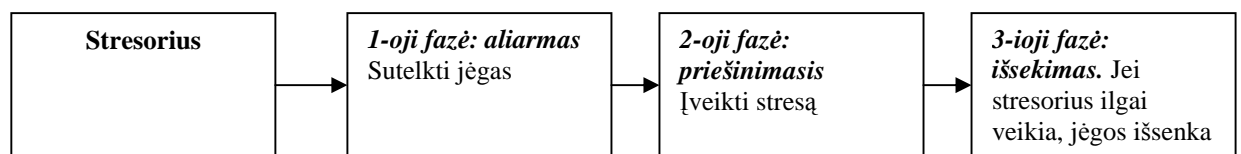
2. Antrinis įvertinimas – įvertinamos įveikimo galimybės. Galima nieko nedaryti arba veikti tiesiogiai (pavyzdžiui, išeiti iš darbo) arba ieškoti įveikimo priemonių (pavyzdžiui, galvoti, kad už kelių savaitių niekas nebeatsimins to, kas buvo). (G. Jakubauskas, 2002).

Taigi šioje teorijoje identifikuotą pagrindinį objektą *situacijos vertinimą ir galimybes ją išspręsti* galima priskirti prie šių studijų administravimo kokybės paslaugos dimensijų: taip pat *kompetencijos*, t.y. turimų personalo žinių ir sugebėjimų, *reagavimo*, t.y. administracijos darbuotojų noro ir pasirengimo spręsti studentų problemas.

Streso sąvokos atradėjas H. Selye 1936 m. aprašė įvairių stresorių sukeliama sindromą, kuris vėliau pavadintas *bendru adaptaciniu sindromu* (BAS) arba *biologinio streso sindromu* (V. Barvydienė, J. Kasiulis, 2001), kurį sudaro trys fazės: aliarmas, priešinimasis ir išsekimas. V. Legkauskas (2001) pateikia tokį H. Selye modelio aprašymą: kūnas, reaguodamas į stresorių, patiria tris streso fazes, t.y. trijų pakopų progresyvią reakciją į stresą:

1. nerimą (pavojaus reakcija) - tai mobilizacija, vykstant fiziologiniams ir harmoniniams pokyčiams;
2. priešinimasi – optimalus prisitaikymas, sužadinant atitinkamas sistemas: ši fazė pasižymi kompensacijos sutrikimais, organizme didėjančia netvarka bei proto „pasimetimu“, išnyksta realybės pojūtis.
3. išsekimą – adaptacinės energijos išsekimas; išskyla pavojus susirgti fiziologinėmis ar psichologinėmis ligomis.

Bendrojo adaptacinio sindromo tyrinėjimai parodė ir įgalino žmones suprasti, jog organizmo gebėjimas prisitaikyti (adaptacinė energija) nėra beribis (H. Selye bendrasis adaptacinis modelis pavaizduotas 3 paveiksle).



Šaltinis: D. G. Myers (2000). *Psichologija*. Poligrafija ir informatika, p. 584 – 596

### 3 pav. H. Selye bendrasis prisitaikymo sindromas

Д. Л. Гибсон, Д. М. Иванцевич, Д. Х. Доннелли (2000, p. 241-243) pateikia šiek tiek kitokią H. Selye bendrojo prisitaikymo sindromo (BAS) pavaizdavimą (žr. 12 PRIEDA). Šiame paveiksle pateikti keli pavydžiai iš gamybinės praktikos, kurie susiję su stresinės būsenos atsiradimu užduočių metu. Šis paveikslas aiškiai iliustruoja pačią streso sąvoką, kadangi stresas – tai būseną, kai žmogus

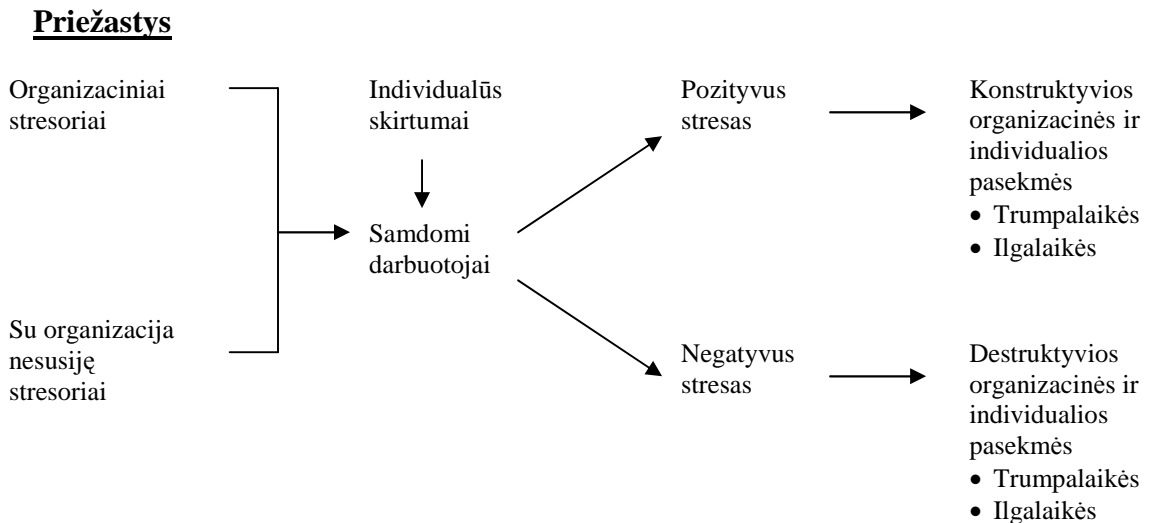
jaučia įtampą, nes iš jo reikalaujama atlikti tai, kas prieštarauja jo norams ir galimybėms (D. Bulanova, 2004, p. 22-24).

Taigi šiame modelyje identifikuotą pagrindinį objektą *organizmo būsenų kaitą, paveiktą stresorių* galima priskirti prie šių studijų administravimo kokybės paslaugos dimensijų: *reagavimo*, t.y. administracijos darbuotojų noro ir pasirengimo spręsti studentų problemas, taigi reaguoti į studentų patiriamo streso būsenas; *kompetencijos*, t.y. turimų personalo žinių ir sugebėjimų; *prieinamumo*, t.y. administracijos darbuotojai yra nesunkiai randami, pas juos nėra eilių: sugebėjimo suteikti paslaugą tuomet, kai yra būtinybė, kol organizmo būseną (psichologinė būklė) nepakito (nepablogėjo).

E. A. Locke (2000) pateikia *streso ir jo įveikimo proceso modelį* (žr. 13 PRIEDA). Šiame paveiksle pateiktame modelyje kognityvinis įvertinimas apima du sinchroniškus procesus: tai, kas yra svarbiausia (asmens poreikius) ir šaltinių (turimų resursų) įvertinimą. Matoma, kad stresinės situacijos kyla dėl fizinio, darbinio, vaidmens ar visuomeninio poreikio, o norint susidoroti su stresu reikia turėti pakankamai materialinių, socialinių ir asmeninių resursų. Tada įvyksta įvertinimo fazė, kurioje apibrėžiami dėl stresinės situacijos patirti sunkumai, grėsmė, žala ar netektis, nuosekliai pereinant į susidorojimo fazėje vykstančius veiksmus, kurie įspėja, inicijuoja ar kitaip veikia galimus ar būsimus rezultatus. Stresas neišvengiamai palieka tam tikrus (dažniausiai neigiamus) padarinius, kurie šiame modelyje įvardinti kaip elgesio, socialiniai, psichosocialiniai ir fiziologiniai.

Galima teigti, kad šis modelis gana aiškiai teoriškai apibrėžia visą stresinės situacijos eigą. Taigi šios teorijos pagrindą – *streso identifikavimo ir jo įveikimo eigos procesą* – galima priskirti prie šių studijų administravimo kokybės dimensijų, kurios iš dalies yra apibrėžiamos ir pačiame modelyje (iniciatyvumas, reakcija, išankstinis įspėjimas): *reagavimo*, t.y. administracijos darbuotojų noro ir pasirengimo spręsti studentų problemas; *kompetencijos*, t.y. personalo turimų žinių, įgūdžių ir sugebėjimų, pavyzdžiui, (iš)spręsti iškilusius nesklandumus; *paslaugumo*, t.y. administracijos bendravimo su studentais, patikimumo tačiau praktikoje susiduriama su įvairesniais stresinės situacijos veiksniais, kintamaisiais, tad šio modelio nepakanka, norint suprasti streso poveikį žmogaus asmenybei; taip pat *prieinamumo*, t.y. administracijos darbuotojai yra nesunkiai randami, pas juos nėra eilių: sugebėjimo suteikti paslaugą tuomet, kai yra būtinybė, kol organizmo būseną (psichologinė būklė) nepakito (nepablogėjo).

Dar vienas modelis apibūdinantis stresorių įtaką asmens gyvenimui yra P. Л. Дафт (2003, p. 739-742) *streso priešasčių, tipų ir pasekmių modelis* (žr. 4 paveikslą), kadangi beveik visi pokyčiai mūsų gyvenime yra stresoriai, nes atsiranda poreikis susidoroti su situacija. *Stresorius yra prielaida stresui atsirasti* (M. Buelens, 2002). Nuo to kaip mes vertiname tam tikrus gyvenimo įvykius, priklauso mūsų patiriamo streso stiprumas. Dažnai sunku išskirti atskirą stresoriaus poveikį, kadangi keli veiksniai veikia kartu, papildydami vienas kitą.



\*Šaltinis: P. Л. Дафт (2003). *Менеджмент*. Санкт Петербург: Питер  
**4 pav.** Streso priežasčių, tipų ir pasekmių modelis

Šis pavyzdys iliustruoja bendrą reiškinį – pagrindiniai streso šaltiniai yra faktoriai, susiję su organizacija, ir faktoriai, susiję su nedarbine aplinka. Individualūs darbuotojų skirtumai pasireiškia tuo, kad kažkas į stresorius reaguoja pozityviai, tuo tarpu kiti išgyvena negatyvų stresą.

Taigi šios teorijos pagrindą – *streso priežasčių, tipų ir pasekmių ryšį* – galima priskirti prie šių studijų administravimo kokybės dimensijų: *užtikrintumo*, t.y. darbuotojų profesinės kompetencijos paslaugai atlikti, taip pat *kompetencijos*, t.y. personalo turimų žinių, įgūdžių ir sugebėjimų, pavyzdžiui, (iš)spręsti iškilusius nesklandumus; *paslaugumo*, t.y. administracijos bendravimo su studentais, patikimumo tačiau praktikoje susiduriama su įvairesniais stresinės situacijos veiksniais, kintamaisiais, tad šio modelio nepakanka, norint suprasti streso poveikį žmogaus asmenybei

Taigi 1.3.2.2. dalyje įvardintas studijų administravimo paslaugų kokybės dimensijas galima papildyti literatūroje sutinkamais stresinių situacijų formavimosi teorijų objektais kaip kriterijais, kurie sustiprintų įvardintų dimensijų, norint vertinti studentų patiriamo streso studijuojant mažinimo faktorių, tinkamą pasirinkimą (žr. 4 lentelę).

Kaip matoma iš 4 lentelės, studijų administravimo kokybės dimensijos, identifikuotos 1 darbo dalyje, atitinka stresinių situacijų formavimosi teorijas ar modelius. Kiekviena stresinių situacijų formavimosi teorija arba streso ir jo atsiradimo priežasčių identifikavimo modelis: S. Freudo įtampos mažinimo teorija, A. Adler individualiosios psichologijos teorija, H. Selye bendrojo adaptacinio sindromo teorija, Ankstyvųjų streso teoretikų (R. S. Lazarus, S. Folkman, 1984) modelis, E. A. Locke streso ir jo įveikimo proceso modelis, P. Л. Дафт streso priežasčių, tipų ir pasekmių modelis, akcentuoja stresinių situacijų įveikimo būdus ir priemones, todėl visas jas būtų galima panaudoti vertinant studentų patiriamo streso studijuojant faktoriaus mažinimą, kadangi jos svarbios pačiam streso kaip psichologinio ir fiziologinio poveikio asmenybei mokslui.

**Paslaugų kokybės dimensijos ir aukštasis mokslas**

<b>Dimensija</b>	<b>Dimensijos interpretacija aukštajame moksle.</b>	<b>Autoriai, nagrinėję dimensijas</b>	<b>Stresinių situacijų teorijos ir modeliai, identifikavę dimensijas</b>
Užtikrintumas	Institucija laikosi studentams duotų pažadų	1. A. Parasuraman, V. A. Zeithaml ir L. L. Berry 2. B. Vengrienė	1. P. П. Дафт streso priežasčių, tipų ir pasekmių modelis.
Reagavimas	Aukštojo mokslo institucijos darbuotojų pasiruošimas ir noras padėti studentams	1. A. Parasuraman, V. A. Zeithaml ir L. L. Berry 2. I. Savickienė, K. Pukelis 3. Ch. Groonros	1. S. Freudo įtampos mažinimo teorija; 2. Ankstyvųjų streso teoretikų (R. S. Lazarus, S. Folkman, 1984) modelis; 3. H. Selye bendrojo adaptacinio sindromo teorija; 4. E. A. Locke streso ir jo įveikimo proceso modelis.
Kompetencija	Aukštojo mokslo institucijos darbuotojų žinios, bendravimo įgūdžiai	1. A. Parasuraman, V. A. Zeithaml ir L. L. Berry 2. Ch. Groonros	1. S. Freudo įtampos mažinimo teorija; 2. A. Adler individualiosios psichologijos teorija; 3. Ankstyvųjų streso teoretikų (R. S. Lazarus, S. Folkman, 1984) modelis; 4. H. Selye bendrojo adaptacinio sindromo teorija; 5. E. A. Locke streso ir jo įveikimo proceso modelis; 6. P. П. Дафт streso priežasčių, tipų ir pasekmių modelis.
Prieinamumas	Aukštojo mokslo institucijos darbuotojai yra prieinami, kai studentui reikalingas patarimas.	1. A. Parasuraman, V. A. Zeithaml ir L. L. Berry 2. I. Savickienė, K. Pukelis 3. Ch. Groonros	1. H. Selye bendrojo adaptacinio sindromo teorija; 2. E. A. Locke streso ir susidorojimo su juo proceso modelis.
Paslaugumas	Geranoriškas ir pozityvus požiūris į studentus	1. A. Parasuraman, V. A. Zeithaml ir L. L. Berry 2. Ch. Groonros	1. E. A. Locke streso ir jo įveikimo proceso modelis; 2. P. П. Дафт streso priežasčių, tipų ir pasekmių modelis.
Patikimumas, saugumas	Kiek yra pasitikima aukštojo mokslo administracijos darbuotojais ir informacijos konfidencialumas	1. A. Parasuraman, V. A. Zeithaml ir L. L. Berry 2. B. Vengrienė 3. Ch. Groonros	1. S. Freudo įtampos mažinimo teorija; 2. A. Adler individualiosios psichologijos teorija.

\*Šaltinis: sudarytas autorės, remiantis 1.3.2.2. dalyje pateikta 2 lentele ir aukščiau nagrinėtomis streso formavimosi teorijomis bei modeliais

Toliau, remdamiesi identifikuotomis streso formavimosi teorijų ir studijų administravimo kokybės sąsajomis, analizuojamos studentų patiriamo streso studijuojat situacijos ir jų priežastys bei jų ryšys su studijų administravimo kokybe.

## 2.3. Streso poveikio studijuojant situacijos bei ryšiai su studijų administravimo kokybe

### 2.3.1. Studentų stresinių situacijų įvairovė

Norint suprasti stresinių situacijų valdymo būdus, reikėtų analizuoti streso atsiradimo priežastis, susijusias su darbo procesu, kadangi studentų patiriamo streso atsiradimo ir įveikimo priežasčių reikia pradėti ieškoti darbinėje aplinkoje. Mokslininkų, nagrinėjusių stresorius kaip gyvenimo įvykius (H. Sailer, J. Schlacter, M. Edwards, S. Parasuraman) nuomone, didžiausias dėmesys turi būti skiriamas šiems stresinių situacijų susidarymo objektams: *per didelis darbo krūvis, atlikimo įvertinimas, vaidmenų konfliktas bei neapibrėžtumas, karjeros raida, pati organizacijos politika* ir pan. *Per didelį darbo krūvį* kaip kriterijų įvardijo ir I. Savickienė bei K. Pukelis (2004), teigdami, kad svarbu identifikuoti studentų akademinio krūvio paskirstymo optimalumą. Šis faktorius stresoriumi laikomas todėl, kad nuolatos iš žmogaus organizmo reikalauja prisitaikymo (G. Jakubauskas, 2002). Galima išskirti kelis skirtingus per didelio darbo krūvio tipus:

- *ilgas vienos užduoties arba labai panašių užduočių atlikimas*. Sudėtingesnė šio stresoriaus forma pasireiškia tada, kai artėja *galutinė darbo užbaigimo data* (pvz., kursinio ar baigiamojo darbo pristatymas) - tai tampa stresoriumi, kai žmogus terminą suvokia kaip nerealų. Bet laiko spaudimas, net kai tampa stresoriumi, padidina darbo produktyvumą, nes žmogui reikia dažniausiai išorinio spaudimo, kuris disciplinuoju. Vadinasi, darbo užbaigimo ar bet kokio darbo pabaigos termino artėjimas priverčia žmogų (šiuo atveju – studentą) imliau ir uoliau atlikti reikalaujamas užduotis;
- *per didelis kokybinis darbo krūvis* pasireiškia tokiose situacijose, kai reikalavimai viršija žmogaus įgūdžius (kaip studento). Ši problema iškyla, kai, pavyzdžiui, pirmakursiams studentams priskiriamas sudėtingas darbas, t.y. kai žmogui paskiriamas darbas, kuriam jis dar nėra pasirengęs, net jei dėl to darbas žmogus yra pasirengęs pakovoti;
- *pašalinių, papildomų darbų apkrova*: mokymosi įstaigose ši darbo forma daugiausiai pasireiškia kiekvieno studijų dalyko dėstytojų suteikiamomis užduotimis, kurios reikalauja ne vien paprasto gilinimosi į studijų dalyką, bet kitų tai sričiai reikalingų žinių, pavyzdžiui, straipsnio vertimas iš anglų kalbos reikalauja gerų anglų kalbos įgūdžių arba stipraus šios kalbos pradžiamokslis ir pan. Gali atsitikti, kad tokie organizacijos vaidmenys skverbiasi į asmeninį gyvenimą.

Taigi žmogų ir per didelis darbo krūvis, kaip ir per mažas, veikia neigiamai, taip pat kai vyrauja monotonija ir nuobodulys, krūvis irgi gali sukelti stresą.

Pagal G. Jakubauską (2002), *dar viena stipri stresinė situacija yra pokyčiai*. Universitetas daugeliui studentų yra gyvenimo pasikeitimo metas, kadangi mokymasis padeda individui prisitaikyti prie aplinkos ir ją valdyti. Norėdamas prisiderinti prie besikeičiančių sąlygų, individas keičia savo elgesį, tuo pačiu tapdamas atsakingu piliečiu ir produktyviu darbuotoju. Tai kelias į

pripažinimą ir karjerą, tačiau studijos universitete daug kam gali būti vienas labiausiai stresą sukeliančių gyvenimo laikotarpių

Stresinę situaciją gali sukelti ir *atlikimo įvertinimas*. Įvertinimas yra streso šaltinis daugeliui žmonių, nes ne kiekvienas mėgsta būti vertinamas kitų, t.y. kad jų turimos kompetencijos ir sugebėjimai būtų lyginami su kitų žmonių gebėjimais ir pan. Be to, vertinimas gali įtakoti ateities įvykius (pavyzdžiui, prastas/neigiamas įvertinimas gali nulemti studento nemokamos vietos praradimą).

Asmenybės įtakoja ir *vaidmenų konfliktas bei neapibrėžtumas*, taip pat *karjeros raida*, pati *organizacijos politika* ir pan. Taigi visi šie stresoriai yra emocinio pobūdžio ir gali stipriai įtakoti žmogaus tolimesnius asmeninio gyvenimo, šeimos tarpusavio santykius bei nulemti bendravimo ir bendradarbiavimo būdą su universiteto pedagoginiu personalu, administracijos darbuotojais.

Tačiau bene svarbiausi stresines situacijas sukeliantys veiksniai yra psichologiniai, nes, pavyzdžiui, stresas gali sukelti nepasitenkinimą, o su studijomis susijęs stresas - ir nepasitenkinimą mokslu. 14 PRIEDE pateiktoje lentelėje pateikti užsienio autorių analizuoti ir identifikuoti fiziniai bei elgesio streso simptomai, kurie dar smulkiau vaizduoja streso sukeltus padarinius žmogaus organizmui. Galima teigti, kad stipriausias stresorius studentui yra baimė: stresines situacijas sukelia *baimė dėl finansų trūkumo* ir *dėl egzaminų artėjimo*. Finansiniai sunkumus galima apibūdinti kaip rūpestį ir nerimą dėl mokesčio už mokslą, mokesčiai už kambario nuomą, maisto išlaidų, pinigų trūkumo norint įsigyti buitines reikmenis, rūbus ir pan., problemas, kylančias ieškant darbo. Taip pat labai svarbus stresą keliantis finansinis veiksnys yra nerimas *dėl ateities saugumo*: rūpestis kaip išmokėti dideles paskolas, nerimas, ar studentas baigs aukštąjį mokyklą ir gaus gerą darbą, ar įstos į magistrantūrą ar doktorantūrą.

Pagal R. Saipanish (2003), egzaminus studentai dažnai išgyvena kaip didelį krūvį: neretai tuo metu studentai sau kelia aukštus reikalavimus ir lūkesčius, kurie paaštrina įtampą. Dažnai situacija per egzaminą ir egzaminuotojų elgesys sunkiai nuspėjamas, taip pat jei egzaminas laikomas labai reikšmingu tolimesnei karjerai, tai nerimo ir baimės jausmai itin stiprūs: gali būti patiriamas dvasinis užsiblokavimas ar baimės būseną. Tokie pačių sau sudaryti sunkumai trukdo pasiekti gerų rezultatų, o tai savo ruožtu sąlygoja papildomus rūpesčius ir nerimą.

Vienas iš labiausiai stresines situacijas kuriančių veiksnių yra *kasdieniai rūpesčiai*, kurie sukelia nuolatinį susierzinimą, pyktį, apmaudą, nemalonumus. Pradedantys studijuoti balansuoja tarp asmeninių vertybių ir bendraamžių spaudimo, taip patirdami emocinę įtampą: yra galvojama apie aukštesnių pakopų studijas ir tai, ką vidutinis ar prastas išsilavinimas reiškia studentui kaip asmenybei. Didelį poveikį turi kitas stresorius, kurį patiria studentai, - tai *aplinkos trikdžiai*: triukšmas, trukdantis studijuoti ar miegoti, draugo ar kaimyno garsiai leidžiama muzika bendrabutyje, nešildomi kambariai (pagal VDU studentų atliktą tyrimą <http://fcis.vdu.lt>, 2001).



Dar vienas didelis stresorius studentams yra jų *studijų baigiamieji metai*, kai padaugėja užduočių, pradedamas rašyti baigiamasis darbas ar ruošiamasi valstybiniam egzaminams, pradedama galvoti apie tolesnę karjerą, kvalifikacijos kėlimą, aukštesnės pakopos studijas ir pan. Pasak J. A. Calicchia, L. B. Graham (2006), studentai, kurie studijuoja baigiamuosiuose kursuose, yra didžiausioje fizinių ir psichologinių sutrikimų, kurie padeda atsirasti stresui, rizikos grupėje. Studentai, kurie sugeba susidoroti su stresu, pasinaudodami sukurtomis strategijomis ir turėdami aplinkos palaikymą, gali lengviau atsiskaityti su turimomis užduotimis ir dažniausiai sėkmingai baigti kursą.

Taigi galima daryti išvadą, kad stresinės situacijos mažina pasitikėjimą savimi ir gebėjimą susitelkti: studentų darbo organizavimo sukeltas stresas gali pasireikšti sumažėjusiu studentų darbingumu. Esant tokiai situacijai, galimos visos bėgimo nuo tikrovės strategijos: vėlavimai, paskaitų nelankymas, mokslų atsisakymas ir pan. Jei tokios strategijos studentams nepriimtinos, jie gali, esant stresui, ir toliau tęsti darbą, bet tada jį blogai atliks – sumažės darbo produktyvumas

Pagal pateiktus studentų patiriamų stresinių situacijų apibūdinimus galima teigti, kad pagrindiniai besimokančio jaunimo stresoriai yra kasdieniniai - fiziologiniai rūpesčiai, t.y. miegas, draugystė, adaptacija, bei su mokslu susiję dalykai, t.y. dėstomi dalykai, dėstytojų, administracijos darbuotojų bendravimas, finansinė situacija ir pan. Taigi aktualu ieškoti studentų patiriamo streso bruožų studijų administravimo kokybės kontekste.

### **2.3.2. Studentų stresinių situacijų specifika administravimo kokybės kontekste**

Studijuojant susiduriama su įprastais situacijų sprendimais, neapsieinama ir be susierzinimo, kuris kyla tada, kai nepatinka kai kurie dėstomi dalykai; taip pat nemažą susirūpinimą kelia kai kurios paskaitos, kurios atrodo sunkiai suprantamos; nėra gerai, kai studijos universitete prasideda labai anksti ar vyksta šeštadieniais, stresą sukelia informacijos ieškojimas ir pan. Už pateiktus studijų organizavimo aspektus yra atsakingi administracijos darbuotojai, kadangi kaip buvo minėta 1.3.2.2 dalyje, administracijos darbuotojų tikslas yra administracinių funkcijų vykdymas: t.y. priimti ir teikti informaciją telefonu, perduoti ir priimti žinias faksu, informuoti studentus apie specializacijų pasirinkimą, organizuoti ir vykdyti studentų baigiamųjų darbų gynimo tvarką ir pan.; taip pat įgyvendinti kitų tarnautojų, reikalingų aukštosios mokyklos akademinės bei ūkinės veiklos uždavinius. Taigi kokias studentų stresines situacijas galima identifikuoti studijų administravimo kokybės kontekste?

Prisiminus, kad administravimo paslaugos kokybė – tai vartotojų poreikius tenkinantis rezultatas, atitinkantis tam tikrą paslaugų modelį (1.3.2.1. dalis), tai administracijos darbuotojai turi teikti kokybiškas paslaugas studentams pagal tam tikras paslaugų kokybės modelio dimensijas, kurios buvo identifikuotos stresinių situacijų formavimosi teorijose 2.3.1. dalyje.

Peržvelgus mokslinę literatūrą, galima teigti, kad nedaugelis autorių siūlo studentų streso mažinimo kriterijus administravimo paslaugos kokybės kontekste. Pavyzdžiui, J. Pikūnas ir A. Palujanskienė (2005), siūlo į studentų studijų organizavimą bei jo vykdymą įtraukti kurso kuratorius, kadangi „nuo aštuonioliktųjų iki dvidešimt penktųjų metų jaunuoliams dar reikalingas vadovas, ne tik padedantis lavintis profesine prasme, bet ir ugdantis sveiką, stresui atsparų žmogų“. Apibendrinus galima teigti, kad tai galėtų būti vienas iš studentų ir administracijos darbuotojų bendradarbiavimo jungčių. Ši autorių pasiūlymą galėtume priskirti prie 1.3.2.2. dalyje pateiktų studijų administravimo paslaugos kokybės vertinimo dimensijų, pavyzdžiui, paslaugumo, prieinamumo, nes kuratorius čia įvardijamas kaip asmuo, teikiantis administracines paslaugas, t.y. aiškinantis studijų proceso subtilumus: padedantis sudaryti studijų sutartis, pildyti dokumentus, prašymus; pasirinkti tinkamą studijų kryptį, specializaciją; spręsti kilusius nesklandumus su administraciniu ir pedagoginiu personalu bei pan.

Taigi administracijos darbuotojų dalyvavimas streso neutralizavimo procese yra svarbus, nes būtina ne tik nagrinėti universiteto darbuotojų veiklą, t.y. kas jiems kelia stresines situacijas ir aiškintis jų priežastis, bet ir nustatyti kokios darbuotojų grupės ir jų bendradarbiavimo bei bendravimo procesas, paslaugos teikimo metu veikia paslaugos vartotojų – studentų – gyvenimą studijuojant, ir numatyti priemones, kuriomis galima būtų jiems padėti. Todėl, pasitelkus studijų administravimo kokybės dimensijas ir stresorių klasifikacijas (darbinio streso ir akademinės veiklos), svarbu išnagrinėti studentų akademinę veiklą veikiančius stresorius bei atlikti studentus veikiančių administracijos teikiamų paslaugų kokybės vertinimo analizę.

#### Teorinės dalies apibendrinimas

***Sudarius konceptualiąją magistro darbo dalį, galima pateikti tokius apibendrinimus:***

1. *Administravimo* terminas į vadybos teoriją ir praktiką atėjo iš prancūzų kalbos, kurioje buvo apibrėžiamas kaip *tvarkymas, valdymas*. H. Fayol (2005) administravimą interpretavo kaip valdymo (vadybos) organizacijoje funkcijų visumą ir kartu atskirai kaip vienos iš vadybos funkcijų – vadovavimo – reikšmę organizacijos kontekste. Vadybos teoretikų nuomone, *valdymas* turi daugiau reikšmių nei administravimas, todėl priklausomai nuo konteksto šie žodžiai yra vartojami kaip sinonimai. Šiame darbe ***administravimas kaip vadybos objektas*** yra analizuojamas sprendimų priėmimo bei įgyvendinimo kontekste arba kaip sinonimas sprendimų priėmimui bei įgyvendinimui organizacijoje, taigi identifikuojamas kaip ***administracinių sprendimų priėmimas bei įgyvendinimas***, kadangi vadovavimas žmonėms, įstaigos administravimas ar kitokio proceso valdymas – tai sprendimų, atsižvelgiant į nuolat besikeičiančias situacijas, paieška ir priėmimas.

2. Terminas *administravimas* neretai vartojamas aukščiausio lygio vadovų grupės, formuojančios pagrindinius tikslus ir politiką, veiklai apibūdinti. H. Fayol (2005) teigia, kad administravimo veikla rūpinasi personalo atranka, koordinavimu ir veiklos bei pastangų derinimu. Pasak S. Stoškaus ir D. Beržinskienės (2005), H. Fayol sukūrė *administracinį mokslą*: administravimą laiko specifine tam tikros darbuotojų grupės veikla, kurią atliekant reguliuojamas darbas kitų darbuotojų (vykdytojų), realizuojančių likusias penkias veiklos kryptis.
3. *Kokybė* atspindi pasikeitusį požiūrį į kontrolę, perkeliant akcentus nuo išorinės kontrolės į vidinę, o organizacijos kontekste *kokybė* – tai vartotojų poreikius tenkinantis rezultatas, atitinkantis tam tikrą paslaugų modelį (A. Juodaitytė, 2004). *Kokybė* ypatingai akcentuojama paslaugų valdyme, todėl ir ***šiam darbe administravimas analizuojamas per paslaugos teikimo reiškinį***. Apibendrinant pagal E. Vitkienę (2008) galima teigti, kad *kokybė* – tai žmogaus gebėjimas susikurti platų, informatyvų, visapusišką, kūrybišką požiūrį į daugelį dalykų, nes *kokybė* yra grindžiama socialiniu, etniniu, kultūriniu, istoriniu patyrimu, visuotinai priimtinu bei individualiu suvokimu. Sujungus ir teisingai interpretavus administravimo ir kokybės sąvokas, galima atskleisti administravimo kokybės sampratą vadybos moksle.
4. *Administravimo kokybė* kaip reiškinys vadyboje nėra išskiriamas – ši sąvoka daugiausiai vartojama analizuojant tam tikros mokslo srities (šakos) ypatumus, pavyzdžiui, viešojo administravimo kokybė (jos gerinimas, iniciatyvos) ir pan. Tačiau susiejus kokybės sąvoką su administravimo apibrėžimu galima daryti išvadą, kad *administravimo kokybė* – tai tinkamos sąlygos organizacijoje vykdyti personalo atranką, ją koordinuoti ir derinant personalo veiklą bei pastangas, tenkinti vartotojų (paslaugos gavėjų) poreikius.
5. 1.2.1. dalyje (3 teorinės dalies apibendrinimo punkte) minėta, kad šiame darbe administravimo kokybė nagrinėjama per paslaugų teikimo reiškinį, tai administravimo kokybei pagrįsti buvo analizuojami ir naudojami pagrindiniai paslaugų kokybės modeliai: ***Ch. Groonros (1984) Šiaurės Europos paslaugų kokybės modelis***, kuriame akcentuojama vartotojo laukiama ir patirta paslaugos kokybė, aiškiai atskirti paslaugų kokybės elementai: funkcinė kokybė (procesai susiję su paslaugų teikimu) ir techninė kokybė (fizinių elementų kokybė). Taip pat analizuotas ***A. Parasuraman, V. A. Zeithaml ir L. L. Berry (1988) SERQUAL paslaugų modelis***, remiantis L. Bagdonienės ir R. Hopenienės (2005), M. Brady, J. Cronin (2001), B. Vengrienės (2006) pateiktų tyrimų išvadomis. Iš minėtų paslaugų kokybės modelių buvo atrenkami daugiausiai pasikartojančios paslaugų kokybės dimensijos (pagrindinės – iš SERQUAL paslaugų kokybės modelio) ir jas taikant buvo analizuojama ir vertinama studijų administravimo kokybė Šiaulių universitete .

6. Apsibrėžiant studijų administravimo kokybės kriterijus ir dimensijas, svarbu identifikuoti ir apibendrinti pagrindinius studijų proceso dalyvius bei objektus: *studijų pagrindas* aukštajame moksle - tai įgyvendinamos studijų programos, jų rezultatu suinteresuoti studentai, dėstytojai, darbdaviai, platesniame kontekste – visuomenė, prie kurios pažangos prisidės aukštųjų mokyklų absolventai, o pačios *studijos* – tai ne žemesnį kaip vidurinį išsilavinimą turinčio asmens mokymasis aukštojoje mokykloje pagal tam tikrą studijų programą (Aukštojo mokslo įstatymas, 2000). Universitetuose organizuojamos trijų pakopų studijos: pirmos (bakalauras), antros (magistrantūra ir specialiosios profesinės studijos) ir trečios pakopos (doktorantūra, rezidentūra ir meno aspirantūra), taigi skirtingos studijų programų pakraipos lemia ir skirtingą studijų programos dalykų struktūrą.
7. Administracijos darbuotojų svarba studijų kokybės užtikrinimo veikloje taip pat yra labai svarbi, todėl *studijų kokybę* galima apibrėžti kaip studijų paslaugos vartotojų poreikių patenkinimą. Svarbiuose Europos Sąjungos dokumentuose *aukštojo mokslo kokybė* laikoma multidimensine sąvoka, kuri apima visas aukštojo mokslo įstaigos funkcijas ir veiklos sritis: mokymą ir akademinės programas, mokslinius tyrimus ir mokslinius laipsnius, darbuotojus, studentus, pastatus, priemones, techninę įrangą, paslaugas visuomenei ir akademinę aplinką. *Aukštojo mokslo uždavinys* - ugdyti išsilavinusią, mokslui ir naujausioms technologijoms bei kultūros vertybėms imlią asmenybę ir visuomenę, kurti, kaupti ir skleisti mokslo žinias bei kultūros vertybes, įtvirtinti nacionalinės kultūros savitumą (Aukštojo mokslo įstatymas, 2000), taigi norint pasiekti šiuos akademinės visuomenės išsikeltus tikslus bei uždavinius, būtina sudaryti stiprią instituciją bei integruoti į ją visas priemones bei būdus, reikalingus aukštojo mokslo siekių bei visuomenės poreikių, susijusių su kokybės, užtikrinimui.
8. Aukštojo mokslo administravimo efektyvumas suprantamas kaip atsakomybės pasiskirstymo aiškumas, administracijos darbuotojų sutelkimas universiteto tikslams siekti ir gebėjimas administruoti. Vadinasi, sujungus identifikuotas studijų kokybės ir administravimo kokybės sąvokas galima teigti, kad ***administravimo paslaugos kokybė – tai vartotojų poreikius tenkinantis rezultatas, atitinkantis tam tikrų paslaugų modelį.*** Taigi studijų administravimo kokybė užtikrinimo procedūras galėtume įvardinti ir kaip nuolatinį administracijos darbuotojų sprendimų priėmimo ir įgyvendinimo procesą, kadangi studijų administravimo kokybės užtikrinimo metu būtina atskleisti pagrindinius aspektus, į ką darbuotojai (personalas) turi atkreipti dėmesį, teikdami paslaugas vartotojams.
9. M. Brady ir J. Cronin (2001) analizuodami mokslo literatūros autorių nuomones pastebi, kad jaučiamas nemažas progresas dėl to, kaip įvertinti nuomones apie paslaugos kokybę, tačiau autoriai pažymi, kad matoma mažai pažangų kalbant apie tai, pagal ką ją įvertinti. Autoriai iš esmės sutaria dėl vienos iš dviejų koncepcijų formavimo idėjų: pirmoji – skandinaviškoji

(*Nordic*) perspektyva (Ch. Grönroos, 1982; 1984), kuri apibūdina *paslaugos kokybės kriterijus* bendrais terminais, t.y. funkcinė ir techninė kokybė, o antroji – amerikietiškoji (*American*) perspektyva (A. Parasuraman, V. A. Zeithaml ir L. L. Berry, 1988), kurioje naudojami terminai, apibrėžiantys *paslaugai būdingus požymius* (patikimumą, reagavimą, supratingumą, garantiją, materialius elementus). Nors antrasis koncepcijų formavimo būdas dominuoja literatūroje, bendros nuomonės dar neprieita dėl to, kuris būdas yra labiau tinkamas ir ar iš viso jie tinkami. M. Brady ir J. Cronin (2001) akcentuoja, kad dažniausiai paslaugų kokybės tyrimuose naudojama SERVQUAL kokybės modelis, kurio pagrindas yra penkios paslaugų kokybės dimensijos: patikimumas, atsakomybė, užtikrintumas, įsijautimas, apčiuopiamumas. L. Bagdonienės ir kt. (2005) teigimu SERVQUAL metodika gali būti taikoma įvairių paslaugų kokybei matuoti: naudojant šį paslaugų kokybės modelį galima identifikuoti sritis, kurias reikia tobulinti, tačiau negalima nustatyti, kuriuos paslaugų teikimo etapus konkrečiai reikia tobulinti.

10. A. Grebliuskas ir kt. autoriai (2007) teigia, kad vertinant administracijos darbuotojų teikiamų paslaugų kokybę svarbu akcentuoti: studijų administravimą, paramą studentams, pagalbą prisitaikant prie studijų sąlygų, administracijos darbuotojų konsultavimą studijų klausimais, informavimą apie studijų naujienas ir pakeitimus. Pagal A. Parasuraman ir kt. autorių SERVQUAL modelį ir kt. autorių pateiktas dimensijas ir modelius buvo išskirti tie kriterijai - dimensijos, kurios atspindi administracijos darbuotojų paslaugų kokybę: tai *užtikrintumas, reagavimas, kompetencija, prieinamumas, paslaugumas ir pagarba, patikimumas ir saugumas*. Šios dimensijos, identifikavus jų sudedamąsias dalis bei autorius, kurie nagrinėjo jas, buvo pateikti 2 lentelėje 2.3.2. dalyje.
11. Kadangi šiame darbe studijų administravimo kokybė yra nagrinėjama kaip studentų stresoriaus studijuojant vertinimas, buvo svarbu apibūdinti streso ir stresoriaus sąvokas. Sąvokos *stresas* traktuočių yra daug ir įvairių, kadangi ši sąvoka yra vartojama nevienareikšmiškai (jos interpretacijos literatūroje yra pateikiamos 10 PRIEDE). Sąvoką *stresas* jos autorius H. Selye apibūdina kaip bendrąjį, adaptacinį sindromą, nespecifinę organizmo reakciją į kiekvieną nepalankų poveikį; taip pat pažymėjo, kad *stresas* visada yra individualus, subjektyvus fenomenas. H. Selye apibrėžė, kad *stresorius* bet kuri organizacija, sąlyga ar vieta, kuri reikalauja iš žmogaus prisitaikymo. Stresoriai gali būti skirstomi įvairiai: pagal veikimo laikotarpį – ilgalaikiai ir trumpalaikiai; pagal veikimo būdą – išoriniai ir vidiniai; pagal sukeltas pasekmes – teigiami ir neigiami.
12. Analizuojant stresinių situacijų formavimosi teorijas bei modelius, buvo pildomas ir plečiamas 2.3.2. dalyje 2 lentelėje pateiktas aukštojo mokslo kokybės dimensijų sąrašas, norint pagrįsti pasirinkto tyrimo eigą (studentų nuomonių analizę). Galima teigti, kad

*S. Freudo įtampos mažinimo teorija, A. Adler individualiosios psichologijos teorija, Ankstyvųjų streso teoretikų (R. S. Lazarus, S. Folkman, 1984) modelis, H. Selye bendrojo adaptacinio sindromo teorija, E. A. Locke streso ir jo įveikimo proceso modelis* gali būti pritaikomi studijų administravimo kokybės vertinimo procese, kadangi išskiria pagrindines žmogaus stresines situacijas, priežastis, apibrėžia streso įveikimo būdus ir priemones. Visi šie aspektai yra svarbūs administracijos darbuotojų veiklai, kadangi jie pastoviai bendrauja su žmonėmis ir teikia reikalingą informaciją.

13. Mokslininkų, nagrinėjusių stresorius kaip gyvenimo įvykius (H. Sailer, J. Schlacter, M. Edwards, S. Parasuraman) nuomone, didžiausias dėmesys turi būti skiriamas šiems stresinių situacijų susidarymo objektams: *per didelį darbo krūvį, atlikimo įvertinimas, vaidmenų konfliktas bei neapibrėžtumas, karjeros raida, pati organizacijos politika* ir pan. Taip pat vieni iš labiausiai stresines situacijas kuriančių veiksnių yra *kasdieniai rūpesčiai, aplinkos trikdžiai, baimė dėl finansų trūkumo ir dėl egzaminų artėjimo*.
14. Peržvelgus mokslinę literatūrą, galima teigti, kad nedaugelis autorių siūlo studentų streso mažinimo kriterijus administravimo paslaugos kokybės kontekste. Pavyzdžiui, J. Pikūnas ir A. Palujanskienė (2005), siūlo į studentų studijų organizavimą bei jo vykdymą įtraukti kurso kuratorius, kadangi „nuo aštuonioliktųjų iki dvidešimt penktųjų metų jaunuoliams dar reikalingas vadovas, ne tik padedantis lavintis profesine prasme, bet ir ugdantis sveiką, stresui atsparų žmogų“. Apibendrinus galima teigti, šią administracinę paslaugą galima priskirti prie pateiktų studijų administravimo paslaugos kokybės vertinimo dimensijų, pavyzdžiui, paslaugumo, prieinamumo, nes kuratorius čia įvardijamas kaip asmuo, teikiantis administracines paslaugas, t.y. aiškinantis studijų proceso subtilumus: padedantis sudaryti studijų sutartis, pildyti dokumentus, prašymus; pasirinkti tinkamą studijų kryptį, specializaciją; spręsti kilusius nesklandumus su administraciniu ir pedagoginiu personalu bei pan.

### III. STUDIJŲ ADMINISTRAVIMO KOKYBĖS KAIP STUDENTŲ STRESORIAUS STUDIJUOJANT VERTINIMAS: TYRIMO METODIKA

#### 3.1. Tyrimo dizainas

Norint empiriškai išanalizuoti ir įvertinti studijų administravimo paslaugų kokybę, būtina atskleisti aukštajai mokyklai būdingą veiklą, jos organizacines formas, būdus bei studijų dalyvių vidines būsenas (žr. konceptualiąją darbo dalį). Empirinėje dalyje analizuojamos ir vertinamos studentų patiriamos stresinės situacijos studijų administracijos paslaugų teikimo kontekste.

Labiausiai paplitęs pirminės sociologinės informacijos rinkimo metodas socialiniuose moksluose yra *apklausa*. Šio magistro darbo empirinė dalis taip pat remiasi anketinės apklausos rezultatais.

Taikant anketavimą, kaip sociologinės informacijos rinkimo būdą, respondentai patys (raštu) atsako į tyrėjo pateiktus klausimus: apklausos lapą apklausiamasis užpildo savarankiškai, pagal nurodytas taisykles. I. Luobikienė (2005) teigia, kad anketą sudaro 3 dalys: įžanginė, pagrindinė ir baigiamoji. Įvadinėje (įžanginėje) dalyje nurodomas anketavimo tikslas, kas atlieka anketavimą bei kaip pildoma anketa. Pagrindinė dalis yra suskirstyta į tam tikras kategorijas: kontaktiniai (patraukiantys respondentų dėmesį), pagrindiniai (kuriais siekiama gauti pagrindinę informaciją, atitinkančią anketos uždavinius) ir baigiamieji (padedantys sumažinti respondentų psichologinę įtampą, formuojantys suvokimą, jog atliekama apklausa yra naudinga) klausimai.

A. Valackienės (2004) nuomone, apklausos metodas gali duoti ir duoda ne mažiau patikimą informaciją nei stebėjimas ar dokumentiniai šaltiniai. V. Žydžiūnaitė (2007) nurodo, kad tyrimo tikslo pasiekimo sėkmė ar nesėkmė priklauso nuo tyrėjo gebėjimo dirbti su duomenimis bei aktyviai generuoti suprantamus teorinius argumentus. Taigi galima teigti, kad *standartizuota anketa raštu* - tai galimybė apklausti pakankamą kiekį respondentų, galimybė statistiškai apdoroti duomenis, kurių pagalba gaunami tikslūs rezultatai ir tuo pačiu sutaupant laiko sąnaudas.

Šio darbo tyrimas atliktas, remiantis *anketavimo raštu* būdu, kurio *tikslas* – atskleisti Šiaulių universiteto humanitarinio, socialinių mokslų ir technologijos fakultetų studentų požiūrį į administracijos darbuotojų teikiamų paslaugų kokybę, vertinant jų patiriamų stresorių studijuojant elementus.

Tyrimo instrumento pagrindinės dalies teiginiai buvo sudaryti remiantis šiomis metodologinėmis skalėmis:

- *nominaline skale* – ja norėta gauti objektyvius duomenis pagal demografinius kriterijus, t.y. respondentams reikėjo tik pasirinkti ir pažymėti tinkamą atsakymą, nurodant amžių, lytį, fakultetą, kuriame studijuoja, kursą, užimamas pareigas, jei dirba; pažymėti ar gauna stipendiją;

- *rangine skale* – jos metodologinėje literatūroje yra vadinamos kokybinėmis, tačiau kaip teigia K. Kardelis (2002, p. 190-193) „anketinės apklausos metodai yra priskiriami prie tarpinių, t.y. jie gali būti tiek kokybiniai, tiek kiekybiniai“. Ranginė skalė panaudota vertinant studijų administravimo teikiamų paslaugų, kurios įvardintos 5 lentelėje teiginių pavidalu, metu studentų patiriamą stresą, jį įvertinus skalėje nuo 1 iki 10, stiprėjant patiriamiems jausmams ir išgyvenimams (nuo 1 – „visiškai nereaguojate“ iki 10 – „labai stipriai reaguojate“). Sudarant šią skalę buvo remtasi paprasta 10 balų skale, kuri yra naudojama, pavyzdžiui, studentų darbų, užduočių, t.y. studijų rezultatų vertinimams, norint detaliau analizuoti respondentų patiriamo streso ypatumus: *visiškai nereaguojate, nereaguojate, beveik nereaguojate, labai silpnai reaguojate, silpnai reaguojate, pakankamai reaguojate, vidutiniškai reaguojate, reaguojate, stipriai reaguojate, labai stipriai reaguojate*. Ties kiekvienu teiginiu respondentas turėjo pažymėti vieną iš dešimties anksčiau minėtų atsakymo variantų, akcentuojančių studentų patiriamo streso stiprumą administracijos darbuotojų teikiamų paslaugų momentu (žr. 15 PRIEDE pateiktą anketą).
- Atsakymo „*nežinau, negaliu įvertinti*“ buvo atsisakyta, norint didesnio anketinio tyrimo rezultatų objektyvumo ir reliabilumo.

M. Brady (2001), F. Frost ir kt. (2001) akcentuoja, kad dažniausiai paslaugų kokybės tyrimuose naudojamas SERVQUAL paslaugų kokybės modelis, kurį 1988 metais sukūrė A. Parasuraman. Šio modelio pagrindas yra šios paslaugų kokybės dimensijos: *užtikrintumas, reagavimas, kompetencija, prieinamumas, paslaugumas, patikimumas, saugumas*. Sudarytas 51-o teiginio sąrašas, remiantis moksliniais šaltiniais, iliustruojančiais studijų administravimo kokybės paslaugos vertinimo dimensijas, pateiktas 1.3.2.2. dalyje 2 lentelėje (žr. 5 lentelę). Respondentų buvo prašoma *įvertinti savo jausmus ir išgyvenimus*: formuluoju teiginius buvo stengtasi atsižvelgti į respondento vidinius išgyvenimus bei jausmus. Didžioji dauguma anketos klausimų (apie 65 %) buvo suformuluoti neigiamai, t.y. teiginiai anketoje buvo pateikti respondento atžvilgiu: kaip jis reaguoja „*kai negauna informacijos laiku*“, „*kai darbuotojai nesilaiko etikos normų, t. y. nesisveikina, bendrauja atmestinais*“, „*kai nesugeba patikslinti informacijos, pažiūrėję į interneto puslapius*“ ir t.t.



**Tyrimo „Studijų administravimo kokybės kaip studentų stresoriaus studijuojant vertinimas“ kiekybinio instrumento schema**

Įvadinė dalis	Kiekis	Indikatoriai, matuojantys demografinį – socialinį klausimų bloką
Demografiniai - socialiniai klausimai	8 klausimai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lytis</li> <li>• Fakultetas</li> <li>• Amžius</li> <li>• Studijų forma</li> <li>• Studijų kursas</li> <li>• Socialinis statusas (dirba ar nedirba)</li> <li>• Pareigų pobūdis</li> <li>• Studento finansinis statusas (gaunama stipendija/negauna stipendijos, tačiau nemoka už mokslą/moka už mokslą)</li> </ul>
Dimensija	Apibūdinimas	Indikatoriai, matuojantys dimensijas
Užtikrintumas	Paslauga teikiama be klaidų (pastovumas, atidumas, pažadų laikymasis)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kai semestro pradžioje yra organizuojamas susitikimas su darbuotojais, padedantis geriau suprasti studijų organizavimą</li> <li>• Kai laiku randu informaciją apie parengtus rudens ar pavasario semestrų tvarkaraščius</li> <li>• Kai informaciją apie tvarkaraščius randu paskelbtą tik skelbimų lentoje (stenduose)</li> <li>• Kai informaciją apie tvarkaraščius randu paskelbtą tik internete</li> <li>• Kai tvarkaraščiai pildomi/keičiami dažnai</li> <li>• Kai informaciją apie tvarkaraščių pasikeitimus internete ne visada randu laiku</li> <li>• Kai informaciją apie tvarkaraščių pasikeitimus skelbimų lentoje (stende) ne visada randu laiku</li> <li>• Kai neaiškina apie studijų individualiojo plano sudarymą, studijų tvarkaraščio sandarą</li> <li>• Kai į studijų individualiuosius planus, neįtraukia mano pageidautinų dalykų</li> <li>• Kai negaunu informacijos apie galimybę pakeisti studijų dalyką, studijų sutartį, studijų pogrupį</li> <li>• Kai laiku neatspausdina mokesčių už studijas ir akademinį išskolinimų kvitų</li> <li>• Kai laiku neišrašo pažymų apie sesijos egzaminų datas, reikalingų Jūsų darbovietėms</li> <li>• Kai nepatikslina apie specializacijų, alternatyvų, laivai pasirenkamų dalykų tvarką</li> </ul>
Reagavimas	Greitas reagavimas į klientą (noras ir pasirengimas spręsti studentų problemas, atsakyti į jų klausimus)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kai darbuotojai noriai atsako į mano klausimus</li> <li>• Kai darbuotojai dažnai nukreipia mane į kitus kabinetus klausti tos pačios informacijos</li> <li>• Kai darbuotojai, negalėdami tuo metu atsakyti į rūpimus klausimus, prašo manęs užėiti vėliau arba palikti savo telefono numerį, kad perskambintų ir atsakytų vėliau</li> <li>• Kai darbuotojai nežinodami atsakymo, skambina į kitus padalinius, fakultetus ir pateikia atsakymus iš karto</li> <li>• Kai darbuotojai leidžia man svarbius dokumentus siųsti paprastu paštu, faksu ar elektroniniu laišku, jei nėra kitos galimybės</li> <li>• Kai darbuotojai ne visada tiksliai nurodo kitą kabinetą</li> <li>• Kai darbuotojai kartais padeda rasti Jums reikalingą padalinį ar kabinetą</li> <li>• Kai darbuotojai ne visada laikosi duoto žodžio, jei žadėjo surasti vieną ar kitą dokumentą, prašymo formą, nuorodą internete</li> </ul>
Kompetencija	Susijusi su administracijos darbuotojų žiniomis ir įgūdžiais (bendravimo įgūdžiai)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kai darbuotojų pateikti prašymai, kiti atspausdinti dokumentai tikslūs, tvarkingi</li> <li>• Kai darbuotojai ne tik atsako į mano klausimus, bet suteikia ir kitą tuo metu aktualią informaciją</li> <li>• Kai darbuotojai šaukia, kalba pakeltu tonu</li> <li>• Kai darbuotojai nesilaiko etikos normų, t. y. nesisveikina, bendrauja atmetinai</li> <li>• Kai darbuotojų apranga yra nekorektiška, netvarkinga</li> <li>• Kai darbuotojų darbo vietoje nesilaikoma darbo saugos reikalavimų, t.y. šalia kompiuterių statomi puodeliai su skysčiais ir pan.</li> </ul>
Prieinamumas, (apčiuopiamumas)	Kai studentui išskyla problema, ar administracijos darbuotojai yra prieinami ir ar darbuotojų paslaugos lengvai pasiekiamos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kai darbuotojai visada savo darbo vietoje</li> <li>• Kai nėra eilių arba jos sėkmingai tvarkomos</li> <li>• Kai darbuotojai palieka savo darbo vietą, norėdami man pagelbėti rasti vieną ar kitą kabinetą, ar auditoriją</li> <li>• Kai darbuotojai į darbą nevēluoja</li> <li>• Kai darbuotojai iš darbo išeina anksčiau laiko</li> <li>• Kai nėra skelbiamas užrašas ant durų arba kitoje matomoje vietoje apie darbo laiko pasikeitimus</li> <li>• Kai yra galimybė kreiptis į kitą kabinetą (asmenį), neesant Jums reikalingo darbuotojo</li> <li>• Kai informacija apie darbuotojo prieinamumą (pavyzdžiui, dekanato darbotvarkė) yra skelbiami internete ar stenduose</li> <li>• Kai manęs prašo palaukti už durų ar prisėsti kabinete, jei tuo metu nėra galimybių atsakyti į man rūpimus klausimus</li> </ul>

Lentelės tęsinys kitame puslapyje

5 lentelės tęsinys

Dimensija	Apibūdinimas	Indikatoriai, matuojantys dimensijas
Paslaugumas	Bendravimas su studentais (nuoširdumas, mandagumas, požiūris, pagarba).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kai darbuotojai suteikia galimybę savo kabinetuose pasidėti daiktus, pasikabinti palatą ar kitus reikmenis, esant būtinybei</li> <li>• Kai darbuotojai paima mano dokumentus, prašymus, sutartis, žadėdami perduoti reikiamiems asmenims ir grąžina, esant būtinybei, pavyzdžiui, praktikos sutartis ir pan.</li> <li>• Kai darbuotojų darbo vieta yra netvarkinga, jie negreitai randa reikiamą informaciją, dokumentus (kai reikiama medžiaga yra „ne po ranka“)</li> <li>• Kai darbuotojai pasiūlo prisėsti, kol aš pildau dokumentus</li> <li>• Kai man ne visada padeda pildyti dokumentus, nepaaiškina studijų proceso subtilumų</li> <li>• Kai nesugeba patikslinti informacijos, pažiūrėję į interneto puslapius</li> <li>• Kai darbo kabinetuose yra kanceliariinių priemonių, reikalingų man užpildyti dokumentus</li> <li>• Kai darbuotojai paskolina kanceliariinių priemonių (pavyzdžiui, tušinuką) man pildant dokumentus, prašymus</li> <li>• Kai aš galiu palikti būtinus grąžinti dokumentus pas budintį ar kitą asmenį, esantį bet kuriuo fakulteto darbo metu</li> <li>• Kai darbuotojai negerbia mano kaip studento nuomonės</li> </ul>
Patikimumas, saugumas	Siejamas su kliento pasitikėjimu organizacija, informacijos konfidencialumu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kai mano asmeninės problemos dėl studijų (pavyzdžiui, dėl ligos, nelaimės atveju) yra saugomos ir neviešinamos</li> <li>• Kai aš pasitikiu darbuotojų etišku elgesiu</li> <li>• Kai darbuotojai pasirūpina mano duomenų saugumu (asmens kodais ir t.t.)</li> <li>• Kai darbuotojai randa mano atneštus dokumentus, turi jų kopijas</li> <li>• Kai darbuotojai tiksliai nurodo sumas, reikalingas susimokėti už mokslą, akademinis išsiskolinimus</li> </ul>

\*Šaltinis: sudarytas darbo autorės

Pagrindinėje klausimyno dalyje komponuojami tiesiogiai su tyrimo problema susiję teiginiai, kuriais stengiamasi išsiaiškinti studentų nuomonę apie ŠU humanitarinio, socialinių mokslų ir technologijos fakultetų studijų administravimo teikiamų paslaugų užtikrintinumą, darbuotojo požiūrį į studento problemas (reagavimą), darbuotojo kompetenciją, darbo, organizuojant studijas, tvarką (prieinamumą, apčiuopiamumą), darbuotojų paslaugumą, patikimumą ir saugumą bei jų ryšį su respondentų patiriamais stresoriais studijuojant *rangine skale*, vertinant patiriamą stresą 10 balų intervale: nuo 1 – „visiškai nereaguojate“ iki 10 – „labai stipriai reaguojate“. 5 lentelėje pateikiama detali anketos pagrindinės dalies struktūra, atskleidžianti, kaip su pasirinkto SERVQUAL paslaugos kokybės modelio dedamosiomis dalimis siejasi anketos stimuliniai teiginiai.

Reikia pažymėti, kad apklausos rezultatai turi ir trūkumų. K. Kardelis (2002) nurodo, kad informacija, gauta iš respondento atspindi realią padėtį pagal tai, kaip realybę priėmė kiekvienas respondentas individualiai. G. Merkys (1995, p. 26) teigia, kad pagrindinis šio metodo trūkumas tas, kad apklausa visada reaktyvi, t.y. ne visada žmonių nuomonės atspindi realią padėtį.

### 3.2. Tyrimo imties charakteristika

Visų pirma, buvo siekiama pagrįsti anketoje naudojamos skalės ir paties tyrimo metodo validumą. Kaip teigia J. Ruškus (2000, p. 62), nagrinėdamas kitų autorių literatūrą (Merkys G., 1999; Анастаси А., Урбина С., 2001), validumas parodo tai, ką testas matuoja ir kaip gerai jis tai matuoja. Pritaikius šį J. Ruškaus disertacijos fragmentą savo darbe, galima teigti, kad anketos validumas susideda iš tiriamojo reiškinių ir atliktos analizės bei vertinimo procedūrų gautų

duomenų. Panašiai validumą aiškina ir N. Mažeikienė (2001, p. 54), teigdama, kad validumas - tai „viena iš svarbiausių tyrimo metodų charakteristikų, numatanti informaciją apie tai: 1) kaip testo rezultatai derinasi su kitais, iš kitų šaltinių gautais duomenimis apie matuojamą asmenybę; 2) kiek yra pagrįsta prognozė apie matuojamos savybės vystymosi dinamiką; 3) kaip matuojama elgesio sfera yra susijusi su kitais psichologiniais konstruktais“. Validumas taip pat aprašo metodikos konkretų kryptingumą (tiriamųjų kontingentas pagal amžių, išsilavinimą, sociokultūrinį statusą) ir išvadų pagrįstumo laipsnį konkrečiomis testo taikymo sąlygomis (N. Mažeikienė, 2001, p. 54). Pritaikius šį validumo sąvokos ir jo elementų apibendrinimą studijų administravimo kokybės vertinimui kaip studentų stresoriui studijuojant, galima teigti, kad validumas susideda iš tyrimo instrumento indikatorių (jų blokų) tarpusavio ryšio ir atskleidžia, kiek tyrimo instrumento elementų teisingas pasirinkimas leidžia vertinti identifikuotą tyrimo objektą.

Metodologinėje literatūroje yra išskiriamos keturios kriterijų grupės, pagal kurias būtų galima įvertinti tyrimo reikšmingumą, t.y. *tyrimo loginis validumas*, *tyrimo objekto (konstrukto) validumas*, *vidinis* ir *išorinis validumas*. Pagal K. Kardelį (2002, p. 331-335), *loginis validumas* apima aiškiai apibrėžtą tyrimo problemą, tiksliai suformuluotą iš jos išplaukiančią hipotezę, aiškiai nusakytus tyrimo metodus, kurių dėka yra gaunami tyrimo duomenys bei padaromos išvados. Tai rodo, jog tyrimo metodologinė dalis turi būti taip tiksliai nusakyta, kad kiekvienas skaitytojas galėtų įvertinti, ar tyrimo metodai atitinka iškeltiems tyrimo uždaviniams ir ar jų pakanka hipotezei patikrinti. Pasak autoriaus, *objekto (konstrukto) validumas* aiškina ar tiksliai apibrėžtas tyrimo objektas, todėl ypač svarbu nusakyti tuos tyrimo kintamuosius, kurie labiausiai charakterizuoja tiriamąjį reiškinį, bei parinkti tinkamus jų matavimo metodus. Tuo tarpu *vidinis validumas* suprantamas, kaip tyrėjo gebėjimas atsiriboti nuo įvairių galimų pašalinių veiksnių įtakos tyrimo rezultatams, o *išorinis validumas* grindžiamas, įvertinus vidinį validumą ir paprastai siejamas su tyrimo rezultatų ekstrapoliacija į kitas panašias grupes, nes visada kyla klausimas, ar galima tyrimo rezultatus, gautus tiriant vieną grupę, pritaikyti kitiems panašioms atvejams. Išorinį tyrimo validumą nulemia imties dydis. Norint tyrimo rezultatus apibendrinti platesnei populiacijai, būtina formuoti imtį tikimybinio būdu, parenkant tokį atvejų skaičių, kuris leistų reprezentuoti tiriamąją populiaciją.

Taigi, kaip jau minėta, vienas svarbiausių imties sudarymo reikalavimų yra reprezentatyvumas, nes būtent ši charakteristika lemia, ar ištyrus imtį galima padaryti patikimas išvadas apie visą populiaciją. Tačiau didelės imtys naudojamos retai, kadangi panašaus patikimumo informaciją galima gauti ir iš vidutinio didumo imčių, nes reprezentatyvumas priklauso ne tiki nuo imties didumo, bet ir nuo jos sudarymo metodo (V. Čekanavičius, G. Murauskas, 2002, p. 272).

Apklauskos metu surinkti pirminiai duomenys buvo apdoroti SPSS programa, grafikai braižyti Excel programa. Duomenų analizei atlikti naudotas *aprašomosios statistikos metodas*. Aprašomoji statistika padeda patogiai, apibendrintai ir suprantamai aprašyti didelius duomenų kiekius. Tam yra

įvairių būdų: dažnių paskirstymas, grafikai, lentelės, duomenų transformavimas ir kt. (A. Valackienė, 2004).

Kadangi empirinės dalies tyrimas buvo vykdytas Šiaulių universiteto (toliau – ŠU) fakultetuose, aktualu trumpai pristatyti šią aukštąją mokyklą. ŠU yra Lietuvos aukštoji mokykla, kurios istorija prasideda 1939 m. Kadangi ŠU vystymasis apima daugelį etapų, tai apibūdinsime tik šiam darbui svarbius universiteto raidos aspektus. ŠU yra klasikinis universitetas, kuriame veikia *aštuoni fakultetai* (Edukologijos, Gamtos mokslų, Humanitarinis, Matematikos ir informatikos, Menų, Socialinės gerovės ir negalės studijų, Socialinių mokslų, Technologijos), taip pat veikia Tęstinių studijų institutas (žr. 17 PRIEDA). Šiaulių universitete yra trijų pakopų studijos: pagrindinės (bakaluro ir profesinės), antrosios (specialiosios profesinės ir magistratūra) ir trečiosios (doktorantūra).

Pirmiausia svarbu pagrįsti anketavimo raštu būdo pasirinkimą, analizuojant ŠU studijų administravimo paslaugos kokybės kaip studentų stresoriaus studijuojant vertinimą. 1) Šiuo metu Lietuvoje yra dviejų tipų universiteto modeliai – klasikinis ir šiuolaikinis, kuris į savo veiklą žiūri kaip į verslą. ŠU eina klasikinio universiteto modelio kryptimi, nes jo branduoliu laikomos studijos. Šiame universitete viena svarbiausių mokslinių sričių yra moksliniai tyrimai, susiję su studijomis, kadangi prioritetine universiteto veikla yra laikomas kūrybingos, iniciatyvios asmenybės ugdymas: svarbu suvokti, jog studijos universitete žmogaus gyvenime yra tas etapas, kai jis turi pamėgti pasirinktą specialybę, daryti praktinius darbus, ypač kai juos atlieka keli studentai. 2) Peržvelgus ŠU tinklalapyje ([www.su.lt](http://www.su.lt), 2009) pateiktus įvairių fakultetų tyrimus (pavyzdžiui, *Studijų plėtotė regioniniame Šiaulių universitete, Šiaulių universiteto bakaluro studijų programų dieninės studijų formos studentų nuomonės apie studijų kokybę tyrimas* ir pan.), galima teigti, kad pasitelkus anketinę apklausą kaip tyrimo metodą yra lengviausia sužinoti studentų, kurie yra įsilieję į akademinį gyvenimą, nuomonę apie mums visiems rūpimus dalykus. ŠU studentams pačios aktualiausios atrodo tos studijų organizavimo problemos, kurios yra labiau universalios, praktiškai būdingos didžiajai daliai universitete besimokančių studentų: per didelis studijų krūvis, menkos galimybės studijuoti savarankiškai bei studentų būsto problemos. Kadangi šios, jau anksčiau studentų įvairiuose tyrimuose išreikštos stresinės būsenos (pvz. 2.3.1. pateiktame VDU studentų atliktame tyrime) yra pakankamai plataus profilio, darbe yra apsiribojama vienu - Šiaulių universitetu, tačiau norint gauti visapusiškesnį, tikslingesnį tyrimą, pasirinkti keli fakultetai, kurie yra pakankamai skirtingi savo programomis, tačiau turintys bendrauniversitetinių modulių, bendrą istoriją, didelį kiekį studijuojančiųjų, taigi sietini šiose studijų objektuose atsirandančiomis administracinėmis problemomis.

Kadangi tyrimui (plačiau apie tyrimo dizainą pateikta 3.1 dalyje) buvo pasirinkti trys ŠU fakultetai: *humanitarinis*, *socialinių mokslų* ir *technologijos*, toliau pateikiami jų trumpi apibūdinimai ir jų pa(si)rinkimo kaip empirinio darbo objekto pagrindumas.

Šiaulių universiteto Technologijos fakulteto pradžia buvo Kauno politechnikos instituto Šiaulių vakarinis skyrius, įkurtas 1959 metais. Tuo tarpu Humanitarinis fakultetas įkurtas 1997 m., reorganizavus Šiaulių pedagoginio instituto Filologijos fakultetą (1948 m. Šiaulių mokytojų institute veikė Lietuvių kalbos skyrius). 1998 m. rugsėjo 21 d. rektoriaus įsakymu buvo įsteigtas Socialinių mokslų fakultetas. Iki 1999 m. Socialinių mokslų fakulteto buveinė buvo Technologijos fakultete.

*Fakultetų pasirinkimo kriterijai:*

1. Humanitarinis, socialinių mokslų ir technologijos fakultetai, kaip buvo minėta, ***siejasi savo istorija***: 1992 m. birželio mėn. 10 d. buvo pasirašyta sutartis tarp Šiaulių pedagoginio instituto rektoriaus A.Gudavičiaus ir KTU Šiaulių fakulteto dekaną V. Lauručio, kurioje buvo numatyta nuo 1992 m. rugsėjo 1 d. priimti 50 studentų į mokamų biznio administravimo specialybės studijų pirmąjį kursą. Taigi biznio administravimas, o vėliau įsikūrusi Vadybos katedra buvo įsteigta tuo metu Šiaulių pedagoginio universiteto ir egzistavo KTU Technologijos fakulteto patalpose, būdama šių dviejų universitetų jungtimi. Tuo tarpu reorganizavus Ekonomikos ir istorijos katedrą, buvusią Šiaulių pedagoginiame institute, Humanitarinio fakulteto patalpose, kuriai vadovavo ilgametis pedagoginio instituto rektorius, prof. V. Bendikas, 1997 m. įkurta savarankiška Ekonomikos katedra, vadovaujama doc. dr. Z. Tamašauskienės. Įkūrus Šiaulių universitetą, ji buvo perkelta į Technologijos fakultetą ir nuo 1997 m. rugsėjo 1 d. iki 1998 m. rugsėjo 21 d. buvo Technologijos fakulteto padalinys. Socialinių mokslų fakultetui įsisteigus buvusios „Nuklono“ gamyklos patalpose, tiek Ekonomikos katedra, tiek Vadybos katedra persikėlė į šias patalpas.
2. ***Tai vieni didžiausių fakultetų*** Šiaulių universitete ***pagal studentų skaičių***. Edukologijos fakultetas, turintis taip pat nemažą kiekį studijuojančiųjų, nenagrinėtas dėl kelių priežasčių: socialinių mokslų fakulteto vadybos, ekonomikos ir viešojo administravimo programos bei edukologijos programos priklauso tai pačiai socialinių mokslų kryptiai, taip pat dėl kriterijaus pasirinkti tris kintamuosius (fakultetus) studijų administravimo paslaugų kokybės kaip studentų stresoriaus studijuojant vertinimui.
3. ***Turi bendrų studijų programų dalykų (modulių)***: universitetinių pagrindinių studijų programose pirmųjų kursų metu yra studijuojami bendrojo lavinimo dalykai: specialybės kalbos kultūra, informacijos valdymas, informacinės technologijos, vadybos pagrindai ir

pan. Šie studijų moduliai yra humanitarinio, socialinių mokslų ir technologijos fakultetų programų moduliai.

Taigi remiantis Šiaulių universiteto duomenimis (www.su.lt, 2009), tuo metu, kai buvo atliekamas tyrimas, iš viso Šiaulių universitete studijavo 12 000 studentų. Šiaulių universiteto humanitariniame fakultete šiuo metu studijuoja 1030 studentų, socialinių mokslų fakultete (2008 metų gruodžio 1 d. duomenimis) - 4311 studentų, o technologijos fakultete – daugiau nei 1800 studentų. Taigi iš viso šiuose trijuose fakultetuose studijuoja ~ **7141**-as studentas. Siekiant studijų administravimo kokybės vertinimo tyrimo objektyvumo ir reprezentatyvumo, buvo pasiremta V. Paniotto (2003) formule ir apskaičiuota, jog norint pasiekti tyrimo rezultatų reprezentatyvumo (pasirenkant anketų grįžtamumo kvotą 95 %), būtina apklausti **398** studentus (tyrimo imties apskaičiavimą žr. 16 PRIEDE). Siekiant didesnio duomenų patikimumo, šiame tyrime apklausta iš viso **430** respondentų.

Buvo panaudotas paprastas atsitiktinis tiriamųjų grupių parinkimo būdas. Kaip teigia K. Kardelis (2002), šis metodas yra tinkamas, kai “tyrimui parenkami asmenys, kuriuos lengva rasti, kurie yra greta, pavyzdžiui, apklausos būdu galima sužinoti bendradarbių, moksleivių, studentų, dėstytojų, mokytojų ir k. t. nuomonę mūsų rūpimais klausimais”. Studentams buvo pateiktas anoniminis klausimynas, t.y. respondentams nei vardo, nei pavardės nurodyti nereikėjo. Anketos buvo dalinamos balandžio mėnesio pradžioje. Anketos buvo dalinamos studijų grupėse, skirtinguose studijų skyriuose: dieniniame, vakariniame ir neakivaizdiniame skyriuose, taip pat magistrantams. Daugiausiai siekta naudoti tiesioginės apklausos metodą: siekiant duomenų objektyvumo studentai klausimynus pildė tyrėjo akivaizdoje, t.y. respondentai anketai užpildyti turėjo tam tikrą laiko tarpą (15 – 20 min.). V. Paniotto formule atskleidus reprezentatyvią imtį, buvo galima identifikuoti tyrimo instrumento pasiskirstymo imtį tarp įvardintų trijų fakultetų (žr. 6 lentelę).

6 lentelė

**Tyrimo imties apskaičiavimas tiksliniuose fakultetuose**

Šiaulių universiteto fakultetas	Tyrimo imtis	Tyrimo instrumento grįžtamumas
Humanitarinis	62	71
Socialinių mokslų	260	251
Technologijos	108	100
<b>Iš viso:</b>	<b>430</b>	<b>421</b>

Svarbus apklausos kokybinis rodiklis – anketų grįžtamumo kvota, kuri tyrime siekė **98 %**.

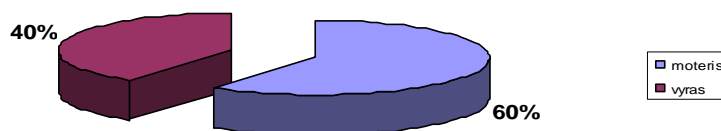
Taigi pagrindus ir apibendrinus tyrimo instrumento struktūrą, tyrimo imties skaičiavimą, tyrimo dizainą, galima pateikti studijų administravimo kokybės vertinimo kaip studentų stresoriaus studijuojant rezultatus.

#### IV. STUDIJŲ ADMINISTRAVIMO KOKYBĖS KAIP STUDENTŲ STRESORIAUS STUDIJUOJANT VERTINIMAS: TYRIMO REZULTATAI

##### 4.1. Tyrimo imties demografinis pristatymas

Reikšminga aptarti respondentų demografinius rodiklius tokius kaip lytis, studijuoti pasirinktas fakultetas, studijų kursas, socialinis statusas, pareigų pobūdis, studento finansinis statusas (gaunama stipendija už studijų rezultatus ir/ar socialinė stipendija; stipendija negaunama, tačiau už mokslą nemokama; mokama už mokslą), kurie gali pagelbėti vertinant studijų administravimo kokybę kaip studentų stresorių studijuojant.

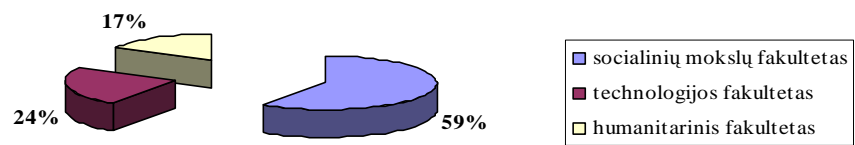
Vykdam tyrimą tikslinga išsiaiškinti respondentų struktūrą pagal lytį. Tyrime dalyvavo **169** (40%) vyrai ir **253** (60%) moterys (žr. 5 paveikslą).



5 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį, %

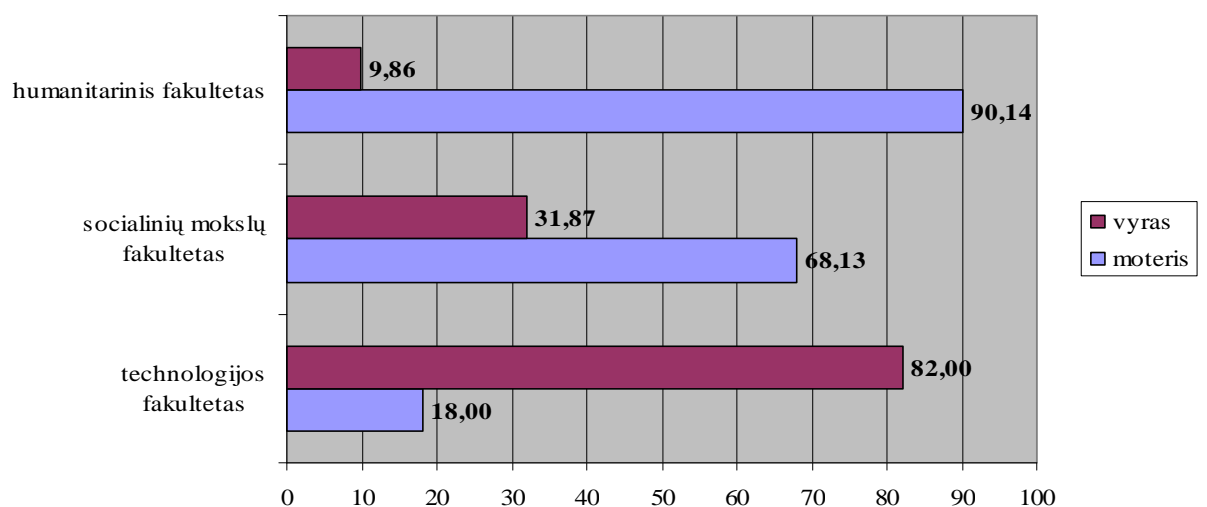
Kaip buvo minėta 3.2. dalyje, iš viso buvo išdalintos 430 anketų, tačiau sugrįžo 422 anketa, taigi anketų grįžtamumo kvota yra 98 %. Natūralu, kad moterų skaičius yra didesnis nei vyrų: didžiausias skaičius apklaustųjų buvo socialinių mokslų fakultete, kuriame didesnę dalį studijuojančiųjų sudaro moteriškosios lyties atstovės. Taip pat nemažas respondenčių moterų skaičius yra humanitariniame fakultete (žr. 7 paveikslą).

Respondentų pasiskirstyme pagal fakultetą (žr. 6 paveikslą) matyti, jog apklausoje dominavo socialinių mokslų fakulteto studentų populiacija, kuri sudarė 59 procentus apklaustųjų (N=251). Kaip buvo minėta 3.2. dalyje, norint gauti reprezentatyvius tyrimo rezultatus, daugiausiai respondentų reikėjo apklausti būtent šiame fakultete. Tuo tarpu technologijos fakulteto studentai sudarė 24 procentus apklaustųjų (N=100), o humanitarinio fakulteto – 17 procentų apklaustųjų (N=71).



**6 pav.** Respondentų pasiskirstymas pagal fakultetus, %

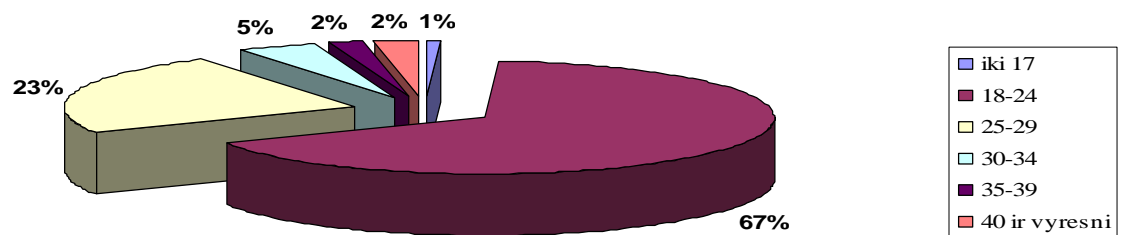
Respondentų pasiskirstyme pagal fakultetą ir lytį (žr. 7 paveikslą) aiškiai matoma skirtinga moterų ir vyrų diferenciacija: humanitariniame fakultete respondentės moterys sudarė 90,14 procento (N=64), o vyrai - tik 9,86 procentus respondentų (N=7). Tuo tarpu technologijos fakultete šis skaičius yra atvirkščiai proporcingas: šiame fakultete dominavo vyrai – 82 procentai respondentų (N=82), o moterys tesudarė 18 procentų apklaustųjų (N=18). Socialinių mokslų fakulteto tyrimo imties populiacijoje taip pat dominavo moterys: 68,13 procentų respondentų (N=171), o vyrai sudarė 31,87 procentus respondentų (N=80). Šis pasiskirstymas dėsningas fakultetų kuruojamoms programoms ir dėstomiems dalykams, t.y. humanitariniai mokslai yra orientuoti į kalbas, lingvistinį tobulėjimą, galbūt dėl to šiuos mokslus daugiau renkami ir studijuoja moteriškos lyties atstovės, tuo tarpu technologijos mokslai yra labiau pritaikyti vyrams: mechanikos, statybos, elektros inžinerijos programos ir t.t. Socialinių mokslų fakulteto programos nėra diferencijuotos į kurią nors lytį. Pagal Europos Sąjungos tinklalapio ([www.europa.eu](http://www.europa.eu), 2004) pateiktus duomenis matoma, kad vyrai daugiau renkami tiksliusius mokslus, kompiuteriją ir inžineriją, o moterys – meno disciplinas, humanitarinius mokslus ir teisę.



**7 pav.** Respondentų pasiskirstymas pagal fakultetą ir lytį, %

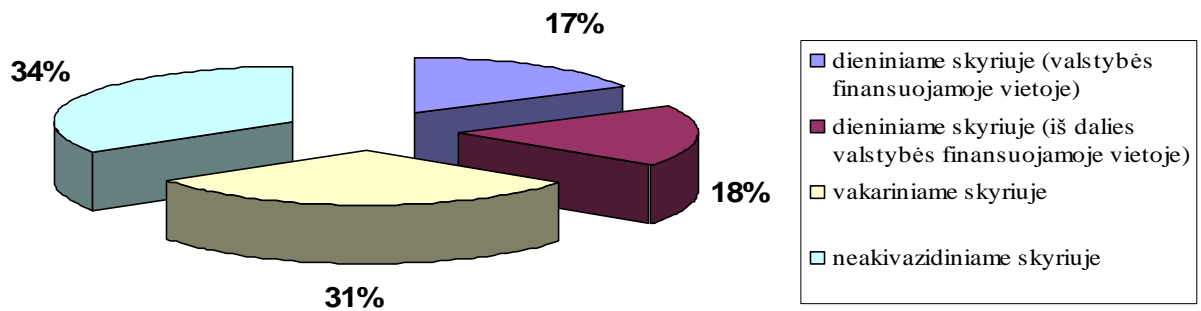


Formuojant amžiaus pasiskirstymo demografinį bloką buvo remtasi Statistikos departamento duomenimis (www.stat.gov.lt, 2007), gyventojų ir socialinės statistikos švietimo statistine skiltimi, kurioje buvo pateikti duomenys apie mokinių ir studentų amžių, statistinius rodiklius ir metus. Tyrimo instrumente studentų amžius buvo paskirstytas pagal statistinių duomenų teminėse lentelėse pateiktą *studentai universitetuose* duomenų pavyzdį, t.y. statistikos departamento statistinių duomenų bazėje užfiksuota, kad Lietuvoje yra keletas 16 – 18 metų studentų, todėl jie taip pat buvo įtraukti į šio tyrimo instrumento išanginę – demografinę-socialinę dalį, amžiaus grupių pasiskirstymo klausimą (žr. 8 paveikslą).



**8 pav.** Respondentų pasiskirstymas pagal amžių, %

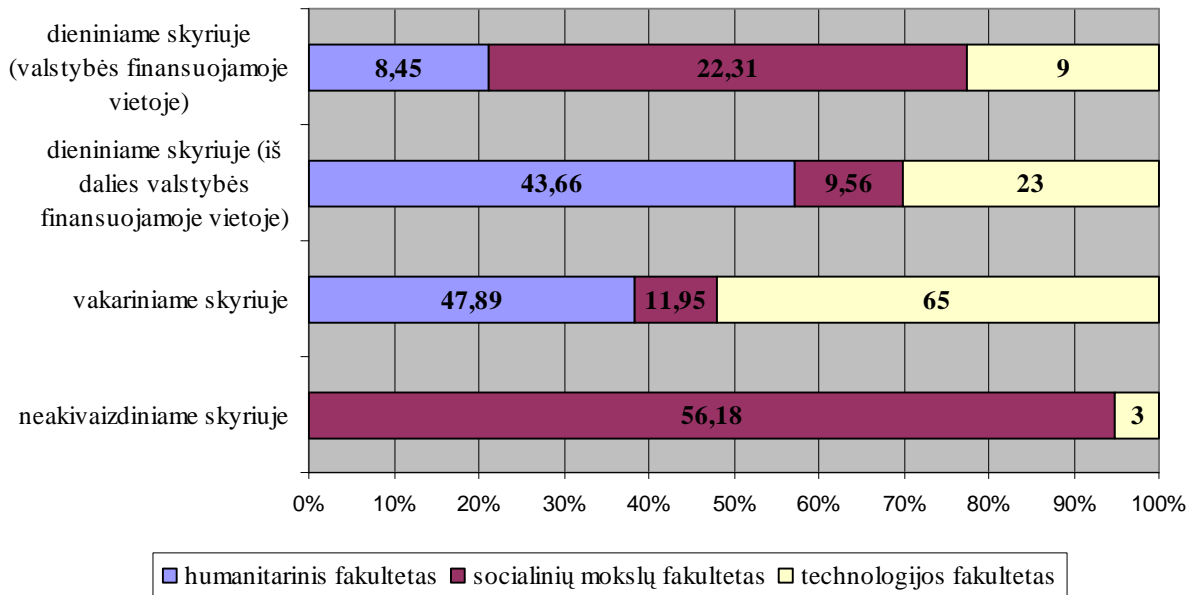
Kaip matoma iš 8 paveikslo, iki 17 metų respondentų yra 1 procentas (N=3). *Galima teigti, kad šis procentas atspindi šio tyrimo paklaidą, kadangi jokių duomenų apie jaunesnius nei 18 metų studentus Šiaulių universitete nerasta.* 18 - 24 metų respondentai sudarė 67 procentus apklaustųjų populiacijos (N=283). Kaip matoma iš tolesnės empirinės dalies analizės, toks skaičius yra, nes didelė dalis apklaustųjų buvo tikslinių fakultetų dieninio ir vakarinio skyriaus studentai, kuriuose studijuoja studentai, į aukštąjį mokslą dažniausiai stojantys iš po mokyklos baigimo. Taip pat nemažą skaičių respondentų – 23 procentus sudarė 25 - 29 metų apklaustieji (N=99). Kiti respondentai pasiskirstė apylygiai: 30 – 34 metų sudarė 5 procentus tiriamųjų (N=19), po 2 procentus – 35 - 34 metų bei 40 metų ir vyresni respondentai.



**9 pav.** Respondentų pasiskirstymas pagal studijų finansavimo pobūdį ir studijų formą, %

Vykdamas studentų apklausą, buvo aktualu tyrimo instrumento įžanginėje dalyje išskirti universitetinių pagrindinių studijų formą ir kursą, kurią sudaro šie demografiniai-socialiniai klausimai: visų pirma, respondentų pasiskirstymas pagal tai, kokia studijų forma jie studijuoja (žr. 9 paveikslą), t.y. dieniniame skyriuje (valstybės finansuojamoje vietoje, ar iš dalies valstybės finansuojamoje vietoje), vakariniame skyriuje ar neakivaizdiniame skyriuje. Dieniniame skyriuje (valstybės finansuojamoje vietoje) studijuoja 17 procentų respondentų (N=71), o iš dalies valstybės finansuojamoje vietoje – 18 procentų respondentų (N=78). Tuo tarpu didžiausias respondentų skaičius pasiskirstė neakivaizdiniame skyriuje – 34 procentai (N=144), o vakariniame – 31 procentas (N=129). Kadangi šio darbo autorė dirba standartinėmis darbo valandomis (nuo 8 val. ryto iki 17 val. dienos), tai apklausa buvo vykdoma po 17 val.: taigi daugiausiai respondentų pavyko apklausti vakariniame ir neakivaizdiniame skyriuose (pastarojo skyriaus studentus, kurių paskaitos vyksta vakare). Taip pat tyrimo instrumente prie studijų formos klausimo buvo palikta galimybė respondentams įrašyti kitą variantą, pavyzdžiui, nenuosekliojo studijų klausytojo vieta, tačiau šiame tyrime nei vienas studentas neakcentavo šios pasirinkimo galimybės.

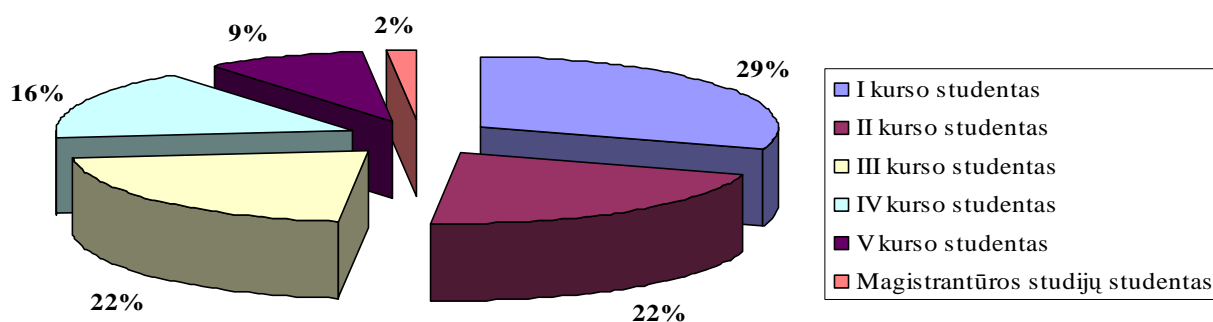
Visų antra, taip pat svarbu išanalizuoti studijuojančiųjų pasiskirstymą pagal kursus: tyrimo instrumento įžanginėje dalyje buvo įtraukti penki universitetinių pagrindinių studijų kursai, taip pat magistrantūros ir doktorantūros programų pasirinkimo galimybės (žr. 10 paveikslą).



**10 pav.** Respondentų pasiskirstymas pagal fakultetus ir studijų formą, %

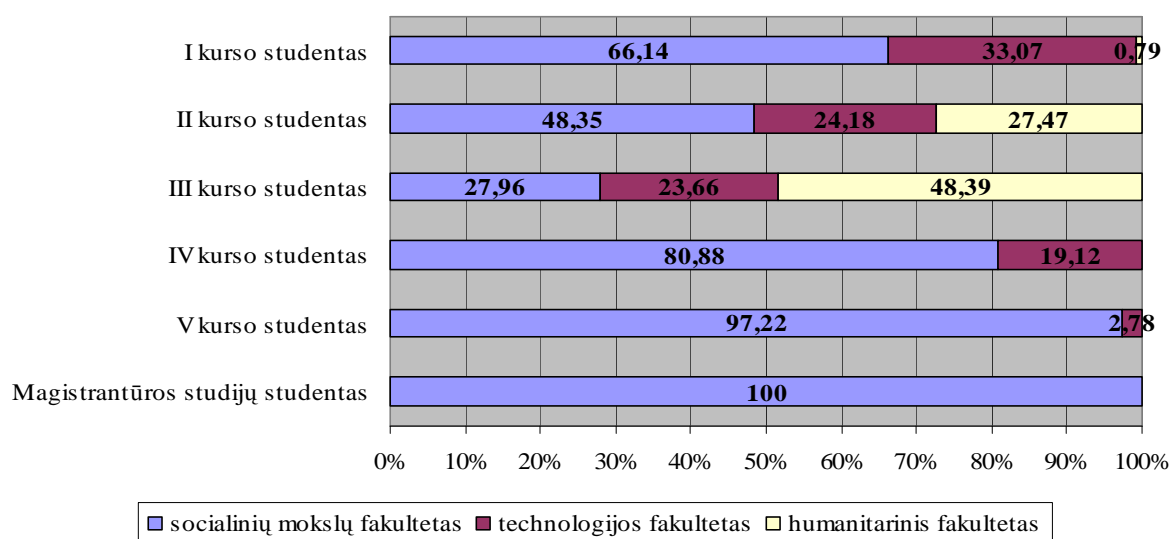
Kaip matome iš 10 paveikslėlio, socialinių mokslų fakultete didžiausią kiekį respondentų sudarė neakivaizdinio skyriaus respondentai – 56,18 procentus (N=141) ir dieninio skyriaus (valstybės finansuojamos vietos) respondentai – 22,31 procentą (N=56). Tuo tarpu technologijos fakultete didžiausia dalis respondentų studijuoja vakariniame skyriuje - 65 procentai (N=65) ir dieniniame skyriuje (iš dalies valstybės finansuojamoje vietoje) – 23 procentai (N=23), o humanitariniame fakultete respondentai pasiskirstė taip: vakariniame skyriuje - 47,89 procentai (N=34) ir dieniniame skyriuje (iš dalies valstybės finansuojamoje vietoje) - 43,66 studentai (N=31). Galima teigti, kad šio darbo pagrindiniai respondentai yra vakarinio, neakivaizdinio ir dieninio (iš dalies valstybės finansuojamoje vietoje) skyriaus studentai.

Toliau pateikiamas 11 paveikslas, kuriame apibrėžiami respondentai pagal jų pasiskirstymą studijų kursais. Daugiausiai respondentų pažymėjo, kad jie studijuoja pirmame kurse – 31 procentas apklaustųjų (N=127). Antrame ir trečiame kursuose studijuoja po 22 procentus apklaustųjų (N=91 ir N=92). Tuo tarpu magistrantūros studijų studentai sudarė tik 2 procentus apklaustųjų (N=7).



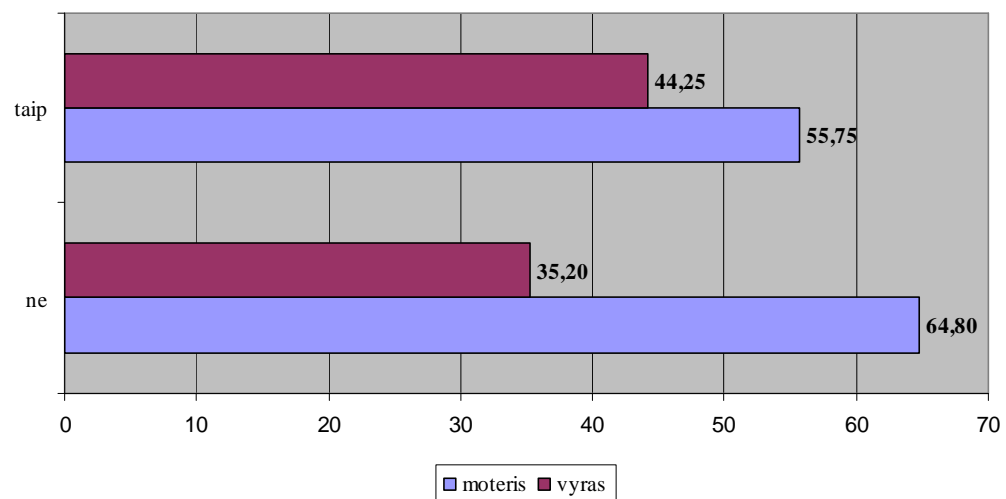
**11 pav.** Respondentų pasiskirstymas pagal studijų kursą, %

Kaip matoma iš 12 paveikslo, socialinių mokslų fakulteto studentai sudarė didžiausią dalį pirmo kurso respondentų imties – 66,14 procentų (N=84). Antrame kurse taip pat išsiskiria socialinių mokslų fakulteto respondentai – 48,35 procentai (N=44). Tuo tarpu trečiame kurse didžiausią dalį sudaro humanitarinio fakulteto studentai – 48,39 procentai respondentų (N=45). Ketvirto kurso respondentų pasiskirstyme taip pat dominuoja socialinių mokslų fakulteto studentai – 80,88 procentai (N=55), o technologijos fakulteto studentai sudaro 19,12 procentų ketvirto kurso tiriamųjų (N=13). Penkto kurso universitetinių pagrindinių studijų respondentai pasiskirstė taip: 97,22 procentai socialinių mokslų fakultete (N=35) ir 2,78 procentai technologijos fakultete (N=1). Visi magistrantūros programos respondentai, dalyvavę apklausoje, studijuoja socialinių mokslų fakultete – 100 procentų (N=7).



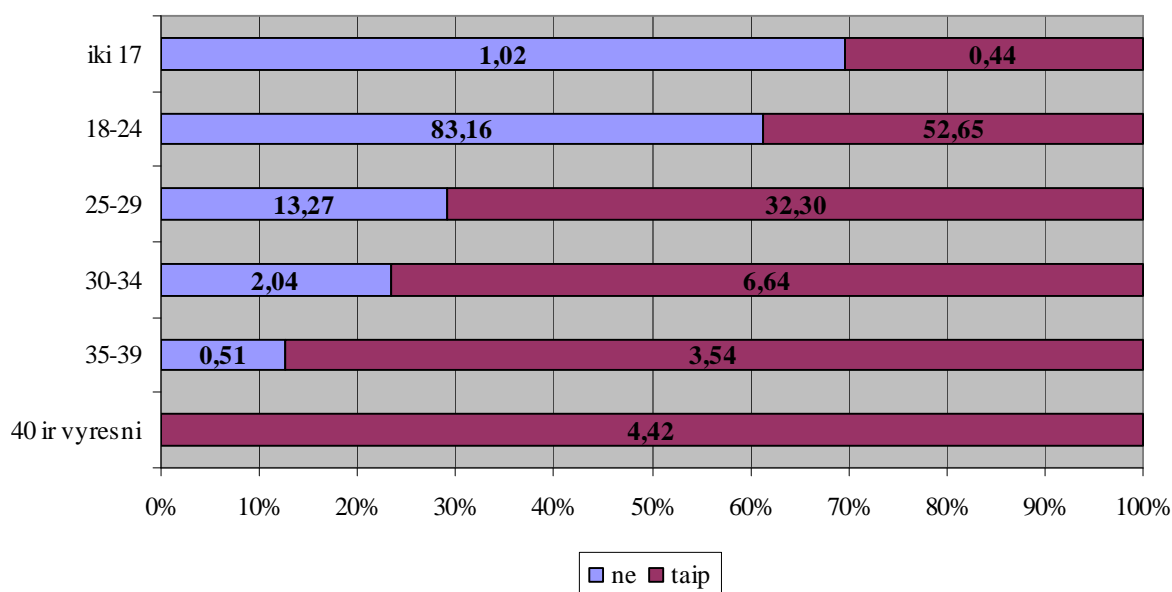
**12 pav.** Respondentų pasiskirstymas pagal fakultetą ir studijų kursą, %

Iš viso **54** procentai (N=226) respondentų atsakė, kad jie turi darbą, o **46** procentai (N=196) pažymėjo, kad jie šiuo metu neturi darbovietės. Taigi šis pasiskirstymas yra gana tolygus, todėl aktualu nagrinėti ir atskleisti respondentų pasiskirstymą pagal lytį ir darbą, t.y. jų socialinį statusą (žr. 13 paveikslą): 44,55 procentai vyrų (N=100) pažymėjo, kad jie turi darbą, o moterų buvo daugiau - 55,75 procentai respondenčių (N=126) patvirtino, kad jos turi darbą. Galima teigti, kad toks pasiskirstymas atspindi apklaustųjų moterų didesnę kiekį visumoje (60 procentų). Tuo tarpu moterų, neturinčių darbo, taip pat buvo daugiau nei vyrų, t.y. respondentai pasiskirstė šia tvarka: 35,2 procentų vyrų (N=69) ir 64,80 procentai moterų (N=127). Tačiau pagal Lietuvos statistikos departamento duomenis (2009), 2008 metų pabaigoje bedarbių vyrų iš viso buvo 49,5 tūkstančiai, o moterų – 44,8 tūkstančiai. Galima teigti, kad nors šiame tyrime daugiau moterų pažymėjo, kad neturi darbo, tačiau reikia atsižvelgti ir į šiuos aspektus, galinčius lemti, kodėl moterys rinkosi šį atsakymo variantą: moterys gali būti namų šeimininkės, auginančios mažus vaikus, esančios pogimdyvinėse atostogose ir pan.



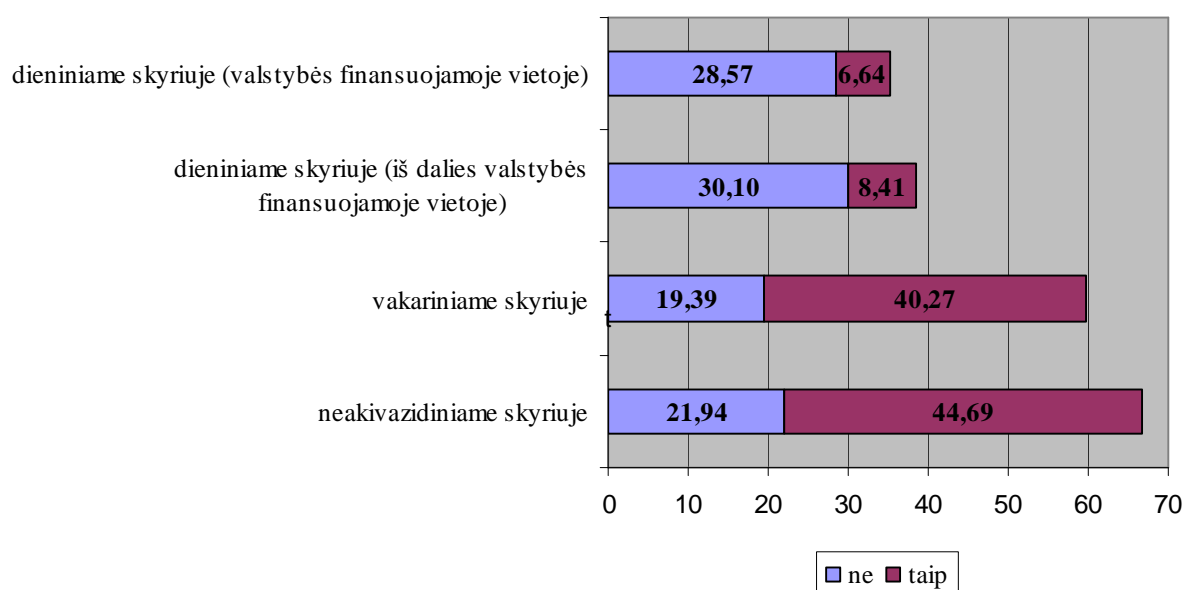
**13 pav.** Respondentų pasiskirstymas pagal lytį ir socialinį statusą, %

Tuo tarpu respondentų pasiskirstymas pagal amžių ir socialinį statusą (ar dirba, ar ne) (žr. 14 paveikslą) atskleidė, kad didžiausias procentas nedirbančiųjų šioje tyrimo imtyje yra 18 – 24 metų amžiaus jaunimo tarpe: 83,16 procento (N=163), tačiau respondentai, turintys darbą taip pat pasiskirstė šiame amžiaus tarpsnyje - 52,65 procentai apklaustųjų (N=119). Kadangi 18 – 24 metų amžiaus respondentų kiekis buvo didžiausias, tai ir šio amžiaus grupės tyrimo rezultatų pasiskirstymas yra reikšmingiausias ir tikslingiausias.



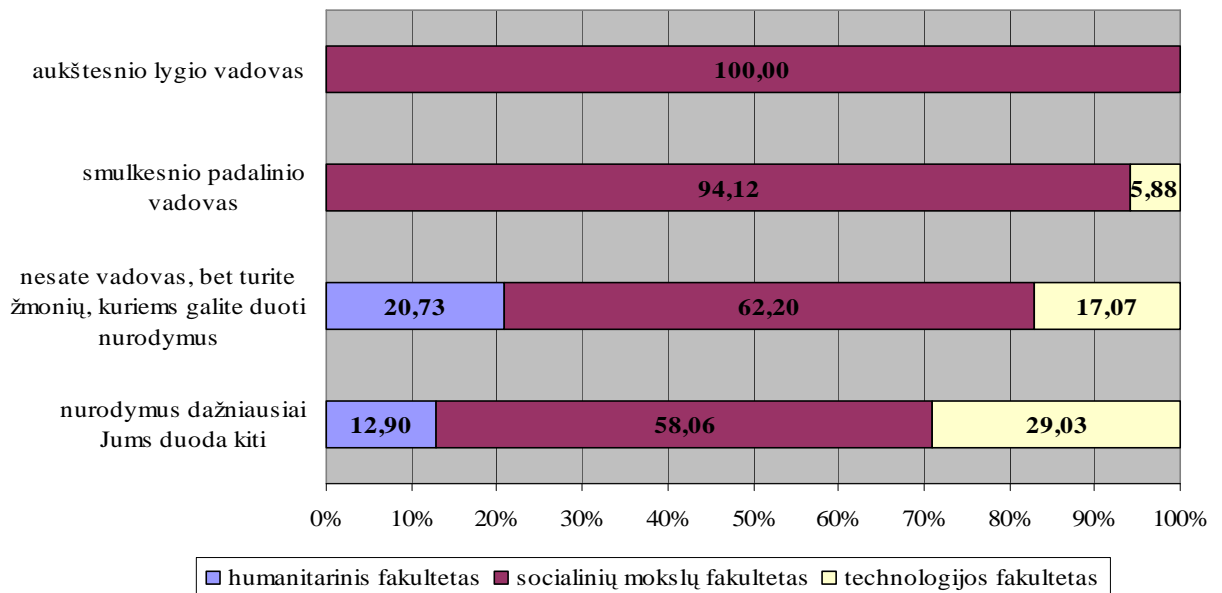
**14 pav.** Respondentų pasiskirstymas pagal amžių ir socialinį statusą, %

Respondentai pagal socialinį statusą (turi darbą ar neturi) ir studijų formą pasiskirstė taip (žr. 15 paveikslą): dieniniame skyriuje (valstybės finansuojamoje vietoje) dirbuojasi 6,64 procentai apklaustųjų (N=15), o nedirbantys sudaro 28,57 procentus apklaustųjų (N=56). Panašus respondentų pasiskirstymas ir dieniniame skyriuje, iš dalies valstybės finansuojamoje vietoje – 8,41 procentas apklaustųjų (N=19), o nedirba – 30,1 procentas respondentų. Tuo tarpu didžiausias dirbančiųjų skaičius yra neakivaizdiniame skyriuje – 44,69 procentai apklaustųjų (N=101). Tiek vakarinių, tiek neakivaizdinių studijų paskirtis yra derinti darbą su mokslu, todėl daugelis dirbančiųjų renkasi būtent šios formos studijas.



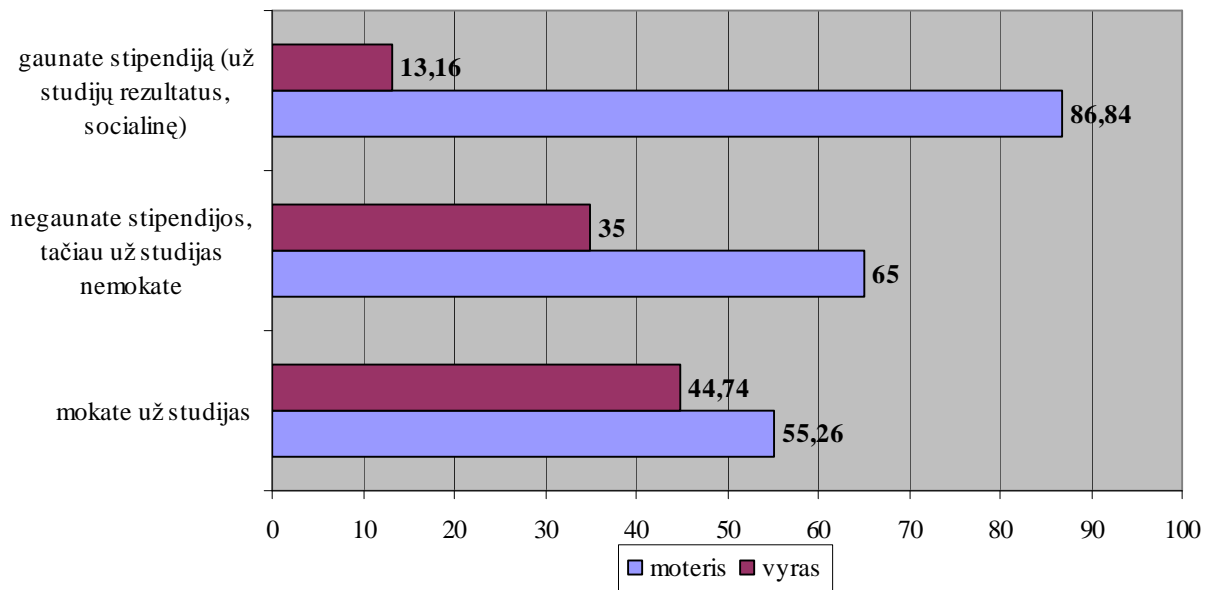
**15 pav.** Respondentų pasiskirstymas pagal turimą darbą ir studijų formą, %

Kaip matoma 16 paveiksle, respondentai, kurie užima aukštesnio lygio vadovų pareigas, studijuoja socialinių mokslų fakultete (N=6), taip pat ir smulkesnio padalinio vadovai – jie sudaro 94,12 apklaustųjų (N=16). Respondentai, kurie pažymėjo, kad nėra vadovai, tačiau turi žmonių, kuriems gali duoti nurodymus, pasiskirstė taip: 20,73 procentų apklaustųjų humanitariniame fakultete (N=17), 62,2 procentai apklaustųjų socialinių mokslų fakultete (N=51) ir 17,07 procentai apklaustųjų technologijos fakultete (N=14).



**16 pav.** Respondentų pasiskirstymas pagal darbo pareigų pobūdį ir fakultetą, %

Dar vienas svarbus aspektas studijose, tiriant studentų nuomonę, yra gaunama ar negaunama stipendija, t.y. studento finansinis statusas. Iš viso stipendiją gauna 9 procentai respondentų (N=38). Stipendijos negauna, tačiau už studijas nemoka 19 procentų respondentų (N=80). Taigi didžiausias kiekis studentų stipendijos negauna bei moka už studijas, t.y. 72 procentai respondentų (N=304). Tai natūralu, kadangi didžiausias kiekis apklaustųjų studijuoja vakariniame ir neakivaizdiniame skyriuose, kuriuose mokslas už studijas nėra valstybės finansuojamas.

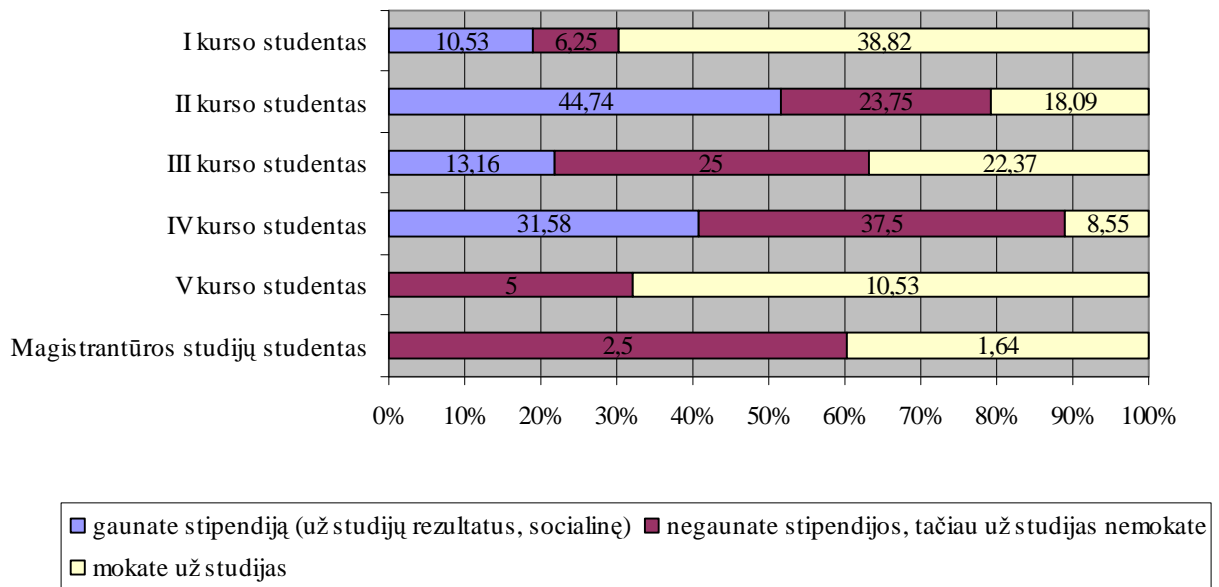


**17 pav.** Respondentų pasiskirstymas pagal lytį ir stipendijos gavimą, %

Iš 17 paveikslo, kuriame atsispindi respondentų pasiskirstymas pagal lytį ir studento finansinį statusą (gauna stipendiją, ar ne), aiškiai matoma, kad šioje srityje lyderiauja moterys: 33 moterys pažymėjo, kad gauna stipendijas (87 procentai), o tokių vyrų buvo tik 3 (13 procentų). Žinoma, norint pateikti gilesnę dieninio skyriaus respondentų analizę pagal studijuojančiųjų gaunamas stipendijas, reikėtų atlikti tyrimą tik dieniniame skyriuje bei tuomet vertinti, kaip respondantai pasiskirsto šiuo klausimu. Tačiau iš šių gautų rezultatų galima daryti išvadą, kad moterys humanitarinio, socialinių ir technologijos fakultetų programų dalykuose yra geriau besimokančios, gauna geresnius įvertinimus.

Kitame paveiksle pavaizduotas (žr. 18 paveikslą) respondentų pasiskirstymas pagal studento finansinį statusą ir studijuojamą kursą. Gauti rezultatai: daugiausiai respondentų stipendijas gauna antrame bei ketvirtame kursuose: 44,74 procentų ir 31,58 procentų apklaustųjų. Tuo tarpu daugiausiai mokančių už studijas yra pirmame kurse. Dieniniame skyriuje, valstybės finansuojamoje vietoje, besimokantys respondantai sudaro 78,95 procentus tyrimo imties populiacijos, o moka už studijas tik 1,97 procentai respondentų, studijuojančių šia studijų forma.





**18 pav.** Respondentų pasiskirstymas pagal studijuojamą kursą ir stipendiją, %

Įvertinus tyrimo respondentų demografinius-socialinius kintamuosius, galima daryti *tokias išvadas*:

1) lyties demografinės charakteristikos pasiskirstė pakankamai proporcingai: tyrime dalyvavo 169 (40%) vyrai ir 253 (60%) moterys (rezultatai dėsningi pasirinktų fakultetų demografiniam pasiskirstymui); 2) pagrindinė empirinės dalies tyrimo respondentų populiacija yra socialinių mokslų fakulteto studentai, kurie sudaro 59 procentus apklaustųjų (N=251). Taigi socialinių mokslų fakulteto respondentų vertinimo rezultatai sudaro daugiau nei pusę visos empirinės analizės gautų rezultatų reikšmės; 3) respondentų pasiskirstyme pagal amžių didžiausia dalis apklaustųjų buvo 18 – 24 metų amžiaus (67 procentai). Iš jų 34 procentai studijuoja neakivaizdiniame skyriuje ir 31 procentas – vakariniame skyriuje (tai reikšminė šio darbo grupė, į kurią yra orientuojami tyrimo rezultatai); 4) respondentų pasiskirstyme pagal studijų kursą akivaizdžios diferenciacijos nebuvo: 29 procentai tiriamųjų buvo pirmo kurso studentai, po 22 procentus pasiskirstė antro ir trečio kurso tiriamieji; tuo tarpu magistrantai sudarė apie 2 procentus visos tyrimo imties populiacijos (N=7). Taigi pagrindiniai respondentai buvo universitetinių pagrindinių studijų (bakalauro) humanitarinio, socialinių mokslų ir technologijos fakultetų programų studentai; 5) socialinių mokslų fakultete dominavo neakivaizdinio skyriaus respondentai – jie sudarė 56,18 procentus (N=141) ir dieninio skyriaus, valstybės finansuojamos vietos, apklaustieji – 22,31 procentas (N=56). Tuo tarpu technologijos fakultete didžiausia dalis respondentų sudarė vakarinio skyriaus respondentai - 65 procentus (N=65) ir dieninio skyriaus, iš dalies valstybės finansuojamos vietos – 23 procentus (N=23) apklaustųjų, o humanitariniame fakultete respondentai pasiskirstė taip: vakariniame skyriuje - 47,89 procentai (N=34) ir dieniniame skyriuje, iš dalies valstybės finansuojamoje vietoje, - 43,66 studentai (N=31). Galima teigti, kad šio darbo pagrindiniai respondentai yra studentai,

studijuojantys vakarinio, neakivaizdinio ir dieninio (iš dalies valstybės finansuojamoje vietoje) skyriuose; **6**) iš viso 54 procentai (N=226) respondentų atsakė, kad jie turi darbą, o 46 procentai (N=196) pažymėjo, kad šiuo metu neturi darbovietės: iš jų daugiausiai darbo neturintys respondentai pasiskirstė 18 – 24 amžiaus grupėje – 83,16 procentai, tačiau ši reikšminė grupė tyrime buvo pati didžiausia, tad šis skaičius gana ženkliai išskiria šios amžiaus grupės respondentų socialinio statuso skirtumus. Taip pat daugiausiai respondentų, turinčių darbą, studijuoja vakarinio skyriaus programose – 40,27 procentai ir neakivaizdiniame skyriuje – 44,69 procentai. Tai natūralu, nes šių studijų paskirtis yra derinti darbą su mokslais; **7**) pagal pareigas gana žymiai išsiskyrė socialinių mokslų fakulteto studentai: šiame fakultete yra visų tyrimo instrumente, demografinių-socialinių klausimų bloke išskirtų pareigybių pobūdžio darbuotojų: didžiausias procentas jų *nurodymus dažniausia duoda kitiems*; **8**) stipendijos negauna, tačiau už studijas nemoka 19 procentų respondentų (N=80). Taigi didžiausias kiekis studentų stipendijos negauna bei moka už studijas, t.y. 72 procentai respondentų (N=304). Tai natūralu, kadangi didžiausias kiekis apklaustųjų studijuoja vakariniame ir neakivaizdiniame skyriuose.

Toliau pateikiami studijų administravimo kokybės vertinimo kaip studento stresoriaus studijuojant rezultatai, atskleidžiantys respondentų išreikštą nuomonę.

## **4.2. Studijų administravimo kokybės vertinimas: tyrimo rezultatų pristatymas**

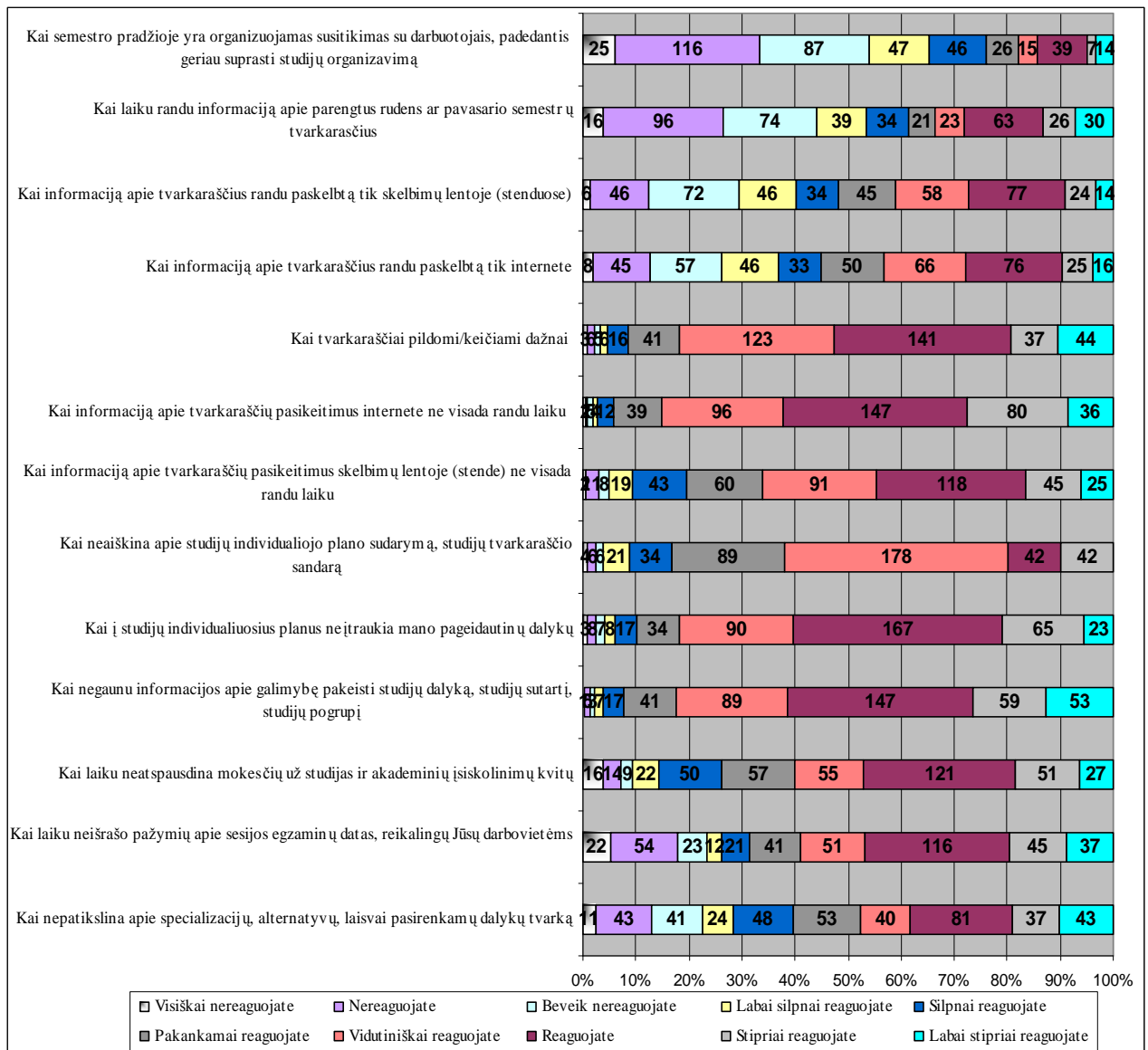
### **4.2.1. Užtikrintumo dimensijos analizė**

Kaip buvo minėta 1.3.2.2. dalyje *užtikrintinumo dimensija* paslaugų kokybės apibrėžtyje matuoja darbuotojų profesinę kompetenciją paslaugą atlikti be klaidų, atidžiai, taip pat ši dimensija susijusi su pažadų laikymusi. 19 paveiksle yra pateikta studentų nuomonės apie studijų administracijos darbuotojų teikiamų paslaugų kokybės užtikrintinumo aspektą bei jo elementų sukeltus išgyvenimus respondentams, raiška.

Norint atskleisti darbuotojų užtikrintumo dimensiją, tyrimo instrumente buvo pateikti *trylika* teiginių: dalis iš jų suformuluota neigiamai, norint reikšmingiau pagrįsti studijų organizavimo dalykus, keliančius respondentams nepasitenkinimą, nerimą bei kitus emocinius ir fiziologinius streso požymius (jie plačiau nagrinėjami konceptualiosios darbo dalies 2.1. skyriuje).

Visi trylika teiginių, pateiktų prie užtikrintumo dimensijos teiginių bloko, faktiškai yra fakultetų metodininkų (-ių) darbo veikla (pagal vyriausiojo ir vyresniojo metodininkų (-ių) pareiginius nuostatus, žr. 7, 8, 9 PRIEDUS). Kaip matoma 19 paveiksle, respondentai *reaguoja* (jaučia nerimą, nepasitenkinimą), *kai tvarkaraščiai pildomi/keičiami dažnai* (N=141; 33 procentai), *kai negauna informacijos apie galimybę pakeisti studijų dalyką, studijų sutartį, studijų pogrupį* (N=147; 35 procentai), *kai informaciją apie tvarkaraščių pasikeitimus internete ne visada randa laiku* (N=147; 35 procentai), *kai į studijų individualiuosius planus neįtraukia pageidautinų dalykų* (N=167; 40

procentų), kai laiku neatspausdina mokesčių už studijas ir akademinį išsilavinimą (N=121; 29 procentai). Respondentai **labai stipriai reaguoja**, kai tvarkaraščiai pildomi/keičiami dažnai (N=44), kai negauna informacijos apie galimybę pakeisti studijų dalyką, studijų sutartį, studijų pogrupį (N=53), kai nepatiksina apie specializacijų, alternatyvų, laisvai pasirenkamų dalykų tvarką (N=43). Galima teigti, kad respondentai pasirinkdami šiuos studijų organizavimo dalykus kaip pagrindinius stresorius, norėjo pabrėžti, kad jiems paprasčiausiai trūksta informacijos, be to, yra galimybė, kad respondentai patys nenoriai kreipiasi į studijų administracijos darbuotojus pasiteirauti visiems studentams aktualios informacijos.



19 pav. Apibendrintas studijų administracijos darbuotojų teikiamų paslaugų užtikrintumo vertinimas (N=422)

Respondentai išskyrė šiuos studijų organizavimo dalykus, nekeliančius streso: pažymėjo, kad **visiškai nereaguoja**, kai semestro pradžioje yra organizuojamas susitikimas su darbuotojais, padedantis geriau suprasti studijų organizavimą, kai randa informaciją apie parengtus rudens ar

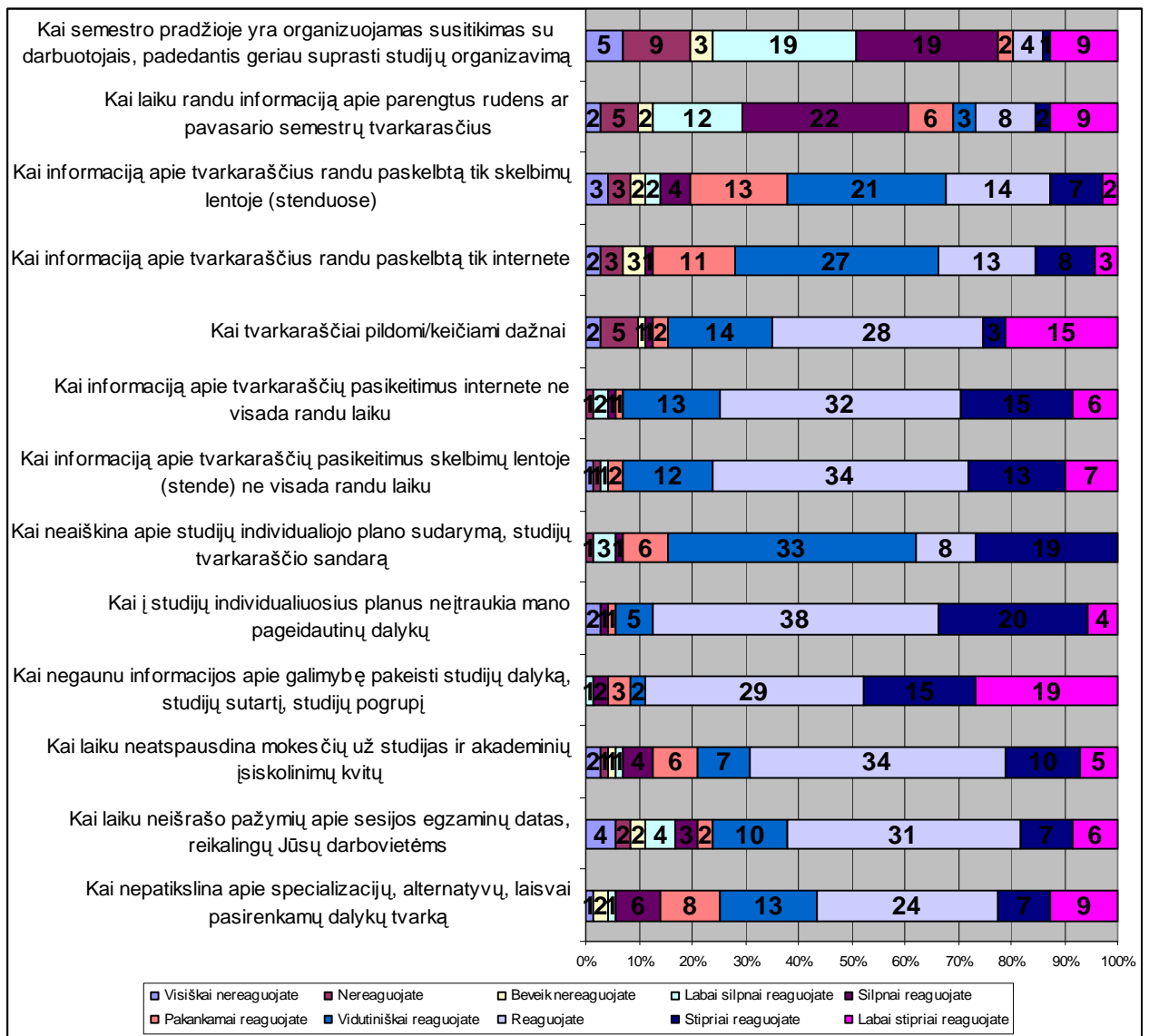
pavasario semestrų tvarkaraščius, kai informaciją apie tvarkaraščius randa paskelbtą tik internete, kai informaciją apie tvarkaraščius randa paskelbtą tik skelbimų lentoje (stenduose). Taigi respondentai pagrindiniais stresinių situacijų sukėlėjais įvardijo problemas, susijusias su tvarkaraščių rengimu, jų pateikimu laiku ir nurodytose vietose (ši atsakomybė priskirta vyriausiojo ir vyresniojo metodininkams (-ėms) pagal jų pareiginius nuostatus, žr. 7, 8, 9 PRIEDUS).

Galima paminėti dar kelis reikšmingus respondentų akcentuotus užtikrinimo dimensijos elementų įvertinimus: apklaustieji studentai pažymėjo, kad **vidutiniškai reaguoja**, kai darbuotojai *neaiškina apie studijų individualiojo plano sudarymą, studijų tvarkaraščio sandarą* (N=178; 42 procentai), taip pat nemažas kiekis respondentų pažymėjo, kad **vidutiniškai reaguoja** ir į dažną *tvarkaraščių pildymą/keitimą*, taip pat *kai informaciją apie tvarkaraščių pasikeitimus ne visada randa laiku* (tiek internete (N=96), tiek skelbimų lentoje, stenduose (N=91)). Galima teigti, kad į šiuos dalykus mažiausiai dėmesį kreipia respondentai, studijuojantys dieniniame skyriuje, kadangi jų tvarkaraščiai būna sudaryti gerą pusmetį prieš prasidedant naujam semestriui. Tuo tarpu neakivaizdiniam skyriui paskaitos yra dėliojamos ir semestro eigoje, t.y. atskiromis sesijomis, todėl ir pasikeitimų būna nemažai.

20, 21 ir 22 paveiksluose pateikti tikslinių fakultetų: humanitarinio, socialinių mokslų ir technologijos respondentų pasiskirstymas pagal studijų administracijos teikiamų paslaugų keliamus stresorius studentams studijuojant universitetinėse pagrindinėse ar magistrantūros studijose, t.y. tvarkaraščių pateikimą ne laiku ar visišką jų nepateikimą, vėlavimą; studijų individualiojo plano sudarymo ypatumus, jo nepakankamą aiškinimą bei kitus aspektus. 20 paveiksle pateiktas humanitarinio fakulteto respondentų pasiskirstymas (N=71) pagal tai, kaip jie vertina savo fakulteto studijų administracijos darbuotojų veiklą ir kokius išgyvenimus kelia problemos, susijusios su darbuotojų neužtikrintumo elementais. Kaip matoma, humanitarinio fakulteto respondentai **labai stipriai reaguoja**, kai *negauna informacijos apie galimybę pakeisti studijų dalyką, studijų sutartį, studijų pogrupį* (N=19) bei *kai tvarkaraščiai pildomi/keičiami dažnai* (N=15). Taip pat **stipriai reaguoja**, kai *į studijų individualiuosius planus neįtraukia pageidautinų dalykų* (N=20); *kai neaiškina apie studijų individualiojo plano sudarymą, studijų tvarkaraščio sandarą* (N=19). Humanitarinio fakulteto respondentai pažymėjo, kad **nereaguoja**, kai *semestro pradžioje yra organizuojamas susitikimas su darbuotojais, padedantis geriau suprasti studijų organizavimą* (N=9), *kai laiku randa informaciją apie parengtus rudens ar pavasario semestrų tvarkaraščius* (N=5) bei *kai tvarkaraščiai pildomi/keičiami dažnai* (N=5). Labiausiai reikšmingas atsakymo variantas respondentams buvo „reaguojate“, kadangi pakankamai didelė humanitarinio fakulteto tyrimo imties populiacija šį atsakymą išskyrė, vertindami studijų administracijos darbuotojų teikiamų paslaugų kokybę: respondentai pažymėjo, kad **reaguoja**, kai *(darbuotojai) į studijų individualiuosius planus neįtraukia mano pageidautinų dalykų* (N=38; 54 procentai), kai

informaciją apie tvarkaraščių pasikeitimus skelbimų lentoje (stende) ne visada randa laiku (N=34; 48 procentai); kai informaciją apie tvarkaraščių pasikeitimus internete ne visada randa laiku (N=32; 45 procentai); kai (darbuotojai) laiku neatspausdina mokesčių už studijas ir akademinų įsiskolinimų kvitų (N=34; 48 procentai).

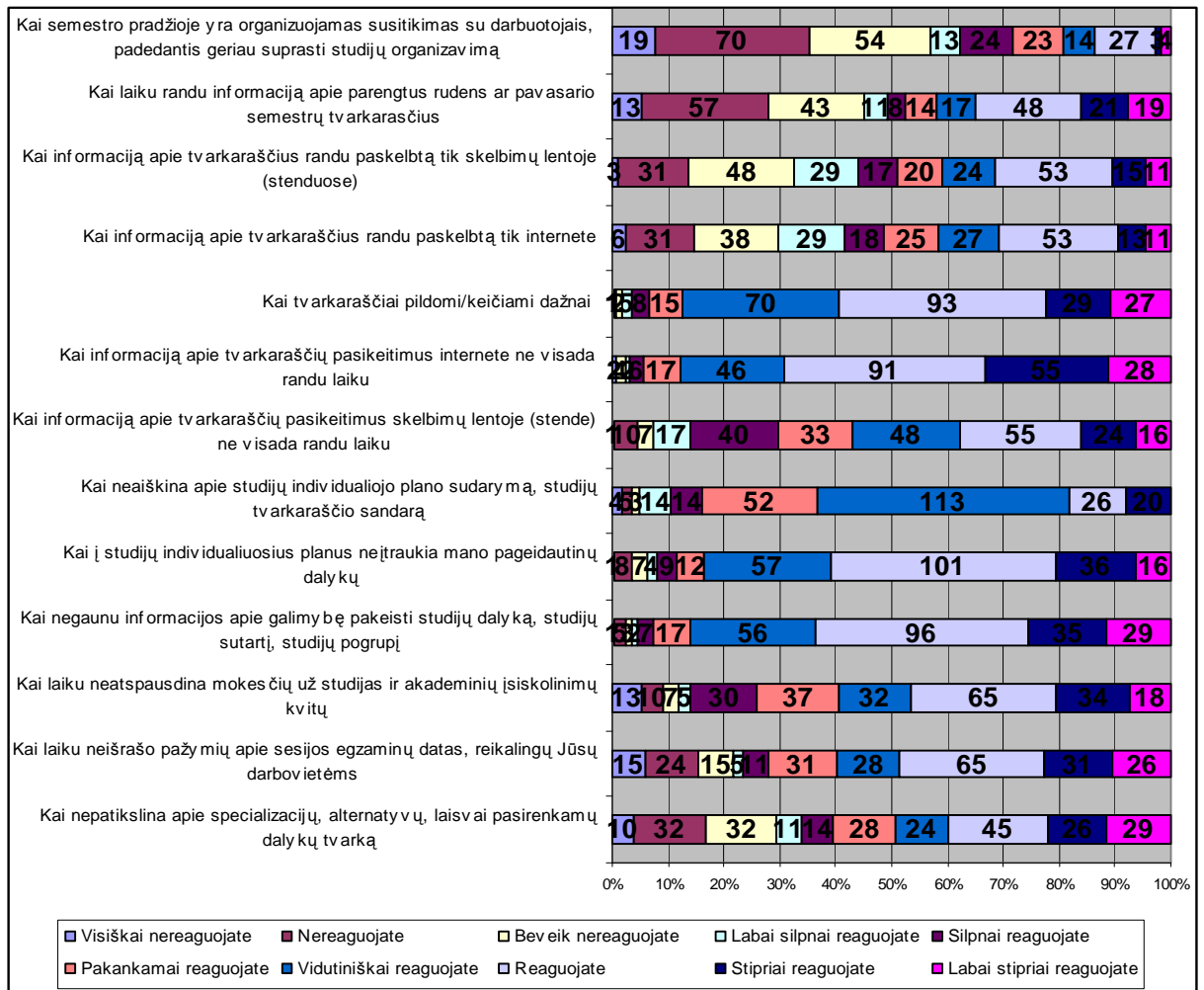
Tuo tarpu daugiausiai humanitarinio fakulteto respondentų pažymėjo, kad jiems **visiškai nekelia emocinių išgyvenimų**, t.y. **visiškai nereaguoja**, kai (darbuotojai) laiku neišrašo pažymų apie sesijos egzaminų datas, reikalingų Jūsų darbovietėms (N=4). Ši pasirinkimo galimybė neatkleidžia tikros respondentų nuomonės, kadangi tik keletas apklaustųjų pasirinko šį variantą.



20 pav. Humanitarinio fakulteto respondentų pasiskirstymas pagal reagavimą į užtikrintumo dimensijos elementus (N=71)

Taigi humanitarinio fakulteto respondentams daugiausiai emocinių išgyvenimų sukelia studijų administracijos darbuotojų veikla susijusi su tvarkaraščių sudarymu, jų pateikimu laiku bei studijų individualaus plano sudarymo kokybe. Galima teigti, kad šiuos elementus daugiausiai pažymėjo

vakarinio skyriaus respondentai, kadangi šios studijų formos apklaustieji sudarė didelę dalį tyrimo imties populiacijos šiame fakultete bei tai, kad vakarinio skyriaus studentai pakankamai dažnai patys inicijuoja individualaus studijų dalykų plano sudarymą, kadangi neretas atvejis, kai jie studijuoja tik kelis studijų dalykus per semestrą, pasirinkdami juos patys iš esamos programos, o ne visus privalomus, kaip stacionariame skyriuje (t.y. dieniniame skyriuje) studijuojantys studentai.



21 pav. Socialinių mokslų fakulteto respondentų pasiskirstymas pagal reagavimą į užtikrintumo dimensijos elementus (N=251)

Iš 21 paveikslą matyti, kad socialinių mokslų fakulteto respondentai (N=251) **visiškai nereaguoja** į studijų administracijos darbuotojų veiksmus, *kai semestro pradžioje yra organizuojamas susitikimas su darbuotojais, padedantis geriau suprasti studijų organizavimą* (N=19); *kai (darbuotojai) laiku neišrašo pažymių apie sesijos egzaminų datas, reikalingų Jūsų darbovietėms* (N=15) bei *kai (darbuotojai) laiku neatspausdina mokesčių už studijas ir akademinį įsiskolinimų kvitų* (N=13). Galima teigti, kad šiuos studijų organizavimo dalykus studentai laiko savaime suprantamus, įeinančius į studijų administracijos darbuotojų pareigas.

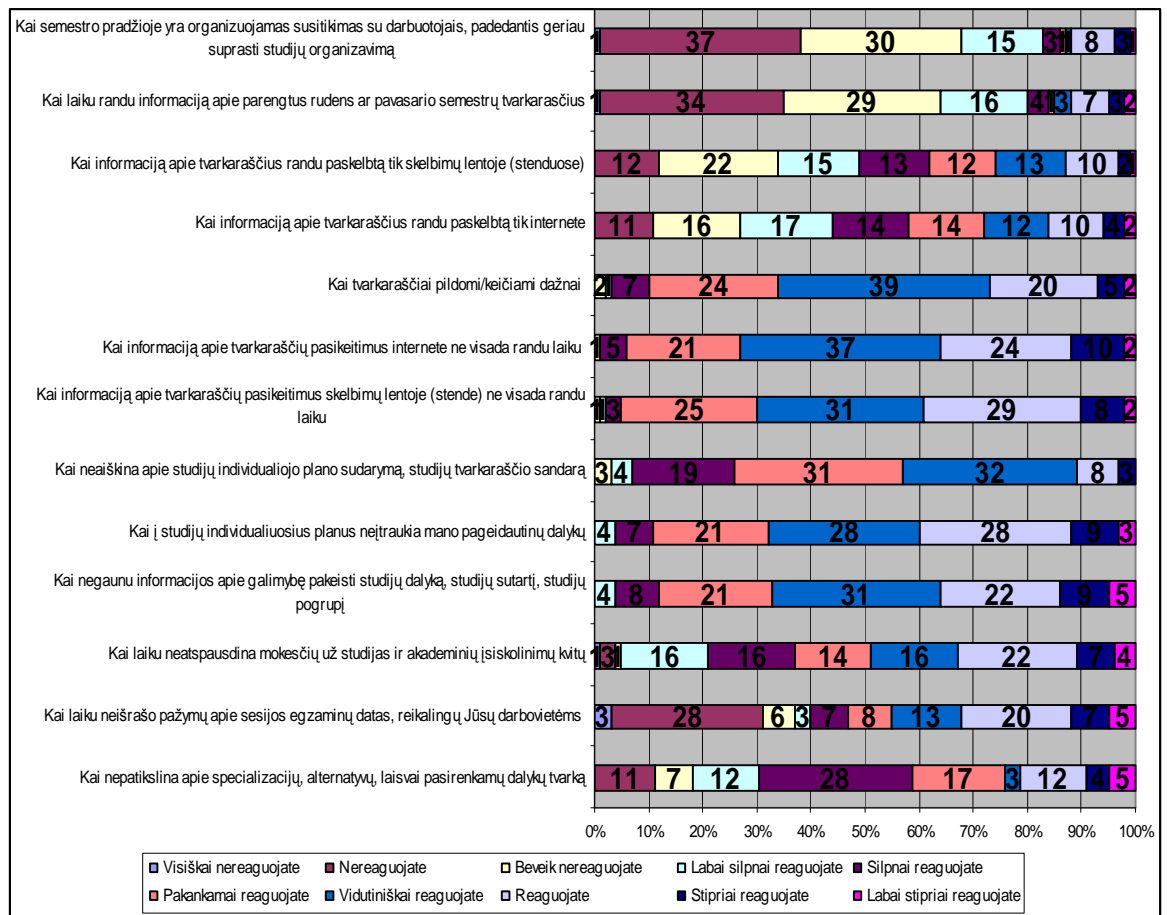
Socialinių mokslų fakulteto respondentai pažymėjo, kad **nereaguoja**, *kai semestro pradžioje yra organizuojamas susitikimas su darbuotojais, padedantis geriau suprasti studijų organizavimą*

(N=70; 28 procentai); kai laiku randa informaciją apie parengtus rudens ar pavasario semestrų tvarkaraščius (N=57; 23 procentai); kai (darbuotojai) nepatiksina apie specializacijų, alternatyvų, laisvai pasirenkamų dalykų tvarką (N=32; 13 procentų).

**Vidutiniškai** ar **pakankamai** studentams rūpi ir/ar jie į tuos dalykus kreipia dėmesį, tačiau pernelyg nesureikšmindami, kai (darbuotojai) neaiškina apie studijų individualiojo plano sudarymą, studijų tvarkaraščio sandarą. Tuo tarpu **stipriai** ir **labai stipriai** socialinių mokslų fakulteto respondentai **reaguoja** į šias studijų administracijos darbuotojų paslaugas: kai informaciją apie tvarkaraščių pasikeitimus internete ne visada randu laiku (stipriai reaguoja N=55 ir labai stipriai reaguoja N=28; 33 procentai); kai negauna informacijos apie galimybę pakeisti studijų dalyką, studijų sutartį, studijų pogrupį laiku (stipriai reaguoja N=35 ir labai stipriai reaguoja N=29; 25 procentai); kai į studijų individualiuosius planus neįtraukia (studentų) pageidautinų dalykų (stipriai reaguoja N=36; 14 procentų); kai (darbuotojai) nepatiksina apie specializacijų, alternatyvų, laisvai pasirenkamų dalykų tvarką (labai stipriai reaguoja N=29; 12 procentų). Tai rodo, kad studentai pavėluotai gauna informaciją iš administracijos darbuotojų. Tokį rezultatą gali lemti ir tai, kad studentai ne visada patys laiku atkreipia dėmesį į tinklalapyje skelbiama informacija, nesiteirauja metodininkų, kitų administracijos darbuotojų kabinetuose apie galimybę keisti studijų dalyką, pogrupį, kitus studijų elementus.

Toliau pateikiama technologijos fakulteto respondentų (N=100) nuomonių analizė (žr. 22 paveikslą). Atsižvelgiant į tai, kad technologijos fakulteto pagrindinę tyrimo imtį sudarė vyriškos lyties atstovai, galima daryti tokias išvadas: tik keli respondentai pažymėjo, kad jiems visiškai nerūpi tyrimo instrumente išvardintos studijų administracijos darbuotojų teikiamos užtikrintumo paslaugos, t.y. **visiškai nereaguoja**, kai darbuotojai laiku neišrašo pažymų apie sesijos egzaminų datas, reikalingų Jūsų darbovietėms pažymėjo keturi respondentai (N=4). Daug populiariesnis atsakymo variantas buvo „nereaguojate“, kuris atskleidė reikšminius studijų administravimo paslaugų kokybės užtikrintumo dimensijos elementus, pateiktus anketoje respondentams kaip darbuotojų teikiamos studijų dalykų organizavimo paslaugos: kai laiku randa informaciją apie parengtus rudens ar pavasario semestrų tvarkaraščius (N=34); kai semestro pradžioje yra organizuojamas susitikimas su darbuotojais, padedantis geriau suprasti studijų organizavimą (N=37); kai laiku neišrašo pažymų apie sesijos egzaminų datas, reikalingų Jūsų darbovietėms (N=28). Iš gautų tyrimo rezultatų matoma, kad labai stiprių išgyvenimų respondentai nejaučia, kadangi „labai stipriai reaguojate“ ar „stipriai reaguojate“ atsakymo varianto pasirinkimų palyginus su kitais fakultetais daug nebuvo, t.y. stipriausiai buvo reaguota į šias studijų administracijos darbuotojų teikiamas paslaugas: kai informaciją apie tvarkaraščių pasikeitimus internete ne visada randu laiku (N=10); kai negaunu informacijos apie galimybę pakeisti studijų dalyką, studijų sutartį, studijų pogrupį (N=9); kai į studijų individualiuosius planus neįtraukia

mano (studentų) pageidautinų dalykų (N=9). Daugiausiai atsakymų variantų pasiskirstė tarp **vidutiniškai reaguojate** ir **reaguojate**: taigi respondentų akcentuotas studijų organizavimo dalykas, į kurį jie **vidutiniškai reagavo** buvo, kai informaciją apie tvarkaraščių pasikeitimus internete ne visada randa laiku (N=39). Tuo tarpu šio fakulteto respondentai atsakymą „reaguojate“ rinkosi, kai informaciją apie tvarkaraščių pasikeitimus skelbimų lentoje (stende) ne visada randa laiku (N=29), kai į studijų individualiuosius planus neįtraukia mano (studentų) pageidautinų dalykų (N=28).



**22 pav.** Technologijos fakulteto respondentų pasiskirstymas pagal reagavimą į užtikrinimo dimensijos elementus (N=100)

Iš gautų rezultatų galima daryti tokias išvadas: technologijos fakulteto respondentai pageidauja, kad studijų tvarkaraščiai, jų pasikeitimai bei kiti aktualūs paskaitų sudarymo aspektai būtų nuolat skelbiami stenduose. Viena iš priežasčių, kodėl šis aspektas išryškėjo respondentų atsakymuose, būtų tai, kad technologijos fakulteto tinklalapis nėra pakankamai išplėtotas, išsamus, t.y. trūksta pagrindinės studijų informacijos bloką, todėl respondentai, ypač vakarinio skyriaus apklaustieji (jie sudaro pagrindinę technologijos fakulteto tyrimo imties populiaciją), nori matyti tvarkaraščius ir jų pasikeitimus pateiktus gerai matomoje ir pasiekiamoje vietoje.



Taigi galima teigti, kad humanitarinio fakulteto studentai labiausiai reaguoja, *kai tvarkaraščiai pildomi/keičiami dažnai, kai negauna informacijos apie galimybę pakeisti studijų dalyką, studijų sutartį, studijų pogrupį, kai į studijų individualiuosius planus neįtraukia pageidautinų dalykų, kai neaiškina apie studijų individualiojo plano sudarymą, studijų tvarkaraščio sandarą.* Pagal 9 PRIEDE pateiktus humanitarinio fakulteto darbuotojų pareiginius nuostatus, ši veikla yra priskiriama vyresniosios metodininkėms pareigoms. Galima daryti išvadą, kad būtina stiprinti humanitarinio fakulteto studijų administravimo kokybę *šiais būdais*, norint išvengti studentų stresui susidaryti palankių situacijų: 1) įdarbinti daugiau metodininkių, kadangi šiuo metu humanitariniame fakultete (pagal [www.hu.su.lt](http://www.hu.su.lt), 2009) viena metodininkė apima visą vakarinio ir neakivaizdinio skyriaus veiklą, kita – dieninio skyriaus metodininkių kuruojamus darbus, taigi per didelę pareigų ir atsakomybės dalis vienam žmogui; 2) būtina gerinti darbą informacinių technologijų pagalba: daugiau informacijos teikti internete, nes šiame komunikaciniame pasaulyje tai viena bendravimo ir bendradarbiavimo formų, įtraukti į tinklalapį auditorijų užimtumo tvarkaraštį, galbūt sudaryti sąlygas studentams, pasirinkti alternatyvas, laisvai pasirenkamus dalykus per tinklalapio serverį, t.y. įdiegiant papildomus „laukus“ informacinėje sistemoje, kad kiekvienas studentas galėtų įrašyti į tinklalapyje skirtą „lauką“ savo pasirinkimą ir pan. (*šis siūlymas tiktu visų fakultetų administracijos darbuotojų paslaugų kokybės gerinimui*).

Socialinių mokslų fakulteto studentams pagrindines stresines situacijas kelia šie studijų administracijos darbuotojų veiksmai: *kai informaciją apie tvarkaraščių pasikeitimus internete ne visada randu laiku; kai negauna informacijos apie galimybę pakeisti studijų dalyką, studijų sutartį, studijų pogrupį laiku; kai į studijų individualiuosius planus neįtraukia pageidautinų dalykų; kai (darbuotojai) nepatiksina apie specializacijų, alternatyvų, laisvai pasirenkamų dalykų tvarką.* Ši veikla priskiriama metodininkių darbui (pagal socialinių mokslų fakulteto vyresniojo ir vyriausiojo metodininkų pareiginius nuostatus; žr. 7, 8 PRIEDUS), taigi studentai akivaizdžiai nėra patenkinti jų darbu. Kadangi pagrindinė socialinių mokslų fakulteto respondentų grupė susidarė dieniniame ir neakivaizdiniame skyriuose, tai tvarkaraščio sandara ir jos ypatumai mokslą bei studijas derinantiems respondentams yra labai svarbi. Pastariesiems respondentams taip pat aktuali informacija, susijusi su studijų sutarties, studijų dalykų pasirinkimais; neakivaizdinio skyriaus respondentai taip pat patiria emocinius išgyvenimus, kai jiems nesuteikiama informacija apie pasirinktas specializacijas, alternatyvas, laisvai pasirenkamus dalykus. Šis aspektas atspindi socialinių mokslų fakulteto specifiką, kadangi studijuojantieji kiekvienais metais turi rinktis studijų programų dalykus: arba alternatyvas (informacinių sistemų; vadybos), arba/ir specializacijas (ekonomikos, vadybos, viešojo administravimo programų), taip pat laisvai pasirenkamus dalykus. Taigi socialinių mokslo fakulteto respondentai nuolatos turi spręsti ne tik kurį studijų dalyką pasirinkti, bet ir kartu galvoti apie savo būsimą karjerą, pasirinkdami savo studijų kryptį (padėti

apsispręsti turėtų padėti ir katedrų administratoriai, kurie organizuoja studentų pasirenkamų dalykų tvarką, surenka gautus duomenis, pateikia vedėjams; žr. 6 PRIEDA).

Technologijos fakulteto respondentai studijų administracijos darbuotojų paslaugų nevertino neigiamai: neišskyrė labai stiprių ar stiprių stresorių, t.y. darbuotojų veiksmų, kurie sukeltų nepasitenkinimą ar kitus neigiamus pojūčius. Dauguma technologijos fakulteto respondentų, vertindami studijų administravimo paslaugos užtikrintumo elementus, žymėjo atsakymo variantą „*vidutiniškai reaguojate*“. Taigi galima teigti, kad mažiausiai respondentų skundžiasi netinkama studijų administracijos darbuotojų veikla, ja yra nepatenkinti ir/ar jų darbo metodai sukelia stresą studijuojant būtent Technologijos fakultete. Peržvelgus mokslinius straipsnius darbinio streso tematika, būtų galima pagrįsti, kodėl vyrai, kurie sudaro didžiąją dalį šio fakulteto respondentų, mažiau reaguoja į neigiamas emocijas. Pagal V. R. Kulvinskiene ir A. Bandzienę (2008) dažniausiai dėl pasirinktos profesijos moterys dirba tokį darbą, kur didelis darbo krūvis ir nėra autonomijos bei maža sprendimų priėmimo galimybė: tai rodo, kad moterys patenka į didesnę stresą sukeliančias situacijas. Kiti tyrimai leidžia daryti išvadą, kad bendras streso darbe lygis panašus tiek vyrų, tiek moterų, tik skirtingų lyčių atstovai skirtingai reaguoja į įvairius stresorius. Yra manančiųjų, kad tyrimų rezultatai rodo didesnę moterų stresą todėl, kad moterys atviriau ir sąžiningiau kalba apie streso darbe sukeltus požymius. Remiantis tokiais mokslinės literatūros analizės rezultatais galima teigti, kad vyrams ir moterims stresą sukelia skirtingi veiksniai.

Aktualu išanalizuoti respondentų nuomonės pagal studijų kursą ir reagavimo aspektą į užtikrintumo dimensijos elementus (žr. 18 PRIEDE pateiktą lentelę). Galima akcentuoti šiuos gautus respondentų nuomonės rezultatus: III kurse studijuojantys respondentai daugiausiai iš visų apklaustųjų akcentavo, kad *labai stipriai reaguoja, kai semestro pradžioje yra organizuojamas susitikimas su darbuotojais, padedantis geriau suprasti studijų organizavimą* (71,43 procentai). III kurso respondentai taip pat *labai stipriai reaguoja, kai darbuotojai neaiškina apie studijų individualiojo plano sudarymą, studijų tvarkaraščio sandarą* (47,62 procentai). Taigi galima teigti, kad III kurso respondentai jaučia stipriausius išgyvenimus bei pojūčius, kai studijų administracijos darbuotojai jiems aiškina arba nepateikia tikslios informacijos apie studijų organizavimo dalykus. Tuo tarpu respondentai, studijuojantys magistrantūroje, labiausiai nerimą keliančiais veiksniais pažymėjo, *kai informaciją apie tvarkaraščius randa paskelbtą tik skelbimų lentoje (stenduose)* (14,49 procentai). Tai savaiame suprantama, kadangi magistrantams pagrindinė informacija yra teikiama nuotolinėmis-kontaktinėmis priemonėmis: telefonu, elektroniniu paštu, internetu, faksu bei kt., kadangi magistrantūroje paskaitos dažnai vyksta ne kiekvieną savaitę ar savaitgalį. Tuo tarpu I kurso respondentai *visiškai nereaguoja, kai semestro pradžioje yra organizuojamas susitikimas su darbuotojais, padedantis geriau suprasti studijų organizavimą* (40 procentų). Šio kurso apklaustieji mažiausiai nerimavo ir dėl šių studijų administravimo paslaugų kokybės užtikrintumo dimensijos

elementų: kai laiku randa informaciją apie parengtus rudens ar pavasario semestrų tvarkaraščius (62,5 procentai) bei kai darbuotojai nepatiksina apie specializacijų, alternatyvų, laisvai pasirenkamų dalykų tvarką (63,64 procentai). Tai savaimė suprantama, kadangi pirmo kurso studentai, ypač humanitariniame bei technologijos fakultetuose, dar nesirenka studijų šakų, alternatyvų, laisvai pasirenkamų dalykų. Gana ženkliai pasirinkimą „visiškai nereaguojate“ akcentavo ir III kurso studentai: pažymėjo, kad nejaučia emocinių ar kitų stresą sukeliančių išgyvenimų, kai informaciją apie tvarkaraščius randu paskelbtą tik skelbimų lentoje (stenduose) (50 procentų), kai tvarkaraščiai pildomi/keičiami dažnai bei kai į studijų individualiuosius planus neįtraukia mano pageidautinų dalykų (po 66,67 procentus). Tuo tarpu magistrantai **visiškai nereaguoja**, t.y. nepatiria stresinių išgyvenimų, kai informaciją apie tvarkaraščių pasikeitimus skelbimų lentoje (stende) ne visada randu laiku (50 procentų). Taigi galima teigti, kad magistrantai yra reikliausi interneto puslapiuose teikiamai studijų informacijai.

Nevienodai paslaugos kokybę vertina ir dieninio, vakarinio bei neakivaizdinio skyrių studentai (žr. 19 PRIEDA). Dieninio skyriaus studentai reiklesni šiai studijų administracijos darbuotojų veiklai, kuri gali sukelti stresą: kai tvarkaraščiai pildomi/keičiami dažnai (valstybės finansuojamos vietos ir iš dalies valstybės finansuojamos vietos dieninio skyriaus studentai bendrai šį teiginį įvertino 80 procentų), kai negauna informacijos apie galimybę pakeisti studijų dalyką, studijų sutartį, studijų pogrupį (bendrai – 86 procentai), kai laiku neatspausdina mokesčių už studijas ir akademinų įsiskolinimų kvitų (bendrai – 81 procentas), kai laiku neišrašo pažymių apie sesijos egzaminų datas, reikalingų Jūsų darbovietėms ir kai nepatiksina apie specializacijų, alternatyvų, laisvai pasirenkamų dalykų tvarką (bendrai – po 84 procentus). Vakarinio skyriaus respondentai reiklesni buvo vertindami informacijos tvarkaraščių pateikimą tik skelbimų lentoje (stenduose) (29 procentai), o neakivaizdinio skyriaus respondentai taip pat akcentavo studijų administracijos darbuotojų nesugebėjimą pateikti informacijos apie tvarkaraščius ne tik skelbimų lentoje (stenduose). Respondentai, studijuojantys dieniniame skyriuje, visiškai nereagavo, kai studijų administracijos darbuotojai į studijų individualiuosius planus neįtraukia mano pageidautinų dalykų (bendrai – 100 procentų). Tai natūralu, kadangi stacionariame skyriuje studentai studijuoja ne pagal individualiuosius planus, o pagal iš anksto sudarytą studijų programą. Vakarinio skyriaus respondentai **visiškai nereaguoja**, kai informaciją apie tvarkaraščių pasikeitimus internete ne visada randa laiku bei kai negauna informacijos apie galimybę pakeisti studijų dalyką, studijų sutartį, studijų pogrupį (po 100 procentų). Tuo tarpu neakivaizdinio skyriaus studentai **mažiausiai nerimauja**, kai laiku randa informaciją apie parengtus rudens ar pavasario semestrų tvarkaraščius (56 procentai) bei kai studijų administracijos darbuotojai nepatiksina apie specializacijų, alternatyvų, laisvai pasirenkamų dalykų tvarką (73 procentai).

Apibendrinant respondentų nuomonių rezultatus apie paslaugų kokybės užtikrintumo dimensiją, galima pastebėti, kad skirtingų fakultetų respondentai nevienodai įvertino šios dimensijos elementus: technologijos fakulteto apklaustieji yra mažiausiai kategoriškai ir vidutiniškai reagoja vertindami studijų administravimo darbuotojų teikiamos paslaugos užtikrintumo dimensijos elementus, ypatingai neakcentuodami studijų administracijos darbuotojų veiklos ypatumų ar neigiamų pusių. Palankus studentų įvertinimas atskleistas vertinant studijų organizavimo susirinkimo idėją, tvarkaraščių pateikimą laiku ir jų konkretumą bei tvarkingumą, tačiau visumoje studijų administravimo teikiamų paslaugų kokybę **užtikrintumo aspektu studentams sukelia stipriausius pojūčius ir emocijas**. Pagal kursą išryškėjo III kurso respondentų nuomonė: jie stipriausiai reagavo į studijų administracijos darbuotojų teikiamas užtikrintumo paslaugas, kai tuo tarpu I kurso studentai nejaučia stiprių emocinių pojūčių, kai jiems neteikiamos paslaugos ar jos teikiamos nekokybiškai, susijusios su studijų organizavimo dalykais. Tuo tarpu dieninio, vakarinio ir neakivaizdinio skyriaus studentai kaip galinčias sukelti ar keliančias stresą paslaugas įvertino tvarkaraščių pildymą, jų keitimą pernelyg dažnai, studijų organizavimo dalykų nepakankamą aiškinimą, o mažiausiai keliančius stresą veiksniais įvardijo rudens ir pavasario semestrų tvarkaraščių pateikimą laiku ir jų konkretumą.

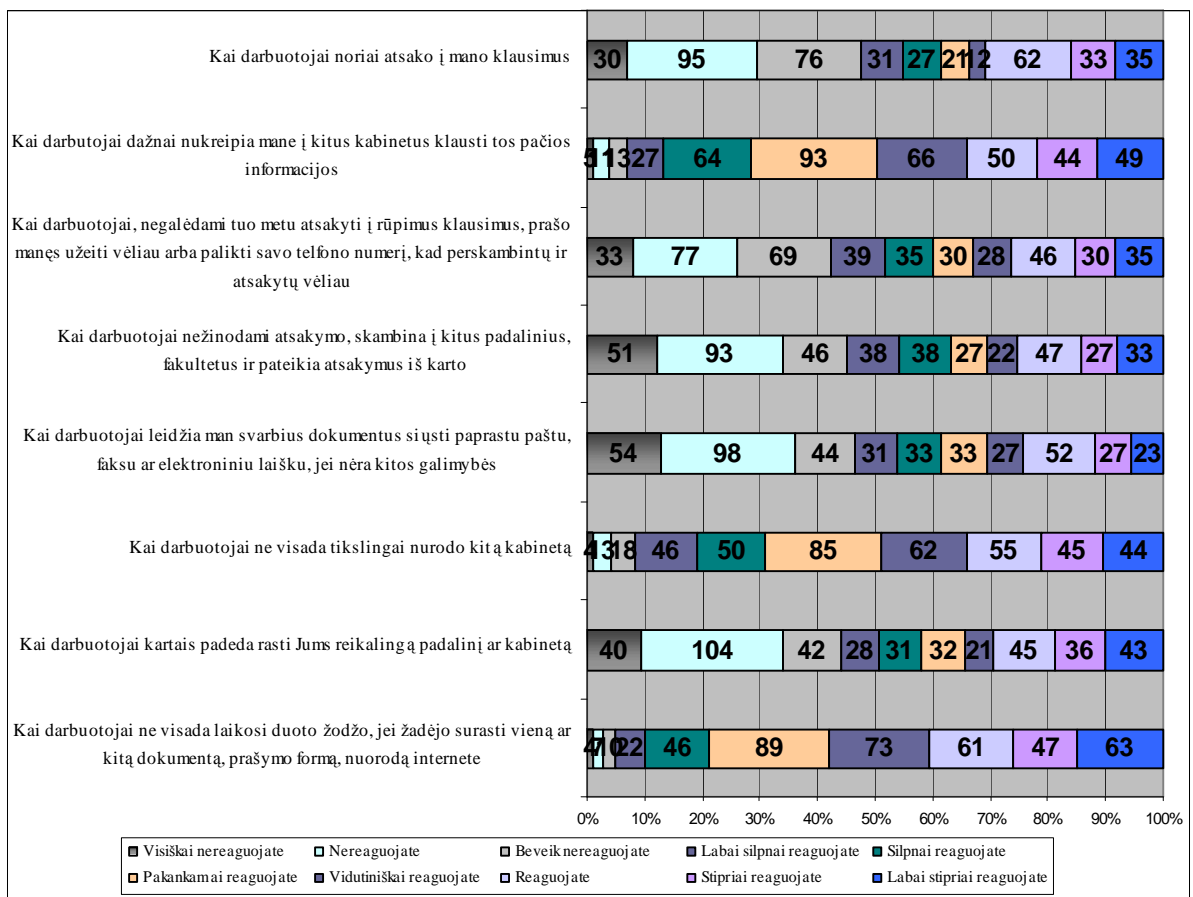
#### 4.2.2. Reagavimo dimensijos analizė

Reagavimo į paslaugos vartotojus aspektas detaliai aptartas 1.3.2.2. dalyje. Šiai dimensijai priskiriamas *personalo noras ir pasirengimas spręsti studentų problemas, atsakyti į jų klausimus bei paslaugos suteikimas reikiamu, kada paslauga užsakoma, laiku*. Siekiant išsiaiškinti administracijos darbuotojų požiūrį į studento problemas respondentų buvo prašoma įvertinti aštuonis teiginius, iliustruojančius dimensijos turinį: trys iš jų buvo suformuluoti neigiamai. 23 paveiksle pateikta studentų nuomonė apie studijų administracijos darbuotojų paslaugų kokybės reagavimo dimensiją ir jo elementų sukeltus išgyvenimus, raiška.

Respondentai ženkliai vertina šiuos reagavimo dimensijos elementus: apklaustieji pažymėjo, kad **labai stipriai reagoja**, kai darbuotojai dažnai nukreipia į kitus kabinetus klausti tos pačios informacijos (N=49), kai darbuotojai ne visada tikslingai nurodo kitą kabinetą (N=44) bei kai darbuotojai ne visada laikosi duoto žodžio, jei žadėjo surasti vieną ar kitą dokumentą, prašymo formą, nuorodą internete (N=63). Kadangi šie teiginiai buvo suformuluoti neigiamai, numatant reagavimo dimensijos problemas iš anksto, tai respondentai patvirtino jų egzistavimą, teiginius išskirdami kaip pagrindinius stresorius. Galima teigti, kad studijų administracijos darbuotojų (šiuo atveju pagal pareigybių aprašymus - ir dekanato darbuotojų, ir katedros administratorių, referentų, bei metodininkų) pažadų nesilaikymas, nenoras padėti, nuolatinis prašymas nueiti klausti

informacijos, konsultuotis į kitus kabinetus apklaustiesiems kelia nerimą, nepasitenkinimą, ir kitus pakankamai stiprius emocinius išgyvenimus.

Tuo tarpu palankiausiai respondentai įvertino arba *visiškai nereagavo* į šias studijų administracijos darbuotojų teikiamas paslaugas: *kai darbuotojai leidžia svarbius dokumentus siųsti paprastu paštu, faksu ar elektroniniu laišku, jei nėra kitos galimybės (N=54), kai darbuotojai nežinodami atsakymo, skambina į kitus padalinius, fakultetus ir pateikia atsakymus iš karto (N=51), kai darbuotojai kartais padeda rasti reikalingą padalinį ar kabinetą (N=40)*. Galima teigti, kad respondentai nepatiria neigiamų emocijų, jei studijų administracijos darbuotojai atsakymus pateikia iš karto, atsako į paliktas, atsiųstas užklausas, bet nereaguodami į veiksmus, kaip darbuotojai šią informaciją gavo (skambindami į kitus fakultetus, į kitus kabinetus ar pan.). Taigi, kai apklaustieji jaučia studijų administracijos darbuotojų paramą, jų rūpestį, respondentai nejaučia emocinių išgyvenimų, yra nusiteikę geranoriškai bei palankiai (apie studentų paramą išsamiau buvo pateikta konceptualiosios darbo dalies 1.3.2.2. skyriuje).

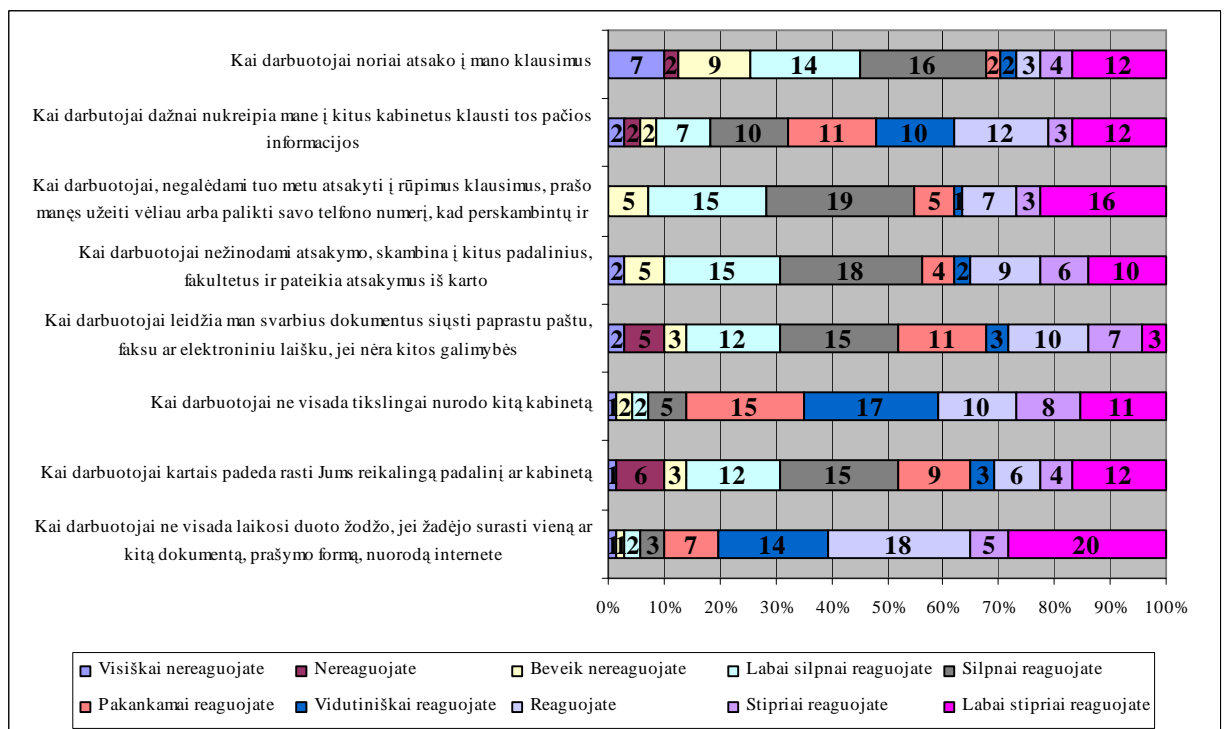


**23 pav.** Apibendrintas studijų administracijos darbuotojų teikiamų paslaugų reagavimo vertinimas (N=422)

Nemažas skaičius respondentų išskyrė *vidutinišką* įvertinimą, kai *darbuotojai nesilaiko pažadų (N=73)* ar *kai ne visada tikslingai nurodo kitą kabinetą (N=62)*. Galima daryti išvadą, kad respondentai akivaizdžiai supranta, jog ne visi darbuotojai žino savo bendradarbių pareigybų

nuostatus, t.y. jų atliekamą veiklą, taip pat, kad duodami pažadus juos ne visada prisimena. Vienas iš šios problemos sprendimų būtų administracijos darbuotojų kooperatyvus bendradarbiavimas, ne tik esant būtinybei, neatidėliojamiems darbams, bet taip pat susipažįstant su kiekvieno iš kolegų pareigomis, atliekama veikla ir atsakomybe. Kitas sprendimo būdas būtų iš studentų prašyti rašytinio užklauso varianto, t.y. kad jie pateiktų klausimus rašytine forma ar atsiųstų elektroniniu paštu, kadangi kiekvieno studijų administracijos darbuotojo veikla yra susijusi su dokumentų korespondencijos, taip pat elektroninių laiškų tvarkymu, atsakymu į juos ir t.t. Taigi nepridedant darbuotojams papildomos veiklos, būtų galima įtraukti šiuos administracijos darbo ypatumus į pareigų suvokimą kaip savaime suprantamus, ir tuomet racionaliai tvarkyti kilusias reagavimo į studentų užklauso problemas, nesukeliant emocinio ar kitokio pobūdžio streso studijuojantiems.

24 paveiksle pateiktas humanitarinio mokslų fakulteto respondentų nuomonė apie šio padalinio administracijos darbuotojų teikiamas paslaugas.



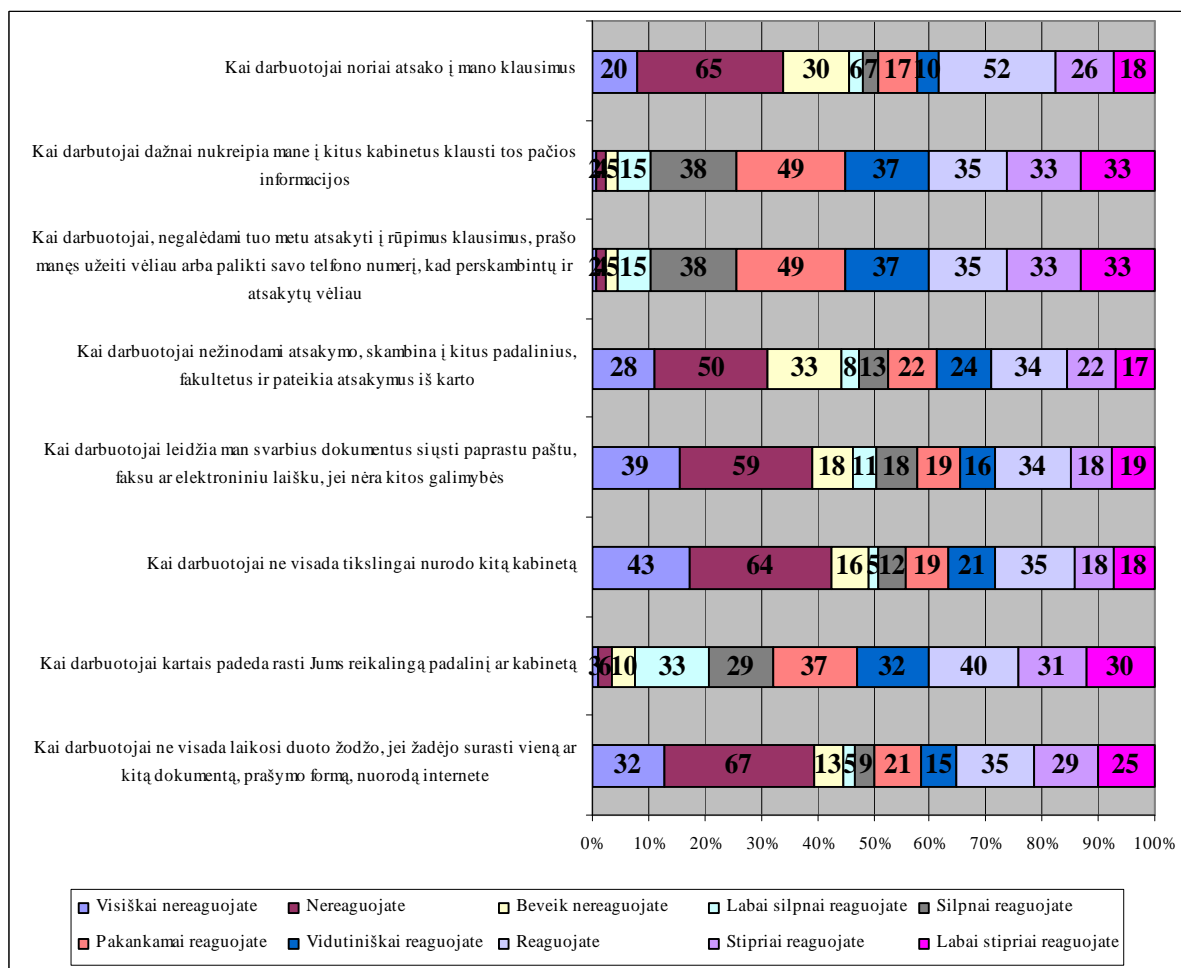
**24 pav.** Humanitarinio fakulteto respondentų pasiskirstymas pagal reagavimą į studijų administravimo paslaugos kokybės reagavimo dimensijos elementus (N=71)

Kaip matoma, šio fakulteto apklaustieji *labai stipriai reaguoja* į darbuotojų pažadų nesilaikymą, surasti vieną ar kitą dokumentą, prašymo formą, nuorodą internete (N=20). Taip pat šį teiginį nemažas skaičius respondentų pažymėjo kaip stiprų emocinį veiksni („reaguoja“). Galima teigti, kad mokslą ir darbą derinantys humanitarinio fakulteto vakarinio skyriaus apklaustieji (sudarantys beveik pusę fakulteto respondentų), vertina greitą reagavimą, tvarkos principų ir pažadų laikymąsi. Tuo tarpu respondentai *visiškai nereaguoja*, kai darbuotojai noriai atsako į klausimus (N=7).

Akcentuotina respondentų nuomonė šiais aspektais: humanitarinio fakulteto apklaustieji **labai silpnai reaguoja** ir **silpnai reaguoja**, kai darbuotojai leidžia svarbius dokumentus siųsti paprastu paštu, faksu ar elektroniniu laišku, jei nėra kitos galimybės (N=12 ir N=15), kai darbuotojai nežinodami atsakymo, skambina į kitus padalinius, fakultetus ir pateikia atsakymus iš karto (N=15 ir N=18), kai darbuotojai, negalėdami tuo metu atsakyti į rūpimus klausimus, prašo manęs užėiti vėliau arba palikti savo telefono numerį, kad perskambintų ir atsakytų vėliau (N=15 ir N=19). Taigi šiuos reagavimo dimensijos aspektus administracijos darbuotojai įvertino teigiamai bei palankiai, kadangi jie nekelia nereikalingų išgyvenimų ir neigiamų jausmų.

Socialinių mokslų fakulteto studentai aukščiausiu įvertinimu, t.y. **visiškai nereaguoja** ir **nereaguoja**, įvertino (žr. 25 paveikslą), kai darbuotojai ne visada laikosi duoto žodžio, jei žadėjo surasti vieną ar kitą dokumentą, prašymo formą, nuorodą internete (N=32 ir N=67), kai darbuotojai ne visada tikslingai nurodo kitą kabinetą (N=43 ir N=64) bei kai darbuotojai leidžia svarbius dokumentus siųsti paprastu paštu, faksu ar elektroniniu laišku, jei nėra kitos galimybės (N=39 ir N=59). Galima teigti, kad socialinių mokslų fakulteto studentai yra mažiausiai reaguojantys į ne visada tikslius darbuotojų nurodymus ir pažadų laikymąsi. Taip pat šio fakulteto pagrindinės tyrimo imties dalyviai - neakivaizdinio skyriaus respondentai, kurių sesijos būna kartą į mėnesį, vienu metu (per savaitę) gauna ilgą laiko tarpą jiems ruošta svarbią informaciją, todėl nejaučia didelio informacijos trūkumo apie aktualius studijų dalykus. Tačiau nemažas kiekis respondentų darbuotojų pažadų nesilaikymą įvardijo ir kaip vieną pagrindinių stresorių (N=25), kadangi tai yra elementari darbuotojų paslaugumo, nekompetingumo, supratingumo spraga.

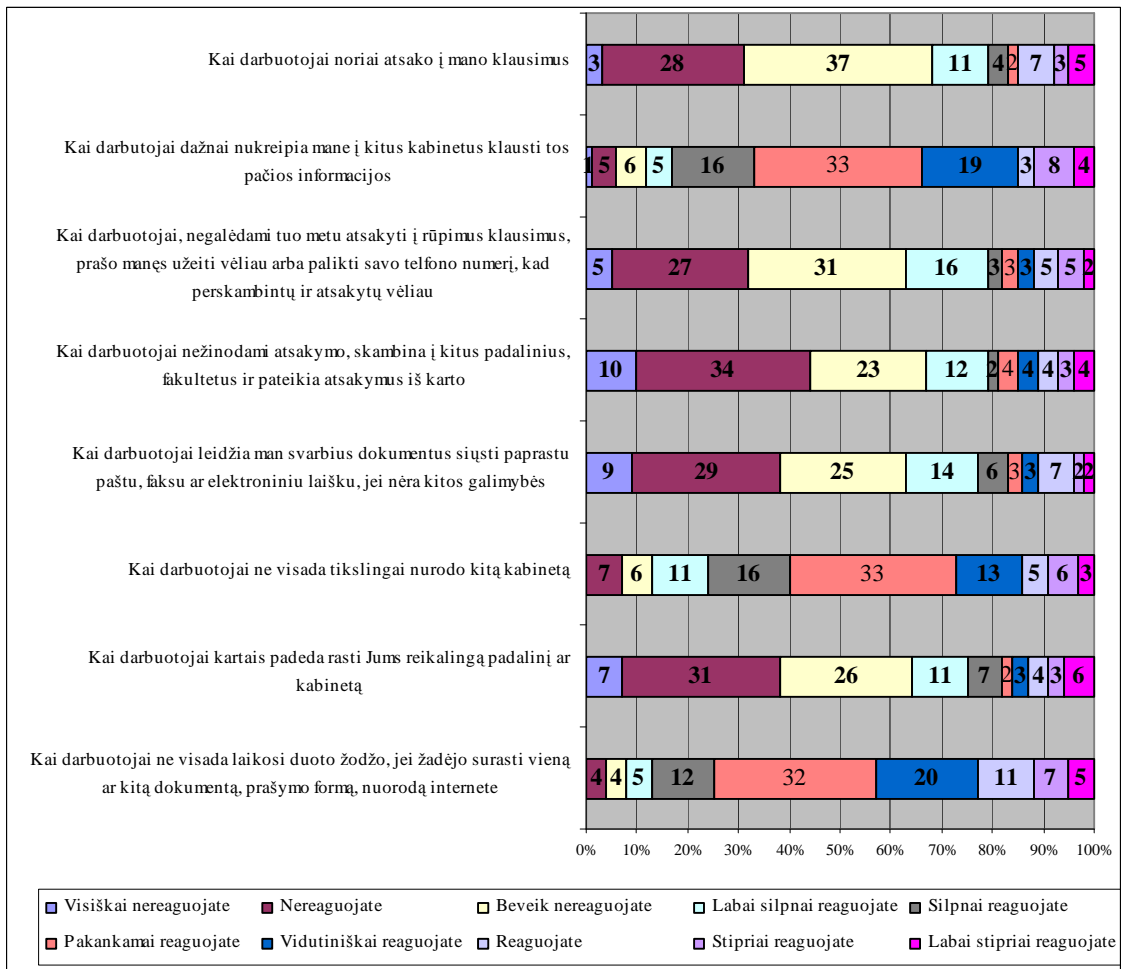
Respondentams **stresines situacijas** kelia šie studijų administracijos darbuotojų veiksmai: kai darbuotojai, negalėdami tuo metu atsakyti į rūpimus klausimus, prašo manęs užėiti vėliau arba palikti savo telefono numerį, kad perskambintų ir atsakytų vėliau ir kai darbuotojai dažnai nukreipia mane į kitus kabinetus klausti tos pačios informacijos (po N=33) bei kai darbuotojai kartais padeda rasti reikalingą padalinį ar kabinetą (N=30).



25 pav. Socialinių mokslų fakulteto respondentų pasiskirstymas pagal reagavimą į studijų administravimo paslaugos kokybės reagavimo dimensijos elementus (N=251)

Kitame (26 paveiksle) atsispindi respondentų nuomonė, vertinant reagavimo dimensijos elementus technologijos fakultete: šio fakulteto respondentai neišskyrė stiprių stimulinį teiginių, t.y. visai nedaug respondentų pažymėjo, kad jie *stipriai* ir *labai stipriai reaguoja* į tam tikrus darbuotojų neigiamus veiksmus ar netinkamai teikiamas paslaugas. Pagrindinis skaičius respondentų pasiskirstė ranginės skalės „*pakankamai reaguojate*“ komponente, t.y. technologijos fakulteto apklaustieji *pakankamai reaguoja*, kai darbuotojai ne visada tikslingai nurodo kitą kabinetą ir kai darbuotojai dažnai nukreipia mane į kitus kabinetus klausti tos pačios informacijos (po N=33) bei kai ne visada laikosi duoto žodžio, jei žadėjo surasti vieną ar kitą dokumentą, prašymo formą, nuorodą internete (N=32).





26 pav. Technologijos fakulteto respondentų pasiskirstymas pagal reagavimą į studijų administravimo paslaugos kokybės reagavimo dimensijos elementus (N=100)

Apibendrinant fakulteto studentų nuomonę apie paslaugos kokybės reagavimo elementus, galima teigti, kad studentai palankiausiai įvertino administracijos darbuotojų gebėjimą noriai atsakyti į studentui iškilusius klausimus bei darbuotojų malonų, draugišką, pagarbų bendravimą, kai jie palydi studentus iki reikiamo kabineto bei kai leidžia dokumentus siųsti elektroniniu paštu, faksu ir t.t. Nepalankiausiai įvertinti teiginiai, sukeliantys studentams nemalonius pojūčius bei stresines situacijas, buvo: „kai darbuotojai ne visada laikosi duoto žodžio, jei žadėjo surasti vieną ar kitą dokumentą, prašymo formą, nuorodą internete“ ir „kai darbuotojai dažnai nukreipia mane į kitus kabinetus klausti tos pačios informacijos“.

Stiprinti reagavimo dimensijos elementų kokybę reiktų šiomis priemonėmis: darbuotojų bendradarbiavimo gerinimo pastangomis, stiprinant darbuotojų tarpusavio ryšį, suteikiant galimybę kartu atlikti smulkesnius ar stambesnius projektus, leisti dalyvauti kursuose, seminaruose padedančiuose gerinti tarpusavio klimatą, o kartu ir darbinę veiklą.

Atlikus respondentų nuomonių analizę pagal fakultetus, galima apžvelgti, kaip apklaustieji vertina reagavimo dimensijos elementus pagal studijų kursus (žr. 20 PRIEDE pateiktą lentelę). Išsiskyrė III kurso respondentų nuomonė: šio kurso studentai **labai stipriai reaguoja**, kai

darbuotojai, negalėdami tuo metu atsakyti į rūpimus klausimus, prašo manęs užėiti vėliau arba palikti savo telefono numerį, kad perskambintų ir atsakytų vėliau (48,57 procentai) bei kai darbuotojai leidžia man svarbius dokumentus siųsti paprastu paštu, faksu ar elektroniniu laišku, jei nėra kitos galimybės (39,13 procentų). Tuo tarpu mažiausiai stresinių situacijų patiria I kurso studentai – jų įvertinimai buvo aukščiausi, vertinant studijų administracijos darbuotojų paslaugas, t.y. **visiškai nereaguoja**, kai darbuotojai, negalėdami tuo metu atsakyti į rūpimus klausimus, prašo manęs užėiti vėliau arba palikti savo telefono numerį, kad perskambintų ir atsakytų vėliau (87,88 procentai), kai darbuotojai nežinodami atsakymo, skambina į kitus padalinius, fakultetus ir pateikia atsakymus iš karto (78,43 procentai) ir kai darbuotojai leidžia man svarbius dokumentus siųsti paprastu paštu, faksu ar elektroniniu laišku, jei nėra kitos galimybės (79,63 procentai).

Atlikus respondentų nuomonių analizę, paaiškėjo, kad dieninio skyriaus (iš dalies valstybės finansuojamos vietos) skyriaus studentai griežčiau vertina studijų administracijos darbuotojų teikiamas paslaugas, t.y. jie reagavo beveik į visus reagavimo dimensiją atskleidžiančius teiginius, pateiktus anketoje (žr. 21 PRIEDE pateiktą lentelę). Mažiausiai reaguojantys į studijų darbuotojų teikiamas paslaugas, kurios sukelia stresines situacijas, buvo neakivaizdinio skyriaus studentai: jie akcentavo, kad **visiškai nereaguoja**, kai darbuotojai, negalėdami tuo metu atsakyti į rūpimus klausimus, prašo manęs užėiti vėliau arba palikti savo telefono numerį, kad perskambintų ir atsakytų vėliau (81,82 procentai), kai darbuotojai leidžia man svarbius dokumentus siųsti paprastu paštu, faksu ar elektroniniu laišku, jei nėra kitos galimybės (75,93 procentai) ir kai darbuotojai nežinodami atsakymo, skambina į kitus padalinius, fakultetus ir pateikia atsakymus iš karto (72,55 procentai).

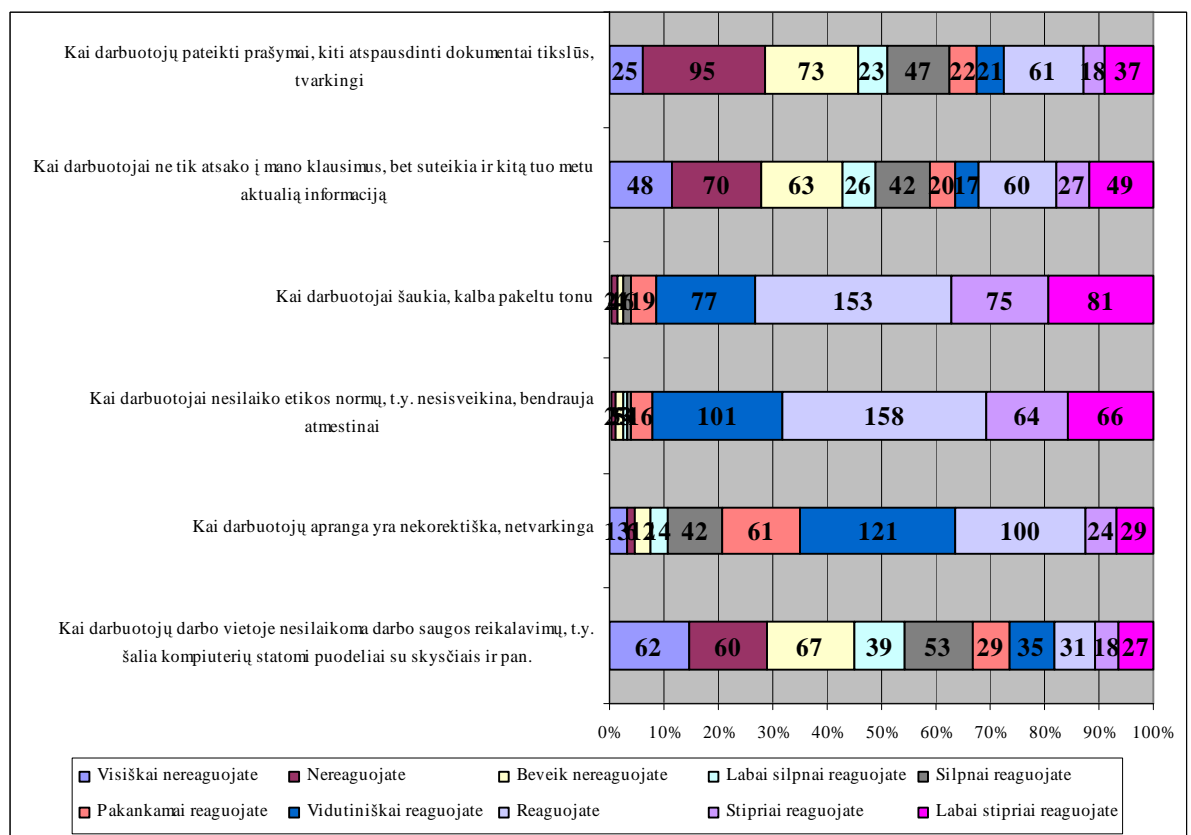
Apibendrinant respondentų nuomonių rezultatus apie paslaugų kokybės reagavimo dimensiją, galima pastebėti, kad skirtingų fakultetų respondentai pakankamai vienodai įvertino pateiktus teiginius, atskleidžiančius dimensijos turinį: pagrindinis stresorius respondentams buvo darbuotojų pažadų nesilaikymas, prašymas nueiti pasikonsultuoti rūpimais klausimais į kitus kabinetus. Socialinių mokslų fakulteto respondentai pakankamai stipriai akcentavo, *kai darbuotojai, negalėdami tuo metu atsakyti į rūpimus klausimus, prašo užėiti vėliau arba palikti savo telefono numerį, kad perskambintų ir atsakytų vėliau*. Pagal kursus labiausiai išryškėjo III kurso studentų nuomonė, o mažiausiai pojūčių ir išgyvenimų, vertindami studijų administracijos darbuotojų nepakankamą reagavimą, patiria I kurso studentai. Pagal studijų skyrius pasižymėjo neakivaizdinio skyriaus studentai, kurie pakankamai akivaizdžiai išskyrė akcentus, kad mažiausiai stresinių situacijų sukelia šie reagavimo dimensijos elementai: *kai darbuotojai, negalėdami tuo metu atsakyti į rūpimus klausimus, prašo manęs užėiti vėliau arba palikti savo telefono numerį, kad perskambintų ir atsakytų vėliau, kai darbuotojai leidžia man svarbius dokumentus siųsti paprastu paštu, faksu ar*

elektroniniu laišku, jei nėra kitos galimybės ir kai darbuotojai nežinodami atsakymo, skambina į kitus padalinius, fakultetus ir pateikia atsakymus iš karto.

#### 4.2.3. Studijų administracijos darbuotojų kompetencijos dimensijos analizė

Viena iš paslaugos kokybės dimensijų yra darbuotojų kompetencija. *Kompetencija apibūdinama, kaip paslaugos teikėjo turimos visos reikiamos žinios ir įgūdžiai kokybiškai paslaugai suteikti.* Šiai dimensijai atskleisti, išanalizuoti bei įvertinti buvo pateikti šeši teiginiai, kurie pagal katedros ir dekanato administratorių, referentų ir metodininkų pareiginius nuostatus atspindi aukštojo mokslo institucijos darbuotojų žinias, bendravimo įgūdžius, t.y. gebėjimą rengti ir įforminti dokumentus pagal Dokumentų rengimo ir įforminimo bei Raštvedybos taisykles, gebėjimą korektiškai elgtis, nuolat kelti kvalifikaciją kursuose, stažuotėse, seminaruose, vykdyti saugos darbe, priešgaisrinės saugos, elektrosaugos reikalavimus.

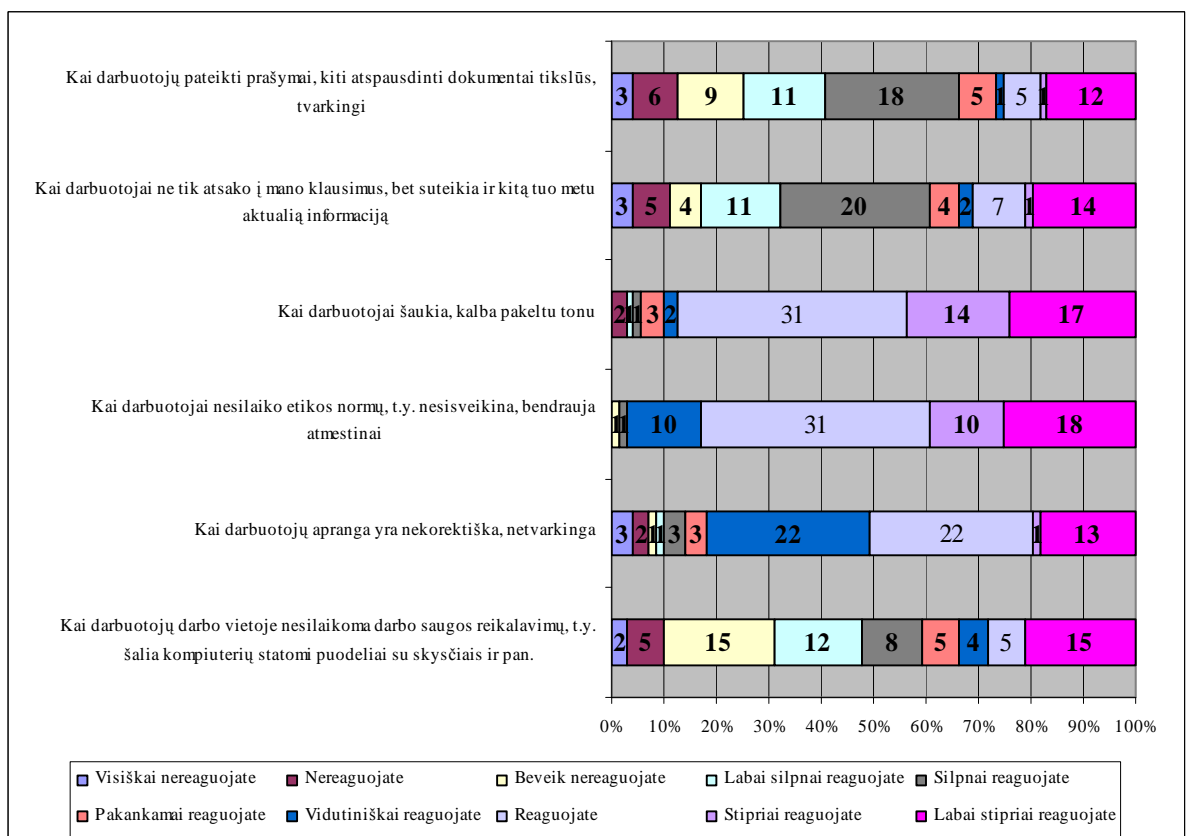
Kaip matoma iš 27 paveikslėlio, respondentai *labai stipriai reaguoja, kai darbuotojai šaukia, kalba pakeltu tonu (N=81)* ir *kai darbuotojai nesilaiko etikos normų, t.y. nesisveikina, bendrauja atmestinais (N=66)*. Taigi kiekvienas studentas reaguoja į etikos normų nesilaikymą, elementarios žodinės komunikacijos priemonių ignoravimą.



27 pav. Apibendrintas studijų administracijos darbuotojų teikiamų paslaugų kompetencijos vertinimas (N=422)

Tuo tarpu respondentai **visiškai nereaguoja**, kai darbuotojai ne tik atsako į klausimus, bet suteikia ir kitą tuo metu aktualią informaciją (N=48) ir kai darbuotojų darbo vietoje nesilaikoma darbo saugos reikalavimų, t.y. šalia kompiuterių statomi puodeliai su skysčiais ir pan. (N=62). Natūralu, kad studentai nejaučia nerimo, kai informacija pateikiama aiškiai, suprantamai ir logiškai, o darbo saugos reikalavimų laikytis turėtų visi darbuotojai, nes vienas iš įsidarbinimo reikalavimų yra darbo saugos reikalavimų instruktažas ir jų laikymasis.

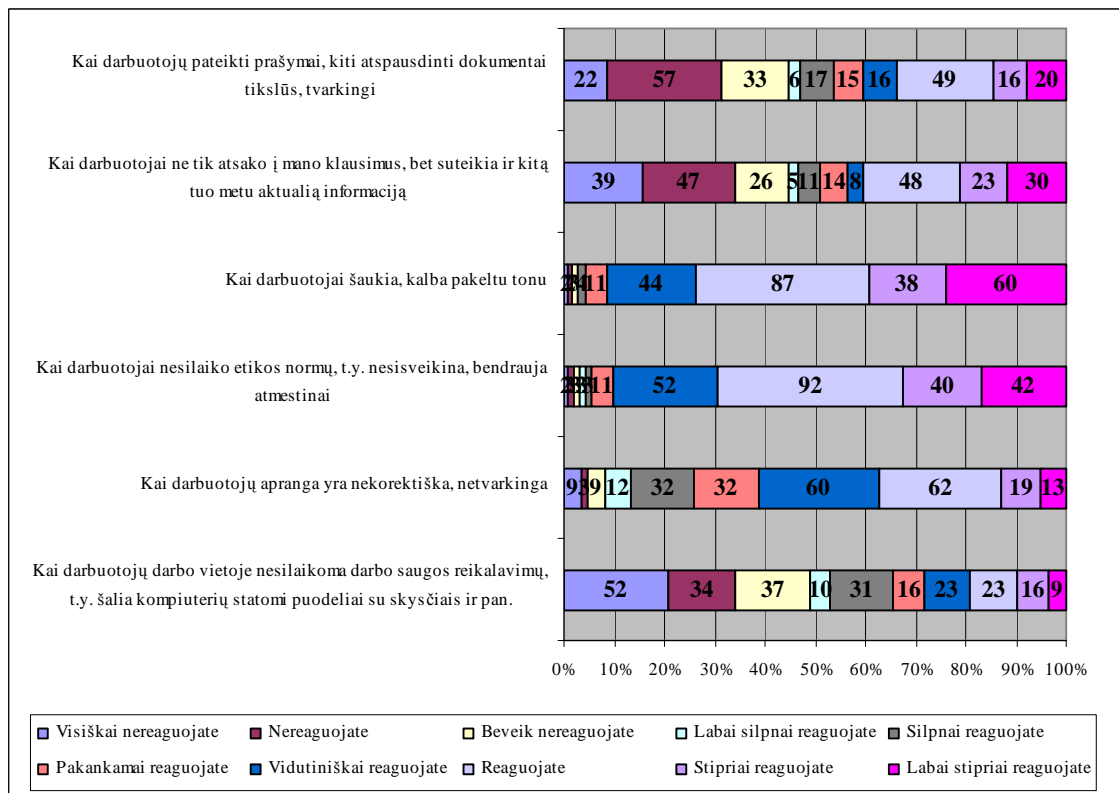
28 paveiksle pateikti humanitarinio fakulteto studijų administracijos darbuotojų respondentų nuomonė apie kompetencijos elementus: šio fakulteto apklaustieji taip pat pažymėjo, kad **reaguoja** ir **labai stipriai reaguoja**, kai darbuotojai šaukia, kalba pakeltu tonu (N=31 ir N=17) ir kai darbuotojai nesilaiko etikos normų, t.y. nesisveikina, bendrauja atmestinais (N=31 ir N=18). Humanitarinio fakulteto respondentai **vidutiniškai reaguoja**, kai darbuotojų apranga yra nekorektiška, netvarkinga (N=22). Atsakymus „nereagujate“ ar „visiškai nereagujate“ akcentavo pakankamai mažas skaičius apklaustųjų. Galima teigti, kad humanitarinio fakulteto respondentai taip pat netoleruoja etikos protokolo nesilaikymo bei nepagarbos studento asmenybei.



**28 pav.** Humanitarinio fakulteto respondentų pasiskirstymas pagal reagavimą į darbuotojų teikiamų paslaugų kompetencijos dimensijos elementus (N=71)

Kitame (29 paveiksle) socialinių mokslų fakulteto respondentų nuomonė pasiskirstė šia tvarka: fakulteto apklaustieji taip pat pažymėjo, kad **reaguoja** ir **labai stipriai reaguoja**, kai darbuotojai

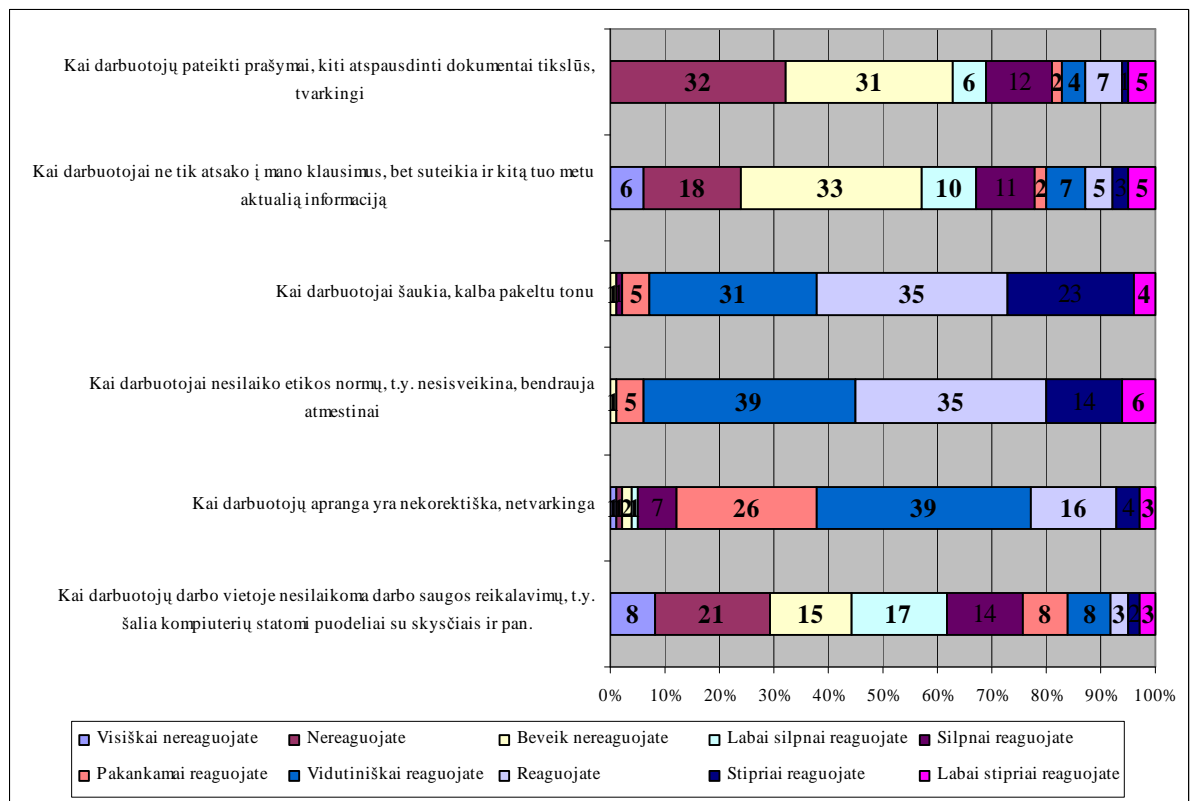
šaukia, kalba pakeltu tonu (N=87 ir N=60) ir kai darbuotojai nesilaiko etikos normų, t.y. nesisveikina, bendrauja atmestinais (N=40 ir N=42). Socialinių mokslų fakulteto apklaustieji **nereaguoja**, kai darbuotojų pateikti prašymai, kiti atspausdinti dokumentai tikslūs, tvarkingi (N=57) bei kai darbuotojai ne tik atsako į klausimus, bet suteikia ir kitą tuo metu aktualią informaciją (N=47), o didelis skaičius apklaustųjų **visiškai nereaguoja**, kai darbuotojų darbo vietoje nesilaikoma darbo saugos reikalavimų, t.y. šalia kompiuterių statomi puodeliai su skysčiais ir pan. (N=52). Galima teigti, kad respondentai į nesaugią darbo aplinką nekreipia dėmesio ir dėl to, kad darbo kabinetuose ilgai neužtrunka arba, pavyzdžiui, dieninio skyriaus studentai, sudarantys nemažą skaičių šio fakulteto respondentų, išskyrus grupių seniūnus (kurie organizuoja egzaminų tvarkaraščius, padeda tvarkyti laisvai pasirenkamų dalykų organizavimą), retai susiduria su studijų administracijos darbuotojais iki baigiamųjų kursų (trečio, ketvirto ir/ar penkto studijų kursų).



29 pav. Socialinių mokslų fakulteto respondentų pasiskirstymas pagal reagavimą į darbuotojų teikiamų paslaugų kompetencijos dimensijos elementus (N=251)

Technologijos fakulteto respondentų nuomonė faktiškai nesiskyrė nuo kitų fakultetų apklaustųjų vertinimų (žr. 30 paveikslą): studentai išskyrė šiuos stiprias emocijas ir išgyvenimus sukeliančius studijų administracijos darbuotojų kompetencijos dimensijos elementus: **reaguoja** arba **stipriai reaguoja**, kai darbuotojai šaukia, kalba pakeltu tonu (N=35 ir N=23) ir kai darbuotojai nesilaiko etikos normų, t.y. nesisveikina, bendrauja atmestinais (N=35 ir N=14). Technologijos fakulteto respondentai pažymėjo, kad **reaguoja** ir kai darbuotojų apranga yra nekorektiška, netvarkinga

(N=16). Tuo tarpu nereaguoja, kai darbuotojų pateikti prašymai, kiti atspausdinti dokumentai tikslūs, tvarkingi (N=32), kai darbuotojai ne tik atsako į klausimus, bet suteikia ir kitą tuo metu aktualią informaciją (N=28) ir kai darbuotojų darbo vietoje nesilaikoma darbo saugos reikalavimų, t.y. šalia kompiuterių statomi puodeliai su skysčiais ir pan. (N=31). Visi šie darbuotojų kompetencijos dimensijos elementai remiasi į darbuotojų išsilavinimo, kompetencijų „portfelį“, t.y. gebėjimus, žinias.



30 pav. Technologijos fakulteto respondentų pasiskirstymas pagal reagavimą į darbuotojų teikiamų paslaugų kompetencijos dimensijos elementus (N=100)

Apibendrinant fakulteto studentų nuomonę apie darbuotojų kompetenciją, studentai palankiausiai įvertino visų administracijos darbuotojų kompetentingumą, gebant atsakyti į visus studentams rūpimus klausimus bei darbuotojų kvalifikuotumą profesionaliai atliekant visus organizacinius darbus, o kaip keliančius stresines situacijas įvardijo šiuos darbuotojų kompetencijos elementus: „kai darbuotojai šaukia, kalba pakeltu tonu“, „kai darbuotojai nesilaiko etikos normų, t.y. nesisveikina, bendrauja atmetinai“, „kai darbuotojų apranga yra nekorektiška, netvarkinga“.

Pagal kursus respondentų nuomonė pasiskirstė taip (žr. 22 PRIEDE pateiktą lentelę): kai darbuotojų darbo vietoje nesilaikoma darbo saugos reikalavimų, t.y. šalia kompiuterių statomi puodeliai su skysčiais ir pan. (59,26 procentai) bei kai darbuotojų apranga yra nekorektiška, netvarkinga (48,28) **stipriausiai reagavo** III kurso studentai. II kurso studentai pažymėjo, kad **labai stipriai reaguoja**, kai darbuotojai šaukia, kalba pakeltu tonu (33,33 procentų), tačiau į šį studijų

administracijos darbuotojų elgesį visiškai nereaguoja I kurso ir V kurso respondentai (atitinkamai įvertinę po 50 procentų). I kurso studentai labiausiai akcentavo, kad jie **visiškai nereaguoja, kai darbuotojų darbo vietoje nesilaikoma darbo saugos reikalavimų, t.y. šalia kompiuterių statomi puodeliai su skysčiais ir pan.** (62,29 procentai).

Išanalizavus apibendrintą tikslinių fakultetų darbuotojų kompetencijos vertinimą, svarbu išsiaiškinti kaip skirtingų studijų formų, t.y. dieninio, vakarinio ir neakivaizdinio skyrių studentai vertina administracijos darbuotojų kompetenciją (žr. 23 PRIEDE pateiktą lentelę). Taigi dieninio skyriaus studentai ne tik akcentavo, kad labai stipriai reaguoja į neigiamus studijų administracijos darbuotojų veiksmus: *kai darbuotojai šaukia, kalba pakeltu tonu* (valstybės finansuojamos vietos ir iš dalies valstybės finansuojamos vietos dieninio skyriaus studentai bendrai šį teiginį įvertino 79,01 procentų); *kai darbuotojai nesilaiko etikos normų, t.y. nesisveikina, bendrauja atmestina* (bendrai – 80,3 procentų) ir *kai darbuotojų apranga yra nekorektiška, netvarkinga* (bendrai – 82,65), bet ir *kai darbuotojų pateikti prašymai, kiti atspausdinti dokumentai tikslūs, tvarkingi* (bendrai – 81,08 procentų) ir *kai darbuotojai ne tik atsako į mano klausimus, bet suteikia ir kitą tuo metu aktualią informaciją* (bendrai – 81,63 procentų). Tuo tarpu beveik į visus studijų administravimo kompetenciją identifikuojančius teiginius teigiamai, t.y. kaip nekeliančius stresinių situacijų, reagavo, juos įvertino palankiai neakivaizdinio skyriaus studentai: *kai darbuotojų darbo vietoje nesilaikoma darbo saugos reikalavimų, t.y. šalia kompiuterių statomi puodeliai su skysčiais ir pan.* (69,35 procentai); *kai darbuotojai nesilaiko etikos normų, t.y. nesisveikina, bendrauja atmestina* ir *kai darbuotojai šaukia, kalba pakeltu tonu* (po 50 procentų); *kai darbuotojai ne tik atsako į mano klausimus, bet suteikia ir kitą tuo metu aktualią informaciją* (75 procentai); *kai darbuotojų pateikti prašymai, kiti atspausdinti dokumentai tikslūs, tvarkingi* (72 procentai).

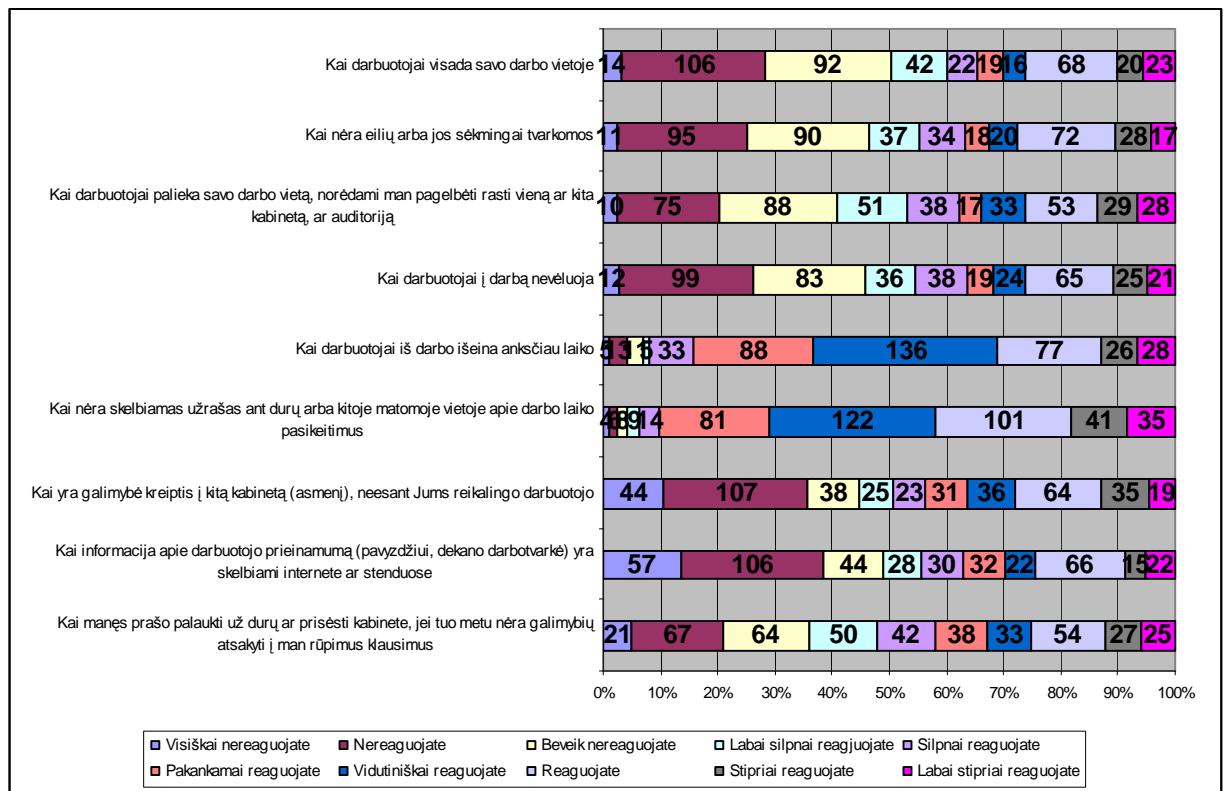
Apibendrinant tikslinių fakultetų studentų nuomonę apie darbuotojų kompetenciją galima teigti, kad palankiausiai visų darbuotojų kompetentingumą įvertino, kai darbuotojai geba atsakyti į visus rūpimus klausimus ir papildomai akcentuoja kitą tuo metu aktualią studijų informaciją. Labiausiai reaguojantys į neigiamus studijų administracijos darbuotojų kompetencijos elementus, t.y. *kai darbuotojai nemaloniai bendrauja, bendrauja atmestina, šaukia ant studentų, kalba pakeltu tonu*, įvertino III kurso respondentai. Nekorektišką darbuotojų aprangą ypatingai akcentavo II kurso respondentai. Mažiausiai kritiškai darbuotojų kompetencijai yra neakivaizdinio skyriaus studentai. Tuo tarpu pakankamai reaguojantys, išgyvenantys bei patiriantys neigiamus pojūčius yra dieninio skyriaus studentai, nepatenkinti studijų administracijos darbuotojų kompetencijomis.

#### 4.2.4. Studijų administracijos darbuotojų prieinamumo dimensijos analizė

Prieinamumas vertinant paslaugos kokybę apibūdinamas kaip *paslauga klientui yra lengvai prieinama (darbo valandos, įstaigos vieta ir t.t.) ir paslaugos teikėjas yra pasiruošęs prisitaikyti prie kliento keliamų reikalavimų*. Aukštojo mokslo institucijos darbuotojai visų pirma yra prieinami, kai studentui to reikia, t.y. kai iškyla kokių nors problemų, ir ar darbuotojų paslaugos yra lengvai pasiekiamos, kai universiteto darbuotojų kabinetai yra tame pačiame pastate, kur studentai studijuoja. Šiai dimensijai atskleisti, išanalizuoti bei įvertinti buvo pateikti *devyni* teiginiai.

31 paveiksle pateiktas visų apklausoje dalyvavusių respondentų pasiskirstymas pagal studijų administravimo darbuotojų prieinamumą. Apklaustiesiems pakankamai vienodai nerimą, nepasitenkinimą bei kitus emocinius ir fiziologinius stresorius kelia visi žemiau pateiktame paveiksle respondentų pažymėti prieinamumo dimensijos elementai. Ne tokį didelį stresą sukelia (respondentai žymėjo ranginės skalės kategorijas – „*vidutiniškai reaguojate*“ ir „*reaguojate*“) šie studijų administracijos darbuotojų prieinamumo aspektai: *kai darbuotojai iš darbo išeina anksčiau laiko (N=136 ir N=77) ir kai nėra skelbiamas užrašas ant durų arba kitoje matomoje vietoje apie darbo laiko pasikeitimus (N=122 ir N=101) – 50 procentų visų apklausoje dalyvavusių respondentų*. Galima teigti, kad studentai neradę studijų administracijos darbuotojų nurodyto darbo laiko pasikeitimų, pakankamai jautriai reaguoja, jiems tai kelia prieštaringų jausmų. Tuo tarpu respondentai *visiškai nereaguoja ir nereaguoja, kai yra galimybė kreiptis į kitą kabinetą (asmenį), neesant Jums reikalingo darbuotojo (N=44 ir N=107) – 45 procentai apklaustųjų bei kai informacija apie darbuotojo prieinamumą (pavyzdžiui, dekanų darbotvarkė) yra skelbiama internete ar stenduose (N=57 ir N=106) – 39 procentai visų apklausoje dalyvavusių respondentų*. Taigi darbuotojai pasitiki studijų administracijos darbuotojų pateiktomis nuorodomis apie darbo laiką ir yra palankiai nusiteikę, jei randa nukreipimą ant darbo kabineto durų ar kitose matomose vietose.

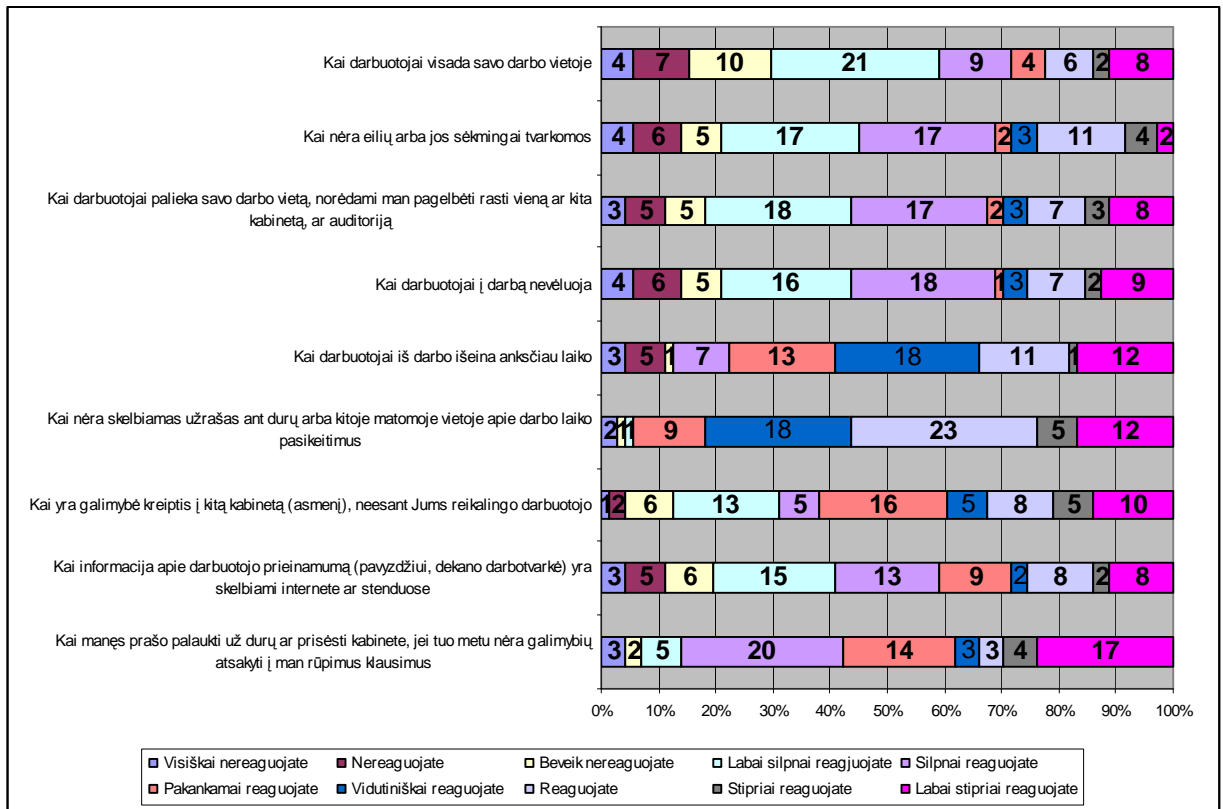




31 pav. Apibendrintas studijų administracijos darbuotojų teikiamų paslaugų prieinamumo vertinimas (N=422)

Apklaustų studentų nuomonė rodo, kad visi (ne neigiamai suformuluoti) prieinamumo dimensijos elementai fakulteto studentų yra vertinami teigiamai, t.y. į kiekvieną dimensijos teiginį daugiau kaip 50 procentų studentų atsakė, kad jie *visiškai nereaguoja, nereaguoja ar beveik nereaguoja*, taigi šie indikatoriai, iliustruojantys reagavimo dimensijos esmę, nesuteikia papildomų negatyvių jausmų respondentams.

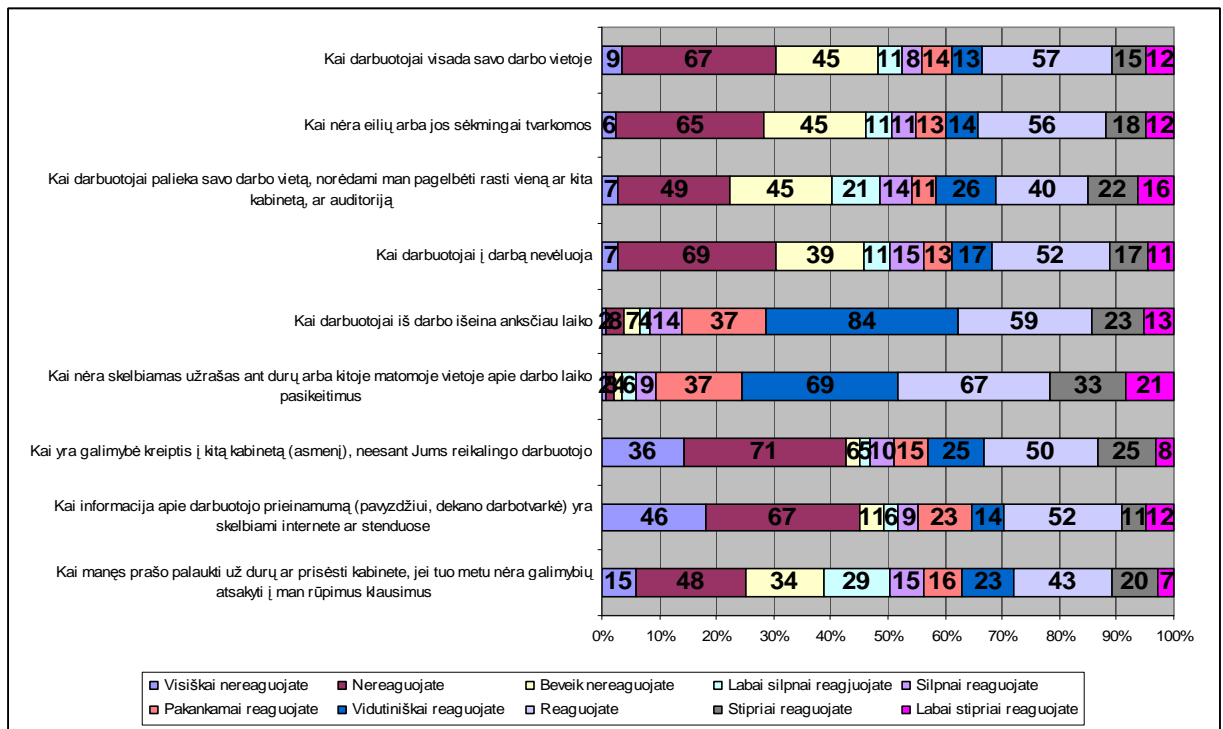
Toliau pateikiami tikslinių fakultetų respondentų studijų administracijos darbuotojų paslaugų prieinamumo įvertinimai. 32 paveiksle pavaizduota humanitarinio fakulteto apklaustųjų nuomonė: stresines situacijas sukeliančiais prieinamumo veiksniais respondentai įvertino šias darbuotojų paslaugas: *labai stipriai reaguoja, kai manęs prašo palaukti už durų ar prisėsti kabinete, jei tuo metu nėra galimybių atsakyti į man rūpimus klausimus (N=17)* – 24 procentai visų apklausoje dalyvavusių respondentų. Kadangi didelę dalį šio fakulteto respondentų dalį sudaro vakarinio skyriaus apklaustieji, kurie yra dirbantys studentai, tai visai realu, kad jie yra nepatenkinti laiko eikvojimo sąnaudomis, kai yra prašoma palaukti už durų ir pan.



32 pav. Humanitarinio fakulteto respondentų pasiskirstymas pagal reagavimą į darbuotojų teikiamų paslaugų prieinamumo dimensijos elementus (N=71)

Humanitarinio fakulteto respondentai taip pat **reaguoja**, kai nėra skelbiamas užrašas ant durų arba kitoje matomoje vietoje apie darbo laiko pasikeitimus (N=23) – 32 procentai humanitarinio fakulteto apklaustųjų. Mažiausiai nerimo ir nepasitenkinimo kelia situacijos, kai darbuotojai visada savo darbo vietoje (nereaguoja N=7, beveik nereaguoja N=10, labai silpnai reaguoja N=21) – 54 procentai; kai nėra eilių arba jos sėkmingai tvarkomos (nereaguoja N=6, beveik nereaguoja N=5, labai silpnai reaguoja N=17) – 39 procentai; kai darbuotojai palieka savo darbo vietą, norėdami man pagelbėti rasti vieną ar kitą kabinetą, ar auditoriją (nereaguoja N=5, beveik nereaguoja N=5, labai silpnai reaguoja N=18) – 39 procentai; kai darbuotojai į darbą nevēluoja (nereaguoja N=6, beveik nereaguoja N=5, labai silpnai reaguoja N=16) – 38 procentai visų apklausoje dalyvavusių humanitarinio fakulteto respondentų.

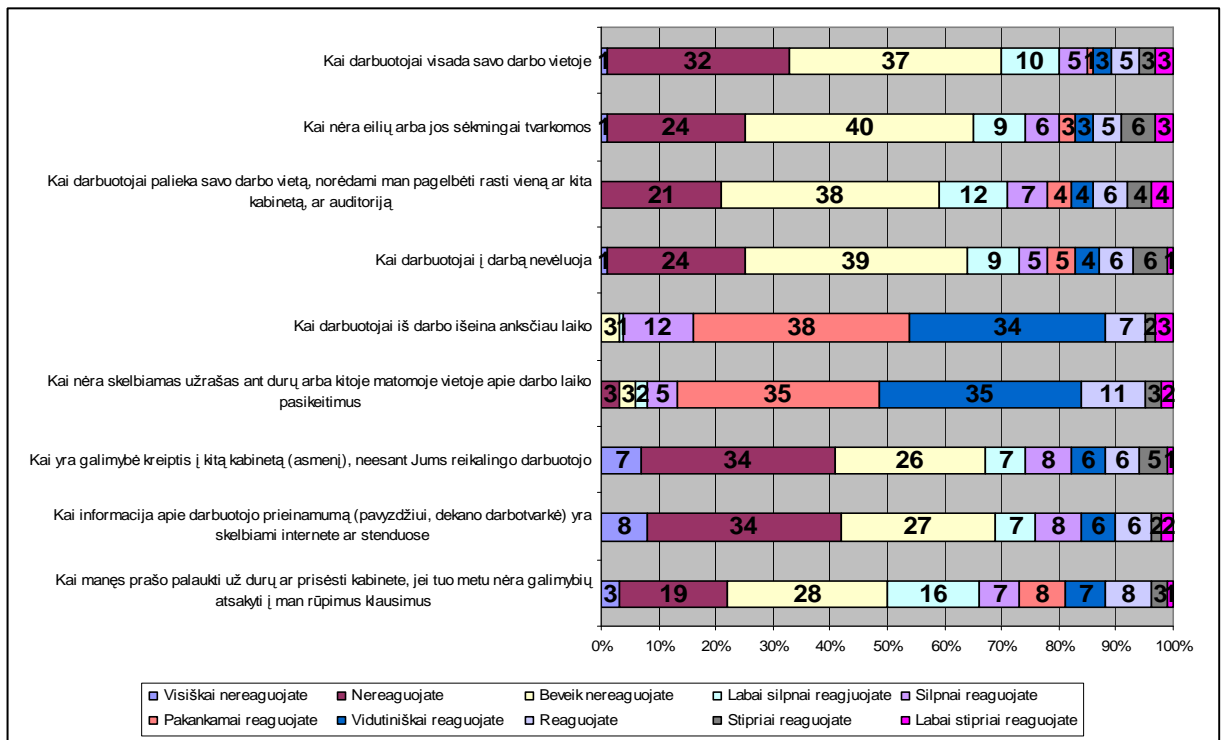
Tuo tarpu socialinių mokslų fakulteto respondentai (žr. 33 paveikslą) labai stiprių išgyvenimų dėl studijų administracijos darbuotojų prieinamumo neakcentavo: pažymėjo, kad **reaguoja** (kaip ir kitų fakultetų studentai), kai nėra skelbiamas užrašas ant durų arba kitoje matomoje vietoje apie darbo laiko pasikeitimus (N=67) – 27 procentai, kai darbuotojai iš darbo išeina anksčiau laiko (N=59) – 24 procentai.



33 pav. Socialinių mokslų fakulteto respondentų pasiskirstymas pagal reagavimą į darbuotojų teikiamų paslaugų prieinamumo dimensijos elementus (N=251)

Nemažas apklaustųjų skaičius šiame fakultete pažymėjo, kad šiuos elementus vertina *vidutinišku stiprumu*, taigi nėra patenkinti dažnu darbuotojų darbo laiko pasikeitimais arba tikslių darbo laiko pasikeitimų informavimo nebuvimu. Kaip ir kitų fakultetų respondentai, mažiausiai socialinių mokslų fakulteto studentai reaguoja, t.y. vertina palankiai, teigiamas darbuotojų pastangas jų atžvilgiu, t.y. *kai darbuotojai visada darbo vietoje (nereaguoja N=67; 27 procentai)*, kai yra galimybė kreiptis į kitą kabinetą, neesant reikalingo darbuotojo (*nereaguoja N=71; 28 procentai*) ir pan.

Kaip ir kitų studijų administravimo paslaugos kokybės dimensijų gautuose rezultatuose, technologijos fakulteto studentai mažiausiai jautė stresinių būsenų priežasčių darbuotojų teikiamų paslaugų metu (žr. 34 paveikslą).



34 pav. Technologijos fakulteto respondentų pasiskirstymas pagal reagavimą į darbuotojų teikiamų paslaugų prieinamumo dimensijos elementus (N=100)

Šio fakulteto studentai pažymėjo, kad *pakankamai reaguoja* arba *vidutiniškai reaguoja*, kai darbuotojai iš darbo išeina anksčiau laiko (N=38 ir N=34; 72 procentai) ir kai nėra skelbiamas užrašas ant durų arba kitoje matomoje vietoje apie darbo laiko pasikeitimus (po N=35; 70 procentų). Išskyrus šiuos stipresnius stimulus, galinčius technologijos fakulteto vyriškajai populiacijai sukelti stresorius, daugumą kitų prieinamumo dimensijos elementų buvo įvertinti palankiai, t.y. apklaustieji naudojo kategoriją „*nereaguoja*“.

Apibendrinant fakulteto studentų nuomonę apie prieinamumą, studentai aukščiausiu įvertinimu išskyrė visų administracijos darbuotojų veiksmus, susijusius su geru studentų priėmimu, kai prie jų kabinetų nereikia laukti eilės, jos tvarkomos efektyviai. Studentai pastebėjo, kad daugiausia problemų, kurios gali sukelti stresinių situacijų padažnėjimą, lemia informacijos apie darbo laiką nepateikimas arba nepateikimas laiku, gerai matomoje vietoje, taip pat nenoras padėti iš karto, o prašymas palaukti. Griežčiausiai studentai įvertino teiginius „*kai darbuotojai iš darbo išeina anksčiau laiko*“ ir „*kai nėra skelbiamas užrašas ant durų arba kitoje matomoje vietoje apie darbo laiko pasikeitimus*“.

Aktualu išanalizuoti, kai atskirų studijų kursų respondentai vertina studijų administracijos teikiamų paslaugų kokybę prieinamumo aspektu (žr. 24 PRIEDE pateiktą lentelę). Didžiausią neigiamą įtaką, susijusią su netinkamu prieinamumu prie studijų administracijos darbuotojų, jaučia III kurso studentai, žymėdami, kad *kai darbuotojai į darbą nevēluoja* ir *kai darbuotojai iš darbo išeina anksčiau laiko* (po 42,48 procentus) bei *kai yra galimybė kreiptis į kitą kabinetą (asmenį)*,

neesant Jums reikalingo darbuotojo (52,63 procentų) jie **reaguoja labai stipriai**. IV kurso studentai **labai stipriai reaguoja**, kai nėra eilių arba jos sėkmingai tvarkomos (29,41 procentų) ir kai informacija apie darbuotojo prieinamumą (pavyzdžiui, dekanato darbotvarkė) yra skelbiami internete ar stenduose (27,27 procento). Galima teigti, kad respondentai ypatingai vertina šiuos administracijos darbuotojų veiksmus, todėl juos įvertino griežčiausiai, t.y. kaip galinčius sukelti stresorius. Palankiausiai studijų administracijos darbuotojų teikiamų paslaugų kokybę prieinamumo aspektu įvertino I kurso studentai, t.y. žymėjo, kad **visiškai nereaguoja**, kai yra galimybė kreiptis į kitą kabinetą (asmenį), neesant Jums reikalingo darbuotojo (84,09 procentų), kai informacija apie darbuotojo prieinamumą (pavyzdžiui, dekanato darbotvarkė) yra skelbiami internete ar stenduose (75,44 procentų). III ir V kurso respondentai akcentavo, kad **visiškai nereaguoja**, kai nėra eilių arba jos sėkmingai tvarkomos (27,27 procentų).

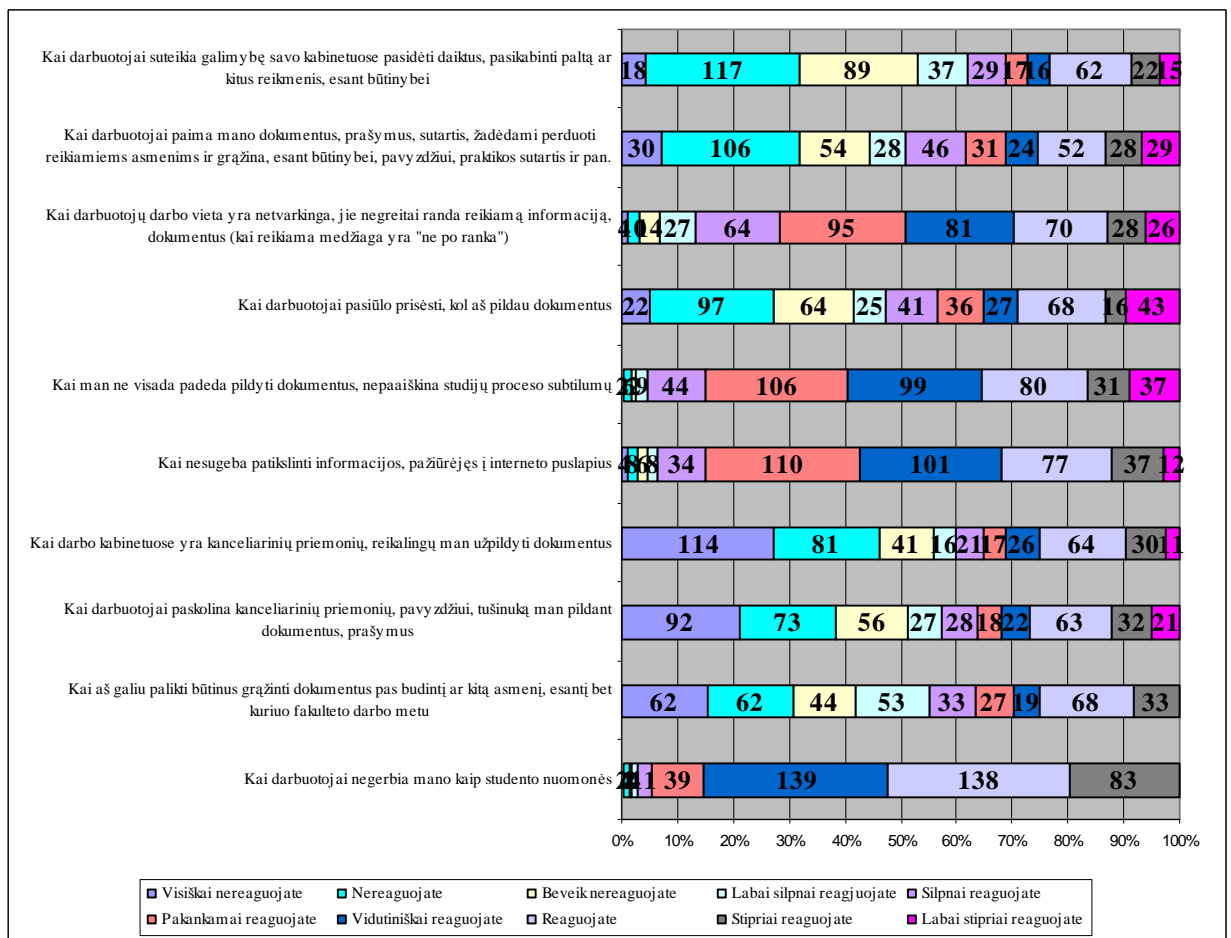
Įdomu išsiaiškinti kaip atskirų studijų formų studentai vertina fakulteto administracijos teikiamų paslaugų kokybę prieinamumo aspektu (žr. 25 PRIEDE pateiktą lentelę). Pakankamai griežtai studijų administracijos darbuotojų prieinamumą vertina vakarinio skyriaus studentai: jie labiausiai akcentavo, kad **labai stipriai reaguoja**, kai darbuotojai visada savo darbo vietoje ir kai yra galimybė kreiptis į kitą kabinetą (asmenį), neesant Jums reikalingo darbuotojo (po 30,57 procentus). Tačiau nemažai respondentų, studijuojančių vakariniame skyriuje, akcentavo, kad **reaguoja** į prieinamumo dimensijos elementus. Išsiskyrė neakivaizdinio skyriaus respondentų nuomonė: jie akcentavo, kad jiems visiškai nekelia jokių emocijų (**visiškai nereaguoja**), kai yra prašomi *palaukti už durų ar prisėsti kabinete, jei tuo metu nėra galimybių atsakyti į man rūpimus klausimus* (61,9 procentai).

Taigi apibendrinus studijų administracijos darbuotojų teikiamų paslaugų kokybę prieinamumo aspektu, galima teigti, kad tikslinių fakultetų respondentai prieinamumą įvertino pakankamai palankiai: atskiruose fakultetuose neišsiskyrė pakankamai ryški vieno ar kito teiginio vertinimo galimybė. Didžiausią neigiamą įtaką, susijusią su netinkamu prieinamumu pas studijų administracijos darbuotojus, jaučia III ir IV kurso studentai, o pakankamai griežtai studijų administracijos darbuotojų prieinamumą vertina vakarinio skyriaus studentai.

#### 4.2.5. Studijų administracijos darbuotojų paslaugumo dimensijos analizė

Kaip teigia A. Grebliauskas ir kt. (2007) monografijoje „Lietuvos aukštojo mokslo kokybės parametrų modeliavimas“, paslaugumas aukštajame moksle suprantamas kaip geranoriškas ir pozityvus paslaugas teikiančių darbuotojų požiūris į studentus. Tai reiškia, kad paslaugos teikėjai yra mandagūs, geranoriški, draugiški. Šiai dimensijai įvertinti buvo pateikti *dešimt* teiginių.

Kaip matoma iš 35 paveikslu, respondentų nuomone *stipriausius neigiamus jausmus* kelia šie paslaugumo dimensijos elementai: *kai darbuotojai negerbia mano kaip studento nuomonės (stipriai reaguojate – N=83, reaguojate – N=138) – 52 procentai* apklaustųjų. Nemažas respondentų skaičius išskyrė šiuos teiginius, kurie sukelia *vidutini* stiprumą, t.y. nerimą, nepasitenkinimą ir kitus nemalonius pojūčius: *kai ne visada padeda pildyti dokumentus, nepaaiškina studijų proceso subtilumų (pakankamai reaguojate N=106 ir vidutiniškai reaguojate N=99; 49 procentai)* ir *kai (darbuotojai) nesugeba patikslinti informacijos, pažiūrėję į interneto puslapius (pakankamai reaguojate N=110 ir vidutiniškai reaguojate N=101; 50 procentų)*.

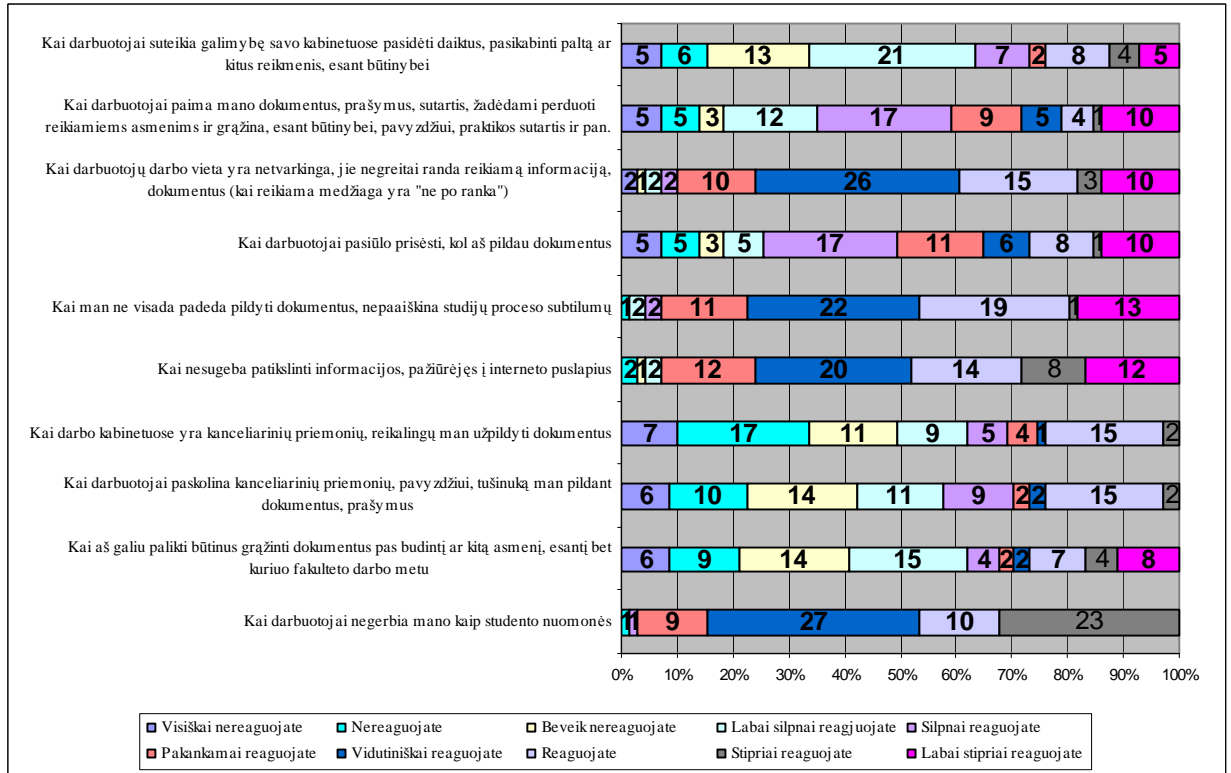


35 pav. Apibendrintas studijų administracijos darbuotojų paslaugumo vertinimas (N=422)

Tuo tarpu respondentai pažymėjo, kad *visiškai nereaguojate, kai darbo kabinetuose yra kanceliariinių priemonių, reikalingų užpildyti dokumentus (N=114)*. Pagal studijų administracijos darbuotojų pareiginius nuostatus (žr. 4, 5, 6, 7, 8, 9 priedus) viena iš darbuotojų atsakomybių yra rūpintis kanceliariinių priemonių papildymu, todėl natūralu, kad respondentai ne tik tikisi jų rasti darbo kabinetuose, bet ir *visiškai nereaguojate* į šį darbo vietos aplinkos parametą.

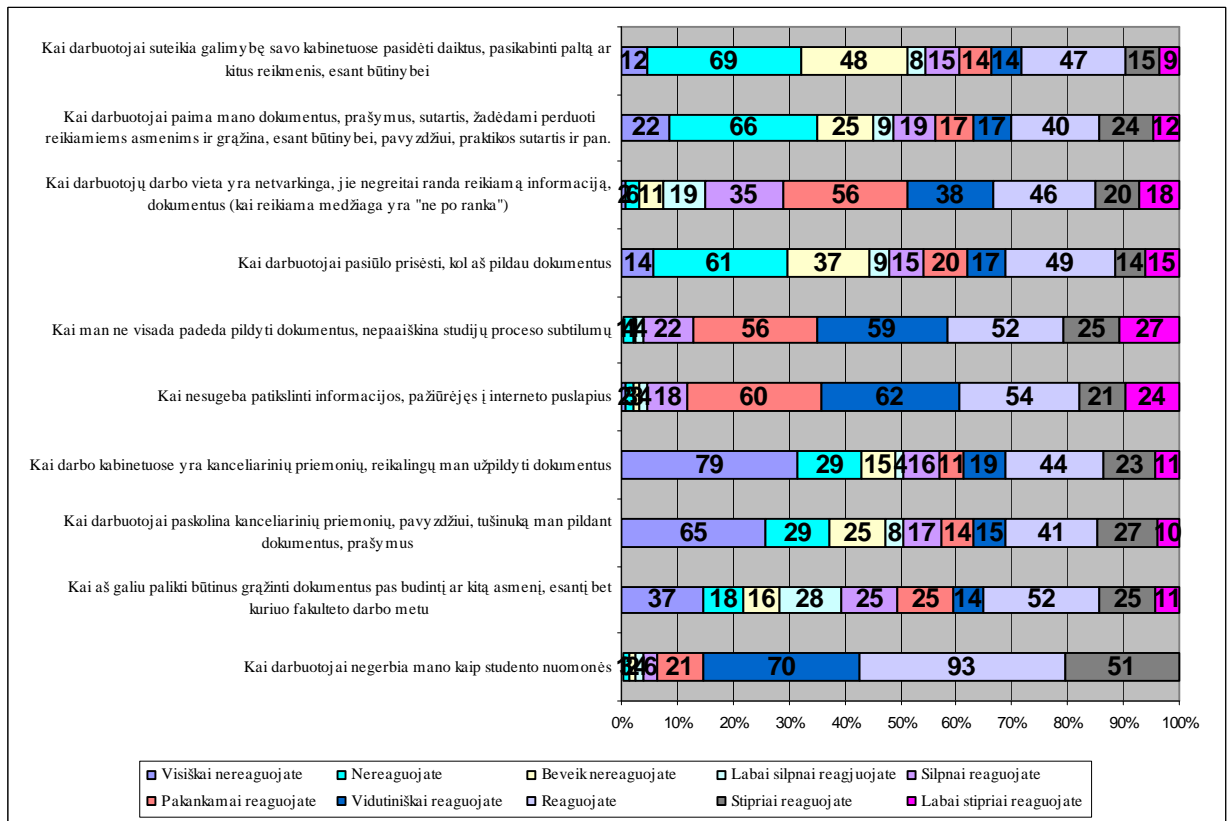
36 paveiksle pavaizduota humanitarinio fakulteto respondentų nuomonių analizė: apklaustieji akcentavo, kad *labai stipriai reaguojate, kai darbuotojai negerbia mano kaip studento nuomonės*

(N=23; 32 procentai); kai man ne visada padeda pildyti dokumentus, nepatikslina studijų proceso subtilumų (N=13; 18 procentų). Tuo tarpu pažymėjo, kad **visiškai nereaguoja, nereaguoja** ir **beveik nereaguoja**, kai darbo kabinetuose yra kanceliarinių priemonių, reikalingų užpildyti dokumentus (N=7, N=17 ir N=11; 49 procentai).



**36 pav.** Humanitarinio fakulteto respondentų pasiskirstymas pagal reagavimą į darbuotojų paslaugumo dimensijos elementus (N=71)

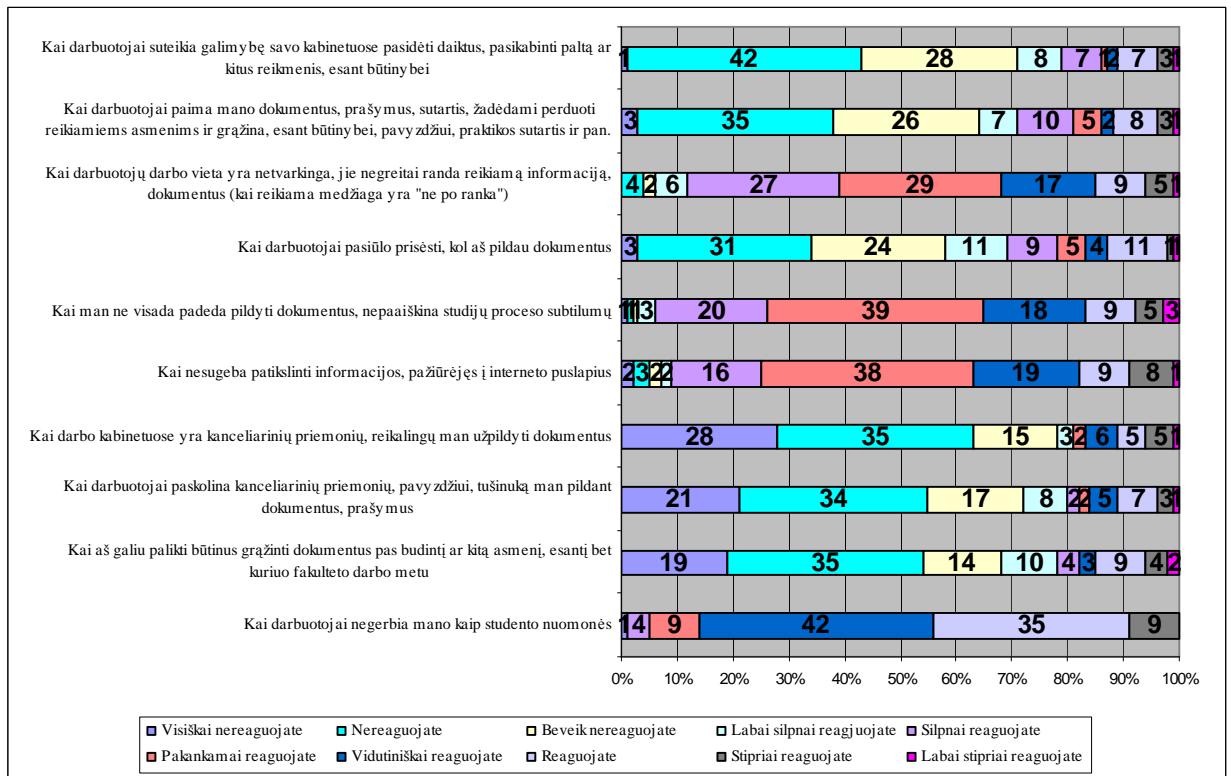
Socialinių mokslų fakulteto respondentų nuomonė pasiskirstė taip (žr. 37 paveikslą): kaip **stipriausiai** pojūčius ir išgyvenimus sukeliančius studijų administracijos darbuotojų paslaugumo elementus išskyrė, kaip ir kitų fakultetų studentai, *kai darbuotojai negerbia mano kaip studento nuomonės* (82 procentai). Tuo tarpu mažiausiai reaguoja, taigi nesukelia emocinių ar kitų išgyvenimų (atsakymo variantai: „**visiškai nereaguoja**“, „**nereaguoja**“ ir „**beveik nereaguoja**“) šie paslaugumo dimensijos elementai: *kai darbo kabinetuose yra kanceliarinių priemonių, reikalingų užpildyti dokumentus* (49 procentai).



**37 pav.** Socialinių mokslų fakulteto respondentų pasiskirstymas pagal reagavimą į darbuotojų paslaugumo dimensijos elementus (N=251)

Tuo tarpu technologijos fakulteto respondentai į paslaugumo dimensijos elementus reagavo pakankamai palankiai (žr. 38 paveikslą), t.y. daugiausiai išskyrė atsakymą *“vidutiniškai reaguojate”*, kai darbuotojai negerbia mano kaip studento nuomonės (70 procentų). Taigi humanitarinio fakulteto respondentai yra mažiausiai reiklūs studijų administracijos darbuotojų paslaugų kokybei paslaugumo aspektu, akcentuodami šiuos administracijos darbuotojų veiksmus ir pareigas, kaip nekeliančius ar beveik nekeliančius stresinių situacijų: *kai darbo kabinetuose yra kanceliarinių priemonių, reikalingų užpildyti dokumentus (63 procentai); kai darbuotojai paskolina kanceliarinių priemonių, pavyzdžiui, tušinuką man pildant dokumentus, prašymus (55 procentai); kai aš galiu palikti būtinus grąžinti dokumentus pas budintį ar kitą asmenį, esantį bet kuriuo fakulteto darbo metu (54 procentai).*





38 pav. Technologijos fakulteto respondentų pasiskirstymas pagal reagavimą į darbuotojų paslaugos dimensijas (N=100)

Apibendrinant studentų nuomonę apie tikslinių fakultetų administracijos darbuotojų paslaugumą, galima teigti, kad ne visi darbuotojų paslaugos dimensijos elementai respondentų yra vertinami teigiamai. Studentai palankiausiai įvertino darbuotojų paslaugumą ir mandagumą. Buvo pastebima, jog dažniausiai studentams trūksta administracijos darbuotojų dėmesio studento asmeninėms problemoms. Nepalankus įvertinimas skirtas visiems administracijos darbuotojams dėl *studento nuomonės negerbimo* – jis įvardintas kaip pagrindinis studentų stresorius, keliantis stiprių emocinių ir fiziologinių pojūčių bei išgyvenimų.

Apibendrinant respondentų nuomonę pagal studijų kursus, galima išskirti šiuos ypatumus (žr. 26 PRIEDE pateiktą lentelę): III kurso studentai *labai stipriai reaguoja*, kai darbuotojai paima mano dokumentus, prašymus, sutartis, žadėdami perduoti reikiamiems asmenims ir grąžina, esant būtinybei, pavyzdžiui, praktikos sutartis ir pan. (47,83 procentų) bei kai gali palikti būtinus grąžinti dokumentus pas budintį ar kitą asmenį, esantį bet kuriuo fakulteto darbo metu (42,86 procento). Tuo tarpu atsakymo variantą *“visiškai nereaguoja”* daugiausiai rinkosi I kurso studentai, kurie išskyrė šias studijų administracijos darbuotojų paslaugas: *kai darbo kabinetuose yra kanceliariinių priemonių, reikalingų man užpildyti dokumentus* (62,28 procentai), *kai darbuotojai paskolina kanceliariinių priemonių, pavyzdžiui, tušinuką man pildant dokumentus, prašymus* (68,48 procentai) ir *kai gali palikti būtinus grąžinti dokumentus pas budintį ar kitą asmenį, esantį bet kuriuo fakulteto darbo metu* (67,74 procentai).

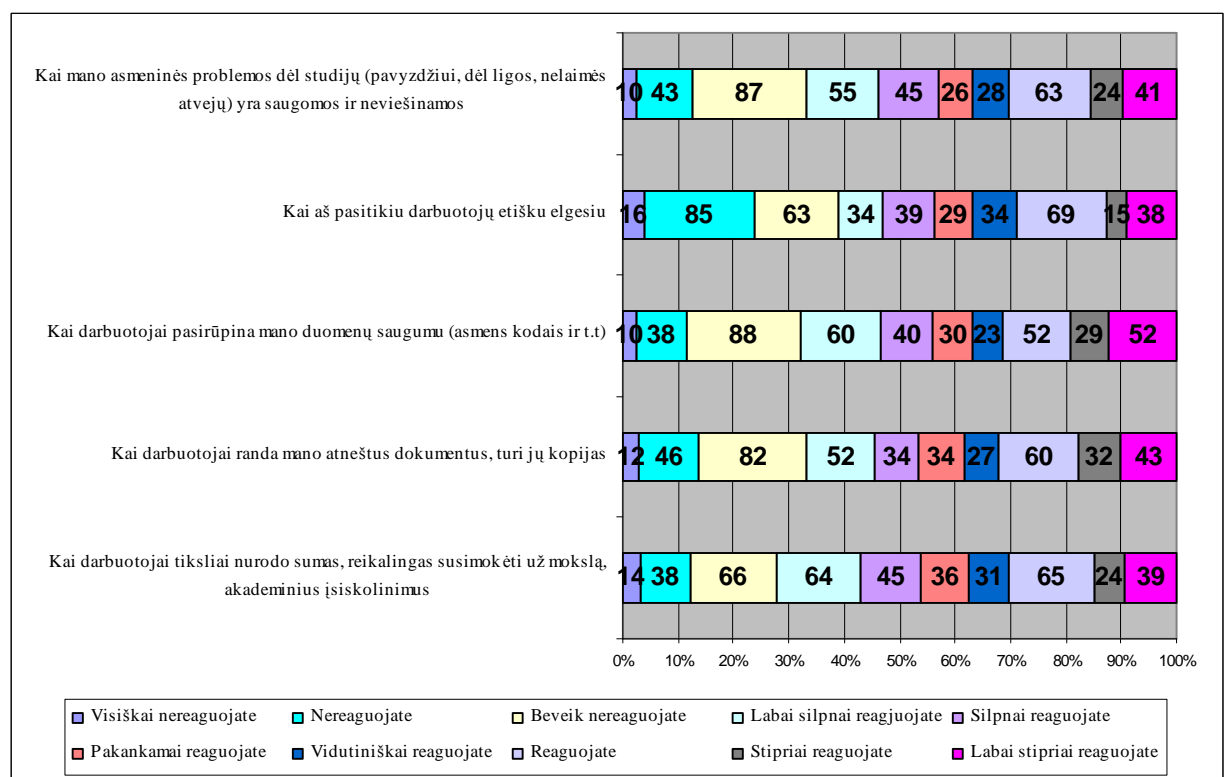
Ryšciausias skirtumas tarp dieninio, vakarinio ir neakivaizdinio skyrių studentų nuomonių pasistebi vertinant studentų mokymosi poreikių ir problemų suprantamumą bei darbuotojų dėmesingumą asmeninėms problemoms (žr. 27 PRIEDE pateiktą lentelę). Galima daryti išvadą, kad reiklesni fakulteto administracijos darbuotojų teikiamos paslaugos kokybės paslaugumo dimensijos aspektui yra dieninio skyriaus (ir valstybės finansuojamos vietos, ir iš dalies valstybės finansuojamos vietų) studentai: jie daugiausiai išskyrė, kad *labai stipriai reaguoja, kai man ne visada padeda pildyti dokumentus, nepaaiškina studijų proceso subtilumų* (81,08 procentų) ir *kai nesugeba patikslinti informacijos, pažiūrėjęs į interneto puslapius* (81,39 procentų). Tuo tarpu mažiausiai dėmesio į paslaugumo dimensijos elementus kreipia, mažiausiai neigiamų emocijų išgyvena neakivaizdinio skyriaus studentai (beveik visus anketoje pateiktus paslaugumo dimensiją atskleidžiančius elementus įvertino virš 50 procentų).

Taigi įvertinus respondentų nuomonę apie studijų administracijos darbuotojų paslaugumą galima teigti, kad šios studijų administravimo kokybės dimensijos elementai nekelia didelių stresorių apklaustiesiems. Pakankamai stipriai anketoje pateiktus paslaugumą atskleidžiančius veiksnius įvertino socialinių mokslų fakulteto respondentai, teigdami, kad labiausiai išgyvena, jaučia emocinį ir fiziologinį stresą, „*kai darbuotojai negerbia mano kaip studento nuomonės*“. Šis kriterijus atsispindėjo ir kitų fakultetų respondentų nuomonių analizėje. Pagal studijų kursus išryškėjo, kaip ir kitų studijų administravimo paslaugų kokybę identifikuojančiose dimensijose, I ir III kurso respondentų nuomonės: stipriausiai anketoje pateiktus studijų administravimo kokybės teiginius, kaip keliančius stiprius pojūčius ir išgyvenimus, įvertino III kurso studentai, o kaip mažiausiai keliančius stresines situacijas – I kurso apklaustieji. Reiklesni fakulteto administracijos darbuotojų teikiamos paslaugos kokybės paslaugumo dimensijos aspektui yra dieninio skyriaus (ir valstybės finansuojamos vietos, ir iš dalies valstybės finansuojamos vietų) studentai, o mažiausiai neigiamų emocijų patiria neakivaizdinio skyriaus studentai.

#### **4.2.6. Studijų administracijos darbuotojų patikimumo, saugumo dimensijos analizė**

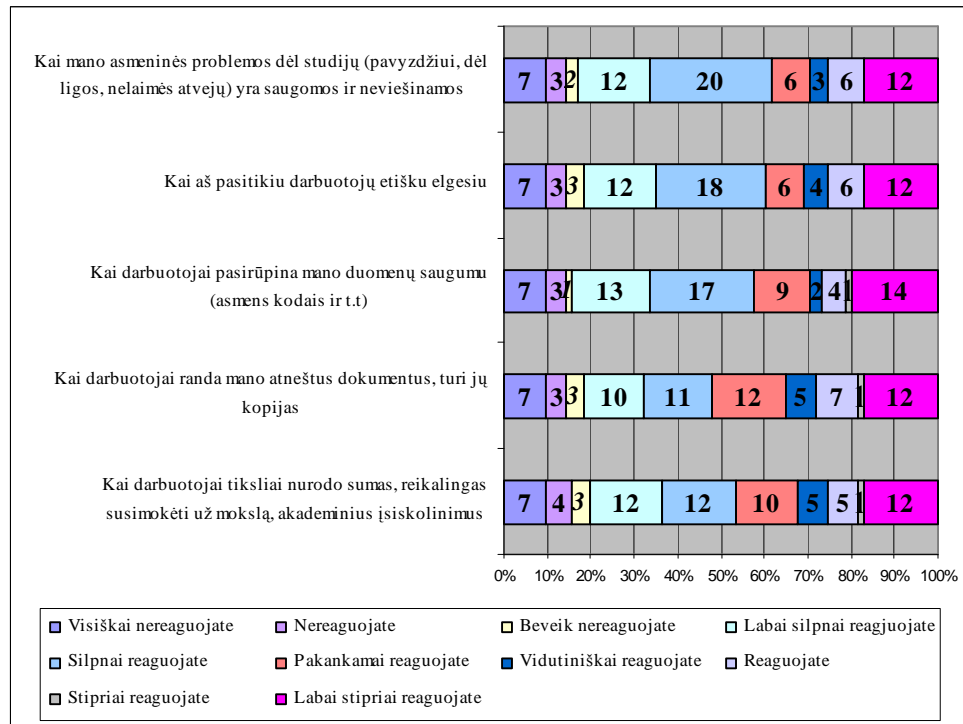
Patikimumas reiškia *teikėjo sugebėjimą tinkamai atlikti paslaugą, kai paslaugos teikėjas yra patikimas ir sąžiningas*. B. Oldfield ir S. Baron (2000, p. 85-95) patikimumo dimensiją sieja su kliento pasitikėjimu organizacija ir teigia, kad ji gali būti priskiriama įvaizdžio dimensijų grupei. Studentams yra svarbu, kaip universiteto darbuotojai reaguoja į jų išsakytą nuomonę ir kaip jie sprendžia jiems rūpimas problemas, ir pagal tai jie formuoja pasitikėjimo lygį. Pasak A. Grebliausko ir kt. (2007), saugumas aukštajame moksle siejamas su informacijos konfidencialumu, kai studentas yra apsaugotas nuo rizikos, pavojų ir neaiškumų. Šiai dimensijai atskleisti buvo pateikti *penki* teiginiai.

39 paveiksle pateikta bendra respondentų nuomonė apie patikimumo, saugumo dimensijos rezultatus, kuri pasiskirstė taip: daugiausia apklaustieji žymėjo atsakymo variantą „*visiškai nereaguojate*“, kai pasitiki darbuotojų etišku elgesiu (N=16). Galima pastebėti, kad visi respondentų nuomonės pasiskirstymai yra pakankamai dėsningi, t.y. vienodai apklaustieji vertino visus patikimumo, saugumo dimensijos elementus. Taigi respondentai žymėdami anketoje savo nuomonę, vadovavosi vienodo pasirinkimo kriterijumi, t.y. jei pasitiki studijų administracijos darbuotojų darbu, tai ir žymėjo, kad kai *į asmeninių problemų dėl studijų neviešinimą, pasitikėjimą darbuotojų etišku elgesiu, darbuotojų pasirūpinimą duomenų saugumu, kai darbuotojai randa atneštus dokumentus, turi jų kopijas bei kai darbuotojai tiksliai nurodo sumas, reikalingas susimokėti už mokslą, akademinis išsiskolinimus nereaguoja*.



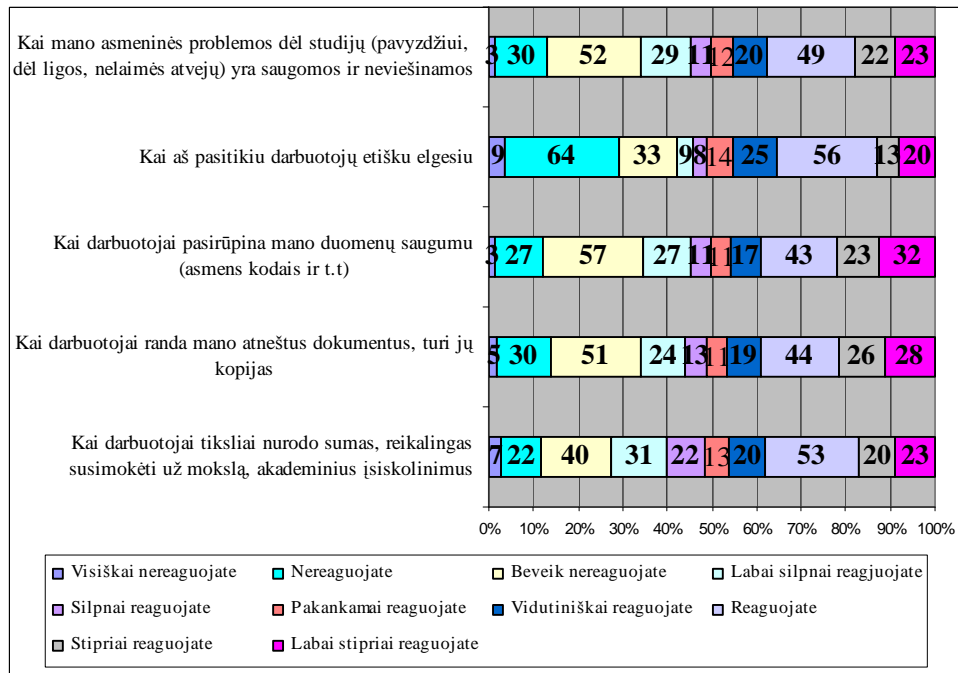
39 pav. Apibendrintas studijų administracijos darbuotojų patikimumo vertinimas (N=422)

Kitame paveiksle (žr. 40 pav.) pavaizduota, kaip humanitarinio fakulteto studentai reaguoja į patikimumo, saugumo dimensijos teiginius, kokia jų reakcija, neigiama ar teigiama apie darbuotojų veiklą. Taigi šio fakulteto studentai visus teiginius vertina teigiamai: daugiau nei 50 procentų respondentų pažymėjo, kad *į asmeninių problemų dėl studijų neviešinimą, pasitikėjimą darbuotojų etišku elgesiu, darbuotojų pasirūpinimą duomenų saugumu, kai darbuotojai randa atneštus dokumentus, turi jų kopijas bei kai darbuotojai tiksliai nurodo sumas, reikalingas susimokėti už mokslą, akademinis išsiskolinimus visiškai nereaguoja, nereaguoja, beveik nereaguoja, labai silpnai reaguoja arba silpnai reaguoja*.



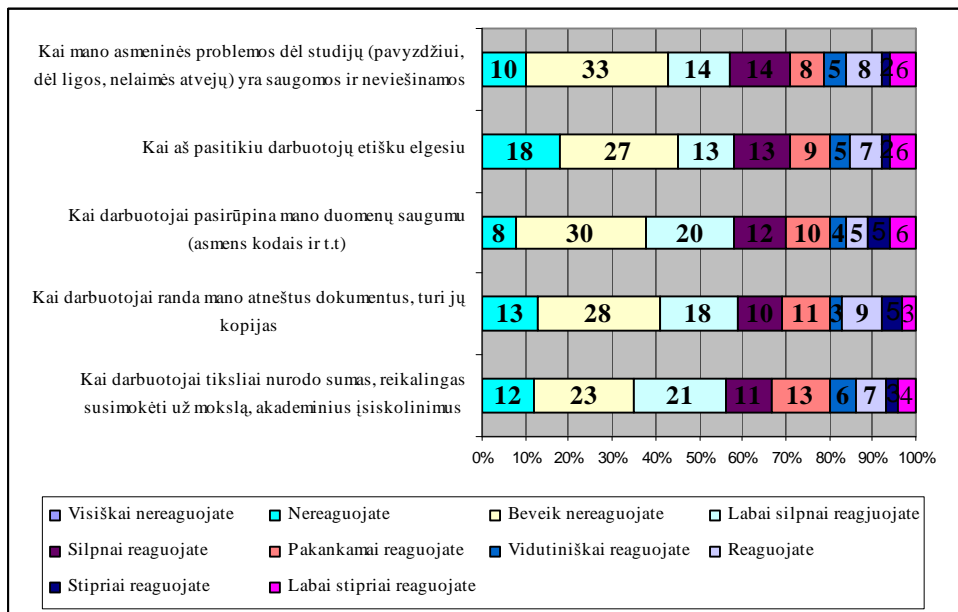
**40 pav.** Humanitarinio fakulteto respondentų pasiskirstymas pagal reagavimą į darbuotojų patikimumo dimensijos elementus (N=71)

Tuo tarpu socialinių mokslų fakulteto respondentų nuomonė pasiskirstė šia tvarka (žr. 41 paveikslą): gana nemažas skaičius apklaustųjų šiame fakultete pažymėjo, kad reaguoja, kai *asmeninės problemos dėl studijų neviešinamos* (N=49), *kai pasitiki darbuotojų etišku elgesiu* (N=56), *kai darbuotojai pasirūpina duomenų saugumu* (N=43), *kai darbuotojai randa atneštus dokumentus, turi jų kopijas* (N=44) bei *kai darbuotojai tiksliai nurodo sumas, reikalingas susimokėti už mokslą, akademinius išsiskolinimus* (N=53) – apie 20 ir daugiau procentų visų apklaustųjų. Galima teigti, kad pagrindinė socialinių mokslų fakulteto respondentų dalis – neakivaizdinio skyriaus studentai, labiausiai jaudinasi, jaučia stresą, kai jų problemos yra viešinamos arba darbuotojai elgiasi neetiškai, teikiama nepatikima informacija.



41 pav. Socialinių mokslų fakulteto respondentų pasiskirstymas pagal reagavimą į darbuotojų patikimumo dimensijos indikatorius (N=251)

Technologijos fakulteto respondentai mažiausiai jaudinosi dėl studijų administracijos darbuotojų teikiamų paslaugų patikimumo, saugumo elementų įtakos studijų procesui (žr. 42 paveikslą). Daugiau nei 50 procentų respondentų šiame fakultete į visus teiginius, atskleidžiančius patikimumo, saugumą studijų administracijos darbuotojų teikiamų paslaugų kontekste, pažymėjo atsakymo variantus *“visiškai nereaguojate”*, *“nereaguojate”* ar *“beveik nereaguojate”*.



42 pav. Technologijos fakulteto respondentų pasiskirstymas pagal reagavimą į darbuotojų patikimumo dimensijos indikatorius (N=100)

Pagal studijų kursą respondentų nuomonė pasiskirstė šia tvarka (žr. 28 PRIEDE pateiktą lentelę): **labai stipriai reaguoja** į studijų administracijos darbuotojų teikiamų paslaugų kokybės patikimumo, saugumo elementus II, III ir IV kurso studentai, t.y. *kai mano asmeninės problemos dėl studijų (pavyzdžiui, dėl ligos, nelaimės atveju) yra saugomos ir neviešinamos* (bendrai minėtų kursų respondentų nuomonė sudaro 78,05 procentus), *kai pasitiki darbuotojų etišku elgesiu* (bendrai – 76,32 procentus), *kai darbuotojai pasirūpina mano duomenų saugumu* (asmens kodais ir t.t) (bendrai – 78,85 procentus), *kai darbuotojai randa mano atneštus dokumentus, turi jų kopijas* (bendrai - 83,72 procentus), *kai darbuotojai tiksliai nurodo sumas, reikalingas susimokėti už mokslą, akademinis įsiskolinimus* (bendrai – 76,92 procentai). Tuo tarpu į studijų administravimo teikiamų paslaugų kokybės paslaugumo dimensiją atskleidžiantį teiginį „*kai darbuotojai tiksliai nurodo sumas, reikalingas susimokėti už mokslą, akademinis įsiskolinimus*“ daugiausiai atsakymo variantą „*visiškai nereaguoja*“ rinkosi III kurso studentai – 42,86 procentai.

Pagal studijų formą respondentų nuomonė pasiskirstė šia tvarka: griežčiausiai studijų administravimo paslaugų kokybės patikimumo, saugumo dimensijos elementus vertino dieninio skyriaus studentai: jų vertinimas sudaro daugiau nei 70 procentų visų apklaustųjų, o mažiausiai nerimauja, jaučia stresines situacijas, dieninio skyriaus, iš dalies valstybės finansuojamos vietos studentai.

Apibendrinant studentų nuomonę apie tikslinių fakultetų administracijos darbuotojų paslaugumą, matoma, kad faktiškai visus paslaugumo, saugumo dimensijos elementus respondentai vertina palankiai. Labai nedidelis skaičius apklaustųjų išskyrė visus penkis teiginius, atskleidžiančius studijų administravimo paslaugos kokybės saugumo, patikimumo dimensiją, kaip stresorius studijų procese, be to, šis pasiskirstymas buvo beveik vienodas visiems pateiktiems elementams.

#### **4.3. Empirinės dalies apibendrinimas ir diskusijos**

Išanalizavus respondentų nuomonę apie studijų administravimo teikiamų paslaugų kokybę, galima daryti tokius apibendrinimus:

1. Apibendrinant visą empirinę dalį galima pastebėti, kad tyrime dalyvaujantys studentai pakankamai tiksliai reprezentuoja bendrąsias studijuojančių charakteristikas: lyties demografinės charakteristikos pasiskirstė pakankamai proporcingai, t.y. tyrime dalyvavo daugiau moterų, kadangi buvo analizuojama trijų Šiaulių universiteto fakultetų: humanitarinio, socialinių mokslų ir technologijos respondentų nuomonė, taigi rezultatai dėsningi šių fakultetų demografiniam pasiskirstymui. Socialinių mokslų fakulteto studentai sudarė didžiąją dalį apklaustųjų (N=251). Didžiausia dalis respondentų pagal amžių pasiskirstė 18 – 24 metų amžiaus grupėje: dauguma jų studijuoja neakivaizdiniame ir

vakariniame skyriuose. Tuo tarpu pagal studijų kursą akivaizdžios respondentų diferenciacijos nebuvo (bakalauro studijose), tačiau palyginus universitetinių pagrindinių studijų programų studentus su magistrantūroje studijuojančiais, pastarieji sudarė apie 2 procentus visos tyrimo imties populiacijos (N=7). Pagrindiniai respondentai yra studentai, studijuojantys vakarinio, neakivaizdinio ir dieninio (iš dalies valstybės finansuojamos vietos) skyriuose, iš kurių beveik pusė yra dirbantys asmenys, o daugiausiai darbo neturintys respondentai pasiskirstė 18 – 24 amžiaus grupėje, kai turintys darbą pagrinde studijuoja vakarinio ir neakivaizdinio skyriaus programose. Respondentų pasiskirstyme pagal pareigas išsiskyrė socialinių mokslų fakulteto studentų nuomonė: šiame fakultete yra visų tyrimo instrumente, demografinių - socialinių klausimų bloke išskirtų pareigybių pobūdžio darbuotojų: didžiausias procentas jų „*nurodymus dažniausia duoda kitiems*“. Didžiausias kiekis studentų stipendijos negauna bei moka už studijas. Tai natūralu, kadangi didžiausias skaičius apklaustųjų studijuoja vakariniame ir neakivaizdiniame skyriuose.

2. Apibendrinant studentų nuomonės rezultatus apie paslaugų kokybės **užtikrintinumo** dimensiją, galima pastebėti, kad visos šios dimensijos elementai yra vertinami nepalankiausiai, taigi respondentai šios dimensijos elementus vertina kaip didžiausius stresorius studijų procese. Taigi **tyrimo hipotezė**, kad prasčiausiai studentai vertina studijų administravimo kokybės paslaugumo dimensijos elementus, **nepasitvirtino**.
3. Apibendrinant fakulteto studentų nuomonę apie paslaugų kokybės **reagavimo** elementą, galima teigti, kad studentai palankiausiai įvertino administracijos darbuotojų gebėjimą greitai ir maloniai atsakyti į studentui iškilusius klausimus, t.y. teigiamai, nekeliančiais stresinių situacijų veiksniais įvardijo šias studijų administracijos darbuotojų paslaugas: *kai darbuotojai leidžia svarbius dokumentus siųsti paprastu paštu, faksu ar elektroniniu laišku, jei nėra kitos galimybės; kai darbuotojai nežinodami atsakymo, skambina į kitus padalinius, fakultetus ir pateikia atsakymus iš karto; kai darbuotojai kartais padeda rasti reikalingą padalinį ar kabinetą*. Kaip didžiausią stresorių respondentai išskyrė šiuos teiginius: „*kai darbuotojai dažnai nukreipia į kitus kabinetus klausti tos pačios informacijos*“, „*kai darbuotojai ne visada tikslingai nurodo kitą kabinetą*“ ir „*kai darbuotojai ne visada laikosi duoto žodžio, jeižadėjo surasti vieną ar kitą dokumentą, prašymo formą, nuorodą internete*“.
4. Studentai palankiausiai įvertino visų administracijos **darbuotojų kompetentingumą**, gebant atsakyti į visus studentams rūpimus klausimus bei darbuotojų kvalifikuotumą profesionaliai atliekant visus organizacinius darbus.
5. Apibendrinant fakulteto studentų nuomonę apie **prieinamumą**, studentai palankiausiai įvertino visų administracijos darbuotojų turimas komunikacines priemones, kuriomis

studentas galėtų susisiekti su darbuotoju (telefonas, internetas, ir kt.) ir pateikiamos informacijos internete aiškumą, suprantamumą. Griežčiausiai studentai įvertino teiginį „*kai darbuotojai iš darbo išeina anksčiau laiko*“ ir „*kai nėra skelbiamas užrašas ant durų arba kitoje matomoje vietoje apie darbo laiko pasikeitimus*“ – 50 procentų visų apklausoje dalyvavusių respondentų išskyrė šias prieinamumo dimensiją atskleidžiančias paslaugas, kaip sukeliančias neigiamus emocinius pojūčius ar išgyvenimus.

6. Studentų nuomonė rodo, kad ne visi darbuotojų **paslaugumo** dimensijos elementai studentų vertinami teigiamai. Studentai palankiausiai įvertino studijų administracijos darbuotojų paslaugumą ir mandagumą. Palankiausias vertinimas skiriamas gebėjimui paprastai paaiškinti studijų organizavimo dalykus, taip pat kai darbo kabinetuose yra kanceliarinių priemonių, reikalingų užpildyti dokumentus. Pasistebėjo, jog dažniausiai studentams trūksta iš visų administracijos darbuotojų dėmesio studento asmeninems problemoms.
7. Apibendrinant studentų nuomonę apie fakulteto administracijos darbuotojų **patikimumą ir saugumą**, studentų nuomonė rodo, kad studentai palankiausiai įvertino visų administracijos darbuotojų profesinę etiką ir darbuotojų asmeninių problemų dėl studijų saugojimą ir neviešinimą.
8. Ryškiausias skirtumas tarp **dieninio, vakarinio ir neakivaizdinio skyrių** studentų nuomonių pasistebimas vertinant *studentų mokymosi poreikių, problemų suprantamumą ir darbuotojų dėmesingumą asmeninems problemoms* (studijų administravimo paslaugų kokybės užtikrintumo dimensijos aspektus): neigiamas studijų administracijos darbuotojų paslaugas labiausiai išskyrė dieniniame skyriuje studijuojantys respondentai (finansuojamos vietos ir iš dalies valstybės finansuojamos vietos dieninio skyriaus studentų nuomonė buvo vertinama bendrai), t.y. *kai tvarkaraščiai pildomi/keičiami dažnai, kai negauna informacijos apie galimybę pakeisti studijų dalyką, studijų sutartį, studijų pogrupį, kai darbuotojai laiku neatspausdina mokesčių už studijas ir akademinį išsiskolinimą kvitų, kai laiku neišrašo pažymių apie sesijos egzaminų datas, reikalingų Jūsų darbovietėms, kai nepatikslina apie specializacijų, alternatyvų, laisvai pasirenkamų dalykų tvarką*. Dieninio skyriaus respondentų nuomonė pakankamai ženkliai išryškėjo ir vertinant kitas studijų administravimo paslaugų kokybės kompetencijos, prieinamumo, patikimumo ir saugumo dimensijas. O mažiausiai į studijų administracijos paslaugų kokybės dimensijas reagavo neakivaizdinio skyriaus studentai. Galima teigti, kad šio skyriaus studentai yra patenkinti studijų administracijos darbuotojų atliekama veikla, kadangi tik patikimumo ir saugumo bei reagavimo dimensijos elementus kaip keliančius stiprius pojūčius ir išgyvenimus pažymėjo ir kitų studijų formų studentai (dieninio skyriaus, iš dalies valstybės finansuojamos vietos studentai ir vakarinio skyriaus).



9. **Pagal studijų kursą** studentų nuomonė ženkliai išsiskyrė vertinant studijų organizavimo dalykus, kurie iliustruoja užtikrintumo dimensijos esmę: didžioji dalis respondentų, kurie vertina studijų administracijos darbuotojų veiklą kaip stresorių sukėlėjus, studijuoja III kurse. Šio kurso studentai ypatingai akcentavo ne tik studijų administravimo paslaugų kokybės užtikrintumo dimensijos elementus, bet ir reagavimo dimensijos aspektus (*kai darbuotojai, negalėdami tuo metu atsakyti į rūpimus klausimus, prašo manęs užėiti vėliau arba palikti savo telefono numerį, kad perskambintų ir atsakytų vėliau; bei kai darbuotojai leidžia man svarbius dokumentus siųsti paprastu paštu, faksu ar elektroniniu laišku, jei nėra kitos galimybės*), darbuotojų kompetenciją atskleidžiančius veiksnius (*kai darbuotojų darbo vietoje nesilaikoma darbo saugos reikalavimų, t.y. šalia kompiuterių statomi puodeliai su skysčiais ir pan.; kai darbuotojų apranga yra nekorektiška, netvarkinga*) ir pan. Tuo tarpu mažiausiai neigiamų emocijų bei pojūčių patiria I kurso studentai. Galima teigti, kad pirmakursiai nejaučia ypatingo nerimo, nemalonių pojūčių, kadangi dar nebūna pakankamai įsilieję į akademinį gyvenimą ir nesusiduria su studijų organizavimo proceso elementais, be to, mažai bendrauja ir bendradarbiauja su studijų administracijos darbuotojais.

Taigi atskleidus ir išanalizavus respondentų nuomonę pagal studijų administravimo paslaugų kokybės dimensijas, identifikuotais pagal SERVQUAL paslaugų kokybės modelio dimensijas, ir pritaikytais studijų administravimo paslaugų kokybės vertinimo kontekste, buvo gauti rezultatai, kad visumoje studentams *stipriausius neigiamus pojūčius sukelia studijų organizavimo proceso nesklaidumai*, t.y. studijų administracijos darbuotojų nepakankamas domėjimasis studentų mokymosi eiga, studijų aspektų nepakankamas aiškinimas, tačiau galima teigti, kad *palankiausiai respondentai įvertino* teikiamų paslaugų kokybės patikimumo, saugumo, prieinamumo bei darbuotojų kompetencijos dimensijas. Galima daryti išvadą, kad studijų administravimo paslaugų kokybė padeda mažinti studentų patiriamą stresą studijuojant aukštojoje mokykloje, tačiau tobulėti studijų administracijos darbuotojai turėtų gerindami paslaugų kokybės užtikrintumo, paslaugumo dimensijų elementus. Taigi **tyrimo hipotezė**, kurioje teigiama, kad *studijų administravimo kokybiškos paslaugos padeda mažinti studentų patiriamą stresą studijuojant aukštojoje mokykloje*, pasitvirtina **tik iš dalies**.

Žinoma, norint atlikti gilesnį tyrimą bei atskleisti studijų administracijos darbuotojų teikiamų paslaugų kokybę bei jų poveikį studijuojančiam jaunimui, reikėtų išanalizuoti ir įvertinti dirbančiųjų studentų ir paslaugų kokybės dimensijų ryšį, taip pat būtų aktualu išsiaiškinti studentų gaunamų pajamų (ne tik stipendijos) ir studijų administracijos teikiamų paslaugų vertinimo sąsają bei pan. Norint tiksliai išanalizuoti studentų patiriamo streso ypatumus aukštojoje mokykloje ir jo sąsają su studijų administravimo teikiamų paslaugų kokybės dimensijomis, rekomenduotina atlikti kokybinį tyrimą.

## IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS

Teorinės dalies išvados:

- Šiame darbe *administravimas kaip vadybos objektas* yra analizuojamas sprendimų priėmimo bei įgyvendinimo kontekste arba kaip sinonimas sprendimų priėmimui bei įgyvendinimui organizacijoje, taigi identifikuojamas kaip *administracinių sprendimų priėmimas bei įgyvendinimas*, kadangi vadovavimas žmonėms, įstaigos administravimas ar kitokio proceso valdymas – tai sprendimų, atsižvelgiant į nuolat besikeičiančias situacijas, paieška ir priėmimas.
- Šiame darbe *administravimas analizuojamas per paslaugos teikimo reiškinį*, o susiejus kokybės sąvoką su administravimo apibrėžimu galima daryti išvadą, kad *administravimo kokybė* – tai tinkamos sąlygos organizacijoje vykdyti personalo atranką, ją koordinuoti ir derinant personalo veiklą bei pastangas, tenkinti vartotojų (paslaugos gavėjų) poreikius.
- Sujungus identifikuotas studijų kokybės ir administravimo kokybės sąvokas galima teigti, kad *administravimo paslaugos kokybė – tai vartotojų poreikius tenkinantis rezultatas, atitinkantis tam tikrų paslaugų modelį*. Taigi studijų administravimo kokybė užtikrinimo procedūras galėtume įvardinti ir kaip nuolatinį administracijos darbuotojų sprendimų priėmimo ir įgyvendinimo procesą, kadangi studijų administravimo kokybės užtikrinimo metu būtina atskleisti pagrindinius aspektus, į ką darbuotojai (personalas) turi atkreipti dėmesį, teikdami paslaugas vartotojams.
- Iš minėtų paslaugų kokybės modelių buvo atrenkami daugiausiai pasikartojančios paslaugų kokybės dimensijos (pagrindinės – iš SERVQUAL paslaugų kokybės modelio) ir jas taikant buvo analizuojama ir vertinama studijų administravimo kokybė Šiaulių universitete. Kaip apžvelgta teorijoje, dažniausiai paslaugų kokybės tyrimuose naudojama SERVQUAL kokybės modelis, kurio pagrindas yra penkios paslaugų kokybės dimensijos: patikimumas, atsakomybė, užtikrintumas, įsijautimas, apčiuopiamumas. L. Bagdonienės ir kt. autorių (2005) teigimu SERVQUAL metodika gali būti taikoma įvairių paslaugų kokybei matuoti: naudojant šį paslaugų kokybės modelį galima identifikuoti sritis, kurias reikia tobulinti, tačiau negalima nustatyti, kuriuos paslaugų teikimo etapus konkrečiai reikia tobulinti.
- Pagal A. Parasuraman ir kt. autorių SERVQUAL modelį ir kt. autorių pateiktus dimensijas ir modelius buvo išskirti tie kriterijai - dimensijos, kurios atspindi administracijos darbuotojų paslaugų kokybę: tai *užtikrintumas, reagavimas, kompetencija, prieinamumas, paslaugumas ir pagarba, patikimumas ir saugumas*. Šios dimensijos pasirinktos studijų administravimo teikiamų paslaugų vertinimui kaip studentų stresoriui studijuojant.

- Mokslininkų, nagrinėjusių stresorius kaip gyvenimo įvykius (H. Sailer, J. Schlacter, M. Edwards, S. Parasuraman) nuomone, didžiausias dėmesys turi būti skiriamas šiems stresinių situacijų susidarymo objektams: *per didelį darbo krūvį, atlikimo įvertinimas, vaidmenų konfliktas bei neapibrėžtumas, karjeros raida, pati organizacijos politika* ir pan. Taip pat vieni iš labiausiai stresines situacijas kuriančių veiksnių yra *kasdieniai rūpesčiai, aplinkos trikdžiai, baimė dėl finansų trūkumo ir dėl egzaminų artėjimo*. Vieni iš pagalbinių studentams studijų proceso metu gali būti kuratoriai, kurie įvardijami kaip asmenys, teikiantys administracines paslaugas, t.y. aiškinantys studijų proceso subtilumus: padedantys sudaryti studijų sutartis, pildyti dokumentus, prašymus; pasirinkti tinkamą studijų kryptį, specializaciją; spręsti kilusius nesklandumus su administraciniu ir pedagoginiu personalu bei pan. Pagal Šiaulių universiteto darbuotojų pareiginius nuostatus šias funkcijas galėtų atlikti beveik visi studijų administracijos darbuotojai: katedrų administratoriai, referentai, metodininkai, dekanato darbuotojai ir pan.

#### Empirinės dalies išvados:

- Apibendrinant visą empirinę dalį galima pastebėti, kad tyrime dalyvaujantys studentai pakankamai tiksliai reprezentuoja bendrąsias studijuojančiųjų charakteristikas: tyrime dalyvavo daugiau moterų, socialinių mokslų fakulteto studentai sudarė didžiąją dalį apklaustųjų (N=251). Didžiausia dalis respondentų pagal amžių pasiskirstė 18 – 24 metų amžiaus grupėje: dauguma jų studijuoja neakivaizdiniame ir vakariniame skyriuose. Tuo tarpu pagal studijų kursą akivaizdžios respondentų diferenciacijos nebuvo (bakalauro studijose), o magistrantai tesudarė 2 procentus apklaustųjų. Pagrindiniai šio darbo respondentai buvo studentai, studijuojantys vakarinio, neakivaizdinio ir dieninio (iš dalies valstybės finansuojamos vietos) skyriuose. Beveik pusė respondentų pažymėjo, kad nedirba (46 procentai), o vertinant dirbančiuosius pagal pareigas ženkliai išsiskyrė socialinių mokslų fakulteto studentai: šiame fakultete yra visų pareigybių pobūdžio darbuotojų – didžiausias procentas jų „*nurodymus dažniausia duoda kitiems*“. Didžiausias skaičius studentų stipendijos negauna bei moka už studijas. Tai natūralu, kadangi didžiausias skaičius apklaustųjų studijuoja vakariniame ir neakivaizdiniame skyriuose.
- Paslaugų kokybės **užtikrintinumo** dimensijos elementus studentai vertina nepalankiausiai, taigi šio darbo respondentai šios dimensijos elementus vertina kaip didžiausius stresorius studijų procese. Taigi **tyrimo hipotezė**, kad prasčiausiai studentai vertina studijų administravimo kokybės paslaugumo dimensijos elementus, **nepasitvirtino**. Studentai palankiausiai iš studijų administravimo paslaugų kokybės **reagavimo** dimensijos elementų įvertino administracijos darbuotojų gebėjimą greitai ir maloniai atsakyti į studentui

iškilius klausimus. Studentai palankiausiai įvertino visų administracijos **darbuotojų kompetentingumą**, kai jie geba atsakyti į visiems studentams rūpimus klausimus bei darbuotojų kvalifikuotumą profesionaliai atliekant visus organizacinius darbus.

- Apibendrinant fakulteto studentų nuomonę apie **prieinamumą**, studentai palankiausiai įvertino visų administracijos darbuotojų turimas komunikacines priemones, kuriomis studentas galėtų susisiekti su darbuotoju (telefonas, internetas, ir kt.) ir pateikiamos informacijos internete aiškumą, suprantamumą. Griežčiausiai studentai įvertino teiginį „*kai darbuotojai iš darbo išeina anksčiau laiko*“ ir „*kai nėra skelbiamas užrašas ant durų arba kitoje matomoje vietoje apie darbo laiko pasikeitimus*“ (50 procentų visų apklausoje dalyvavusių respondentų). Studentų nuomonė rodo, kad ne visi darbuotojų **paslaugumo** dimensijos elementai studentų vertinami teigiamai. Studentai palankiausiai įvertino studijų administracijos darbuotojų paslaugumą ir mandagumą. Palankiausias vertinimas skiriamas gebėjimui paprastai paaiškinti studijų organizavimo dalykus, taip pat kai darbo kabinetuose yra kanceliarinių priemonių, reikalingų užpildyti dokumentus. Pasistebėjo, jog dažniausiai studentams iš visų administracijos darbuotojų trūksta dėmesio studento asmeninėms problemoms. Apibendrinant studentų nuomonę apie fakulteto administracijos darbuotojų **patikimumą ir saugumą**, galima teigti, kad studentai palankiausiai įvertino visų administracijos darbuotojų profesinę etiką ir darbuotojų asmeninių problemų dėl studijų saugojimą ir neviešinimą.
- Ryškiausias skirtumas tarp **dieninio, vakarinio ir neakivaizdinio skyrių** studentų nuomonių pastebimas vertinant *studentų mokymosi poreikių, problemų suprantamumą ir darbuotojų dėmesingumą asmeninėms problemoms* (studijų administravimo paslaugų kokybės **užtikrintumo** dimensijos aspektus): neigiamas studijų administracijos darbuotojų užtikrintumo paslaugas labiausiai išskyrė dieniniame skyriuje studijuojantys respondentai (finansuojamos vietos ir iš dalies valstybės finansuojamos vietos dieninio skyriaus studentų nuomonė buvo vertinama bendrai). Dieninio skyriaus respondentų nuomonė pakankamai ženkliai išryškėjo ir vertinant kitas studijų administravimo paslaugų kokybės kompetencijos, prieinamumo, patikimumo ir saugumo dimensijas. O mažiausiai į studijų administracijos paslaugų kokybės dimensijas reagavo neakivaizdinio skyriaus studentai.
- **Pagal studijų kursą** studentų nuomonė ženkliai išsiskyrė vertinant studijų organizavimo dalykus, kurie iliustruoja **užtikrintumo** dimensijos esmę: didžioji dalis respondentų, kurie vertina studijų administracijos darbuotojų veiklą kaip stresorių sukėlėjus, studijuoja III kurse. Šio kurso studentai ypatingai akcentavo ne tik studijų administravimo paslaugų kokybės užtikrintumo dimensijos elementus, bet ir reagavimo dimensijos aspektus, darbuotojų kompetenciją atskleidžiančius veiksniai. Tuo tarpu mažiausiai neigiamų emocijų

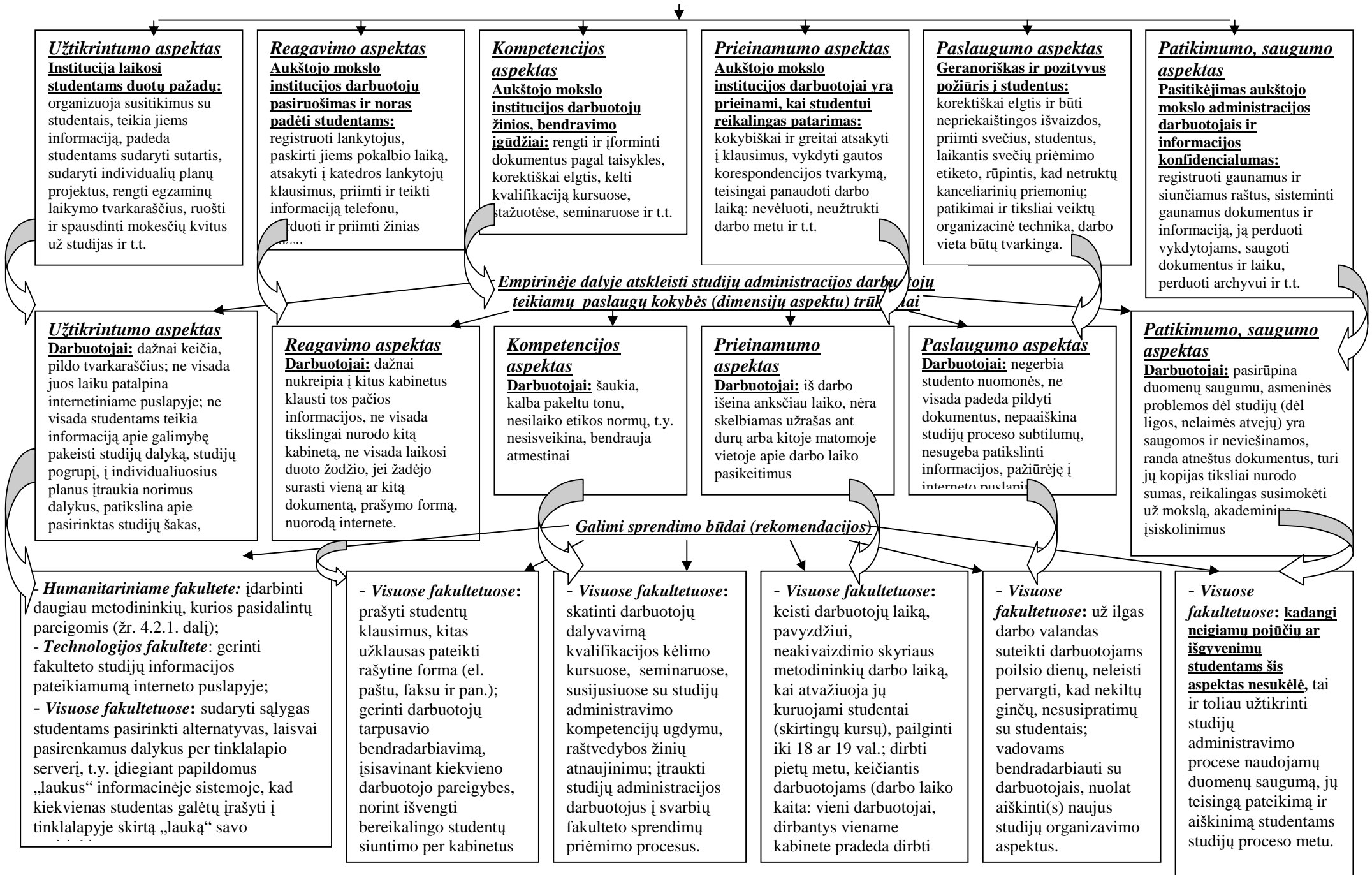
bei pojūčių patiria I kurso studentai. Galima teigti, kad pirmakursiai nejaučia ypatingo nerimo, nemalonių pojūčių, kadangi dar nebūna pakankamai įsilieję į akademinį gyvenimą ir nesusiduria su studijų organizavimo proceso elementais, be to, mažai bendrauja ir bendradarbiauja su studijų administracijos darbuotojais.

- Taigi buvo gauti rezultatai, kad visumoje studentams *stipriausius neigiamus pojūčius sukelia studijų organizavimo proceso nesklaidumai*, studijų administracijos darbuotojų nepakankamas domėjimasis studentų mokymosi eiga, studijų aspektų nepakankamas aiškinimas, tačiau galima teigti, kad *palankiausiai respondentai įvertino* teikiamų paslaugų kokybės patikimumo, saugumo, prieinamumo bei darbuotojų kompetencijos dimensijas. Galima daryti išvadą, kad *studijų administravimo kokybiškos paslaugos padeda mažinti studentų patiriamą stresą studijuojant aukštojoje mokykloje*, taigi hipotezė pasitvirtina **tik iš dalies**, kadangi humanitarinio, socialinių mokslų ir technologijos fakultetų studentai ne visas studijų administravimo paslaugos kokybės dimensijas, jų elementus įvertino teigiamai.

**Įvertinus gautus rezultatus apie studijų administravimo teikiamų paslaugų kokybę humanitariniame, socialinių mokslų ir technologijos fakultetuose, rekomenduojama sudaryti studijų administravimo paslaugų kokybės gerinimo projektą (žr. kitą puslapį).**

# Studijų administravimo paslaugų kokybės gerinimo projektas

## Teorijoje identifikuotos studijų administravimo paslaugų kokybės dimensijos



## LITERATŪRA

1. Appleby R. C. (2003). *Šiuolaikinio verslo administravimas*. Kaunas: Spindulys, p. 19-20.
2. Albrechtas, J. (2005). *Asmenybė ir karjera*. Klaipėdos bei mokslų kolegija, Vilnius, p. 119 – 124.
3. Bandzevičienė, R. (1994). *Savireguliacija ir streso įveikimas*. Vilnius: Arėjas.
4. Barvydienė V., Kasiulis J. (2001). *Vadovavimo psichologija*. Kaunas: Technologija, p. 256-271.
5. Bagdonienė L., Hopenienė R. (2005). *Paslaugų marketingas ir vadyba*. Kaunas: Technologija, p. 27-42; 135-142.
6. Bulanova D. (1997). *Streso kontrolė darbe*. Vadovo pasaulis, Nr. 4, p. 22-24.
7. Bulotaitė L., Gailienė D., Sturlienė N. (2002). *Asmenybės ir bendravimo psichologija*. Vilnius: Tyto alba.
8. Čekanavičius V., Murauskas G. (2002). *Statistika ir jos taikymai. II dalis*. Vilnius: TEV, p. 272.
9. Fayol H. (2005). *Administravimas: teorija ir praktika. Valdymo klasika*. Vilnius: Eugrimas, p. 24-27, 42-65.
10. Grakauskas Ž. (2004). *Stresas ir elgesio savireguliacija: teorinės sąveikos problemos*. Vilnius, Vilniaus universitetas: Psichologija;
11. Grebliauskas A., Kundrotas V., Lanskoronskis M., Laužackas R., Lydeka Z., Pundzienė A., Ramonienė L., Tutlys V. (2007). *Lietuvos aukštojo mokslo kokybės parametrų modeliavimas*. Kaunas: ISM Vadybos ir ekonomikos universiteto leidykla.
12. Jucevičienė P., Poškienė, A., Kudirkaitė L., Damanskas N. (2000). *Universiteto kultūra ir jos tyrimas*. Kaunas: Technologija.
13. Juodaitytė A. (2004). *Studijų kokybė aukštojoje mokykloje: valdymo filosofija ir prakseologija*. Aukštojo Mokslo Kokybė, Nr.1., p. 12-15.
14. Kardelis K. (1997). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. Kaunas: Technologija.
15. Lapė J. (1980). *Darbo psichologija*. Vilnius: Mokslas, p. 5-11.
16. Laužackas R. (2003). *Studijų kokybės užtikrinimo sistemos modeliavimas pasaulinės patirties kontekste*. Vilnius: Pratarmė.
17. Legkauskas V. (2001). *Psichologijos įvadas*. Kaunas: VDU leidykla.
18. Liuobikienė I. (2005). *Sociologija: bendrieji pagrindų ir tyrimų metodika*. Kaunas: Technologija.
19. Mažeikienė N. (2001). *Socializacijos ir ugdymo diagnostikos instrumentų kultūrinis perkeliamumas: makiavelizmo ir autoritarizmo matavimo aspektas*. Daktaro disertacija, Socialiniai mokslai, edukologija (S007): Šiauliai, p. 54.
20. Merkys G. (1995). *Pedagoginio tyrimo metodologijos pradmenys*. Paskaitų konspektas, Šiauliai: Šiaulių pedagoginis institutas, p. 10-29.

21. Myers D. G. (2000). *Psichologija*. Vilnius: Poligrafija ir informatika, p. 584 – 596
22. Pajarskienė, B. (1995). *Stresas darbe ir sveikata*. Vilnius: Higienos institutas.
23. Pikūnas J., Palujanskienė A. (2005). *Stresas. Atpažinimas ir įveikimas*. Kaunas: Pasaulio lietuvių centras, p. 12-38; 59-71; 78-88; 103-161.
24. Pukelis K., Pileičikienė N. (2005). *Studijų kokybė: studijų rezultatų paradigma*. Aukštojo Mokslo Kokybė, Nr. 2, p. 96-99.
25. Ruškus J. (2000). *Specialiojo pedagogo socialinių nuostatų, pedagoginės sąveikos ir mokyklinės socializacijos ryšys*. Daktaro disertacija, Socialiniai mokslai, edukologija (S007): Šiauliai, p. 62.
26. Savickienė I., Pukelis K. (2004). *Institucinis studijų kokybės vertinimas: dimensijos, kriterijai ir rodikliai*, Aukštojo Mokslo Kokybė, Nr.1, p. 26-37.
27. Stoškus S. (2002). *Bendrieji vadybos aspektai*. Mokomoji knyga, Šiauliai: Šiaulių universiteto leidykla, p. 57-65.
28. Stoškus S., Beržinskienė D. (2005). *Vadyba*. Vadovėlis, Kaunas: Technologija, p. 40-59.
29. Stumbrys E., Daujotis V., Radžvilas R., Sližys E. (2002). *Lietuvos mokslo politika Europos kontekste*. Vilnius: Justitia.
30. Valackienė A. (2002). *Moterų stresai darbo aplinkoje: jų identifikavimas socialinių tinklų ir asmenybės saviraiškos aspektu*. Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai, Nr.21, VDU: VDU leidykla, p. 223-235
31. Valackienė A. (2004). *Sociologinis tyrimas*. Kaunas: Technologija.
32. Valiukevičiūtė A., Žiogevičiūtė A. (2006). *Universitetų ir kolegijų atsakomybė už aukštojo mokslo kokybę*. Aukštojo Mokslo Kokybė, Nr. 3.
33. Valiuškevičiūtė A., Druskytė R., Mikutavičienė I. (2004) *Universitetinių studijų kokybės vertinimas: akademinės bendruomenės požiūris*. Aukštojo Mokslo Kokybė, Nr.1, p. 38-51.
34. Vengrienė B. (2006). *Paslaugų vadyba*. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla, p. 132-171.
35. Vitkienė E. (2008). *Paslaugų marketingas*. Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla, p. 26-37.
36. Žydžiūnaitė V. (2007). *Tyrimo dizainas ir strategijos*. Kaunas: Technologija.
37. *Dabartinės lietuvių kalbos žodynas* (2000). Vilnius: Mokslo ir enciklopedijų leidybos institutas.
38. *Tarptautinių žodžių žodynas* (1985). Vilnius: Vyriausioji enciklopedijų redakcija.
39. *Medicinos enciklopedija* (1993). Vilnius, Mokslo ir enciklopedijų leidykla, II tomas.
40. Jakubauskas G. (2002). *Socialinė psichologija*. [žiūrėta 2008–03–10]. Prieiga per internetą: <[http://www.vkk.lt/kolegija/darbai/Jakubauskas\\_socialine\\_psichologija.pdf](http://www.vkk.lt/kolegija/darbai/Jakubauskas_socialine_psichologija.pdf)>.
41. Kulvinskienė V. R. , Bandzienė A. (2008). *Streso darbe ekonominis kontekstas*. Ekonomika, Nr. 82. [žiūrėta 2009–03–10]. Prieiga per internetą: <<http://www.leidykla.eu/fileadmin/Ekonomika/82/75-90.pdf>>

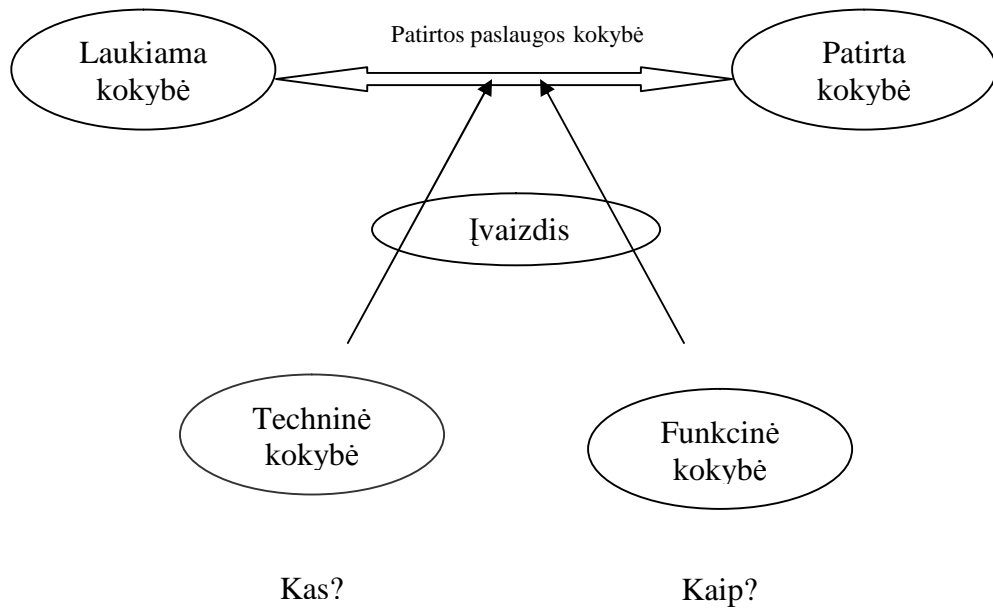


42. Ramanauskienė J. (2008). *Studijų kokybės valdymas aukštojoje mokykloje: patirtis, tendencijos ir perspektyvos*. Vadybos mokslas ir studijos – kaimo verslų ir jų infrastruktūros plėtrai. Mokslo darbai. Nr. 15 (4). Prieiga per internetą: <<http://baitas.lzuu.lt/~mazyliis/julram/15/126.pdf>>.
43. *Lietuvos Respublikos Aukštojo mokslo įstatymas* 2000 m. kovo 21 d. Nr. VIII-1586, Vilnius (2000). Žiūrėta [2009-01-06]. Prieiga per internetą: <[http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc\\_1?p\\_id=281384](http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_1?p_id=281384)>.
44. *Stresas* (2001). Žiūrėta [2008-12-15]. Prieiga per internetą: <<http://uvm.vdu.lt/Universitas%20Vytauti%20Magni/2001%20m.%20Nr.5/FOV4-0000DBF8/006ADA8A-70E903AC-006ADA8A>>.
45. *Kas lemia studijų kokybę* (2008). Švietimo problemos analizė. [žiūrėta 2009-01-20]. Prieiga per internetą: <[http://www.smm.lt/svietimo\\_bukle/docs/pr\\_analize/SPA\(8\)\\_Kas%20lemia%20studiju%20kokybe.pdf](http://www.smm.lt/svietimo_bukle/docs/pr_analize/SPA(8)_Kas%20lemia%20studiju%20kokybe.pdf)>.
46. Anderson E. (1995). *High tech.v.high touch: a case study of TQM implementation in higher education*. Managing Service Quality, Nr. 5 (2), p.48-56.
47. Appleby R. C. (1994). *Modern business administration*. Sixth edition, BSC Eco (London), ACIS, Worcester College of Technology, p. 412.
48. Arnold J., Silvester J., Patterson F., Robertson I., Cooper C., Burnes B. (2005). *Work Psychology. Understanding human behavior in the workplace, fourth edition*. New York: Prentice Hall.
49. Brady M., Cronin J. (2001). Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *Journal of Marketing* Nr. 65, p. 34-49.
50. Buelens M. (2002). *Organizational behavior*. Second European edition, Mcgraw Hill publishing company;
51. Calicchia J. A., Graham L. B. (2006). *Assessing the Realtionship between Spirituality, Life Stressors, and Social Resources: Buffers of Stress in Graduate Students*. Bridgewater State College, North American Journal of Psychology, Vol. 8 Issue 2, p307-320. Žiūrėta [2009-01-09]. Prieiga per internetą: <<http://web.ebscohost.com/ehost/>> .
52. Дафт, Р. Л. (2003). *Менеджмент*. Санкт Петербург: Питер, p. 739-742.
53. Drucker, P. (2007). *Management challenges for the 21st century*. Amsterdam: Elsevier;
54. Друзцер, П. (2002). *Практика менеджмента*. Москва : Издательский дом "Вильямс";
55. Frost F., Kumar M. (2001). *Service quality between internal customers and internal suppliers in an international airline*. International Journal of Quality & Reliability Management, Nr. 18 (4), p. 371-86.

56. Гибсон Д. Л., Иванцевич Д. М., Доннелли Д. Х. (2000). *Организации поведение структура процессы*. Университетский учебник, 8-е издание, Москва: ИНФРА-М, р. 241 – 243.
57. Juwaheer, T. (2007). *Beyond Measuring Quality in Higher Education: Learning from the Voices of the Students of the University of Mauritius*. Management Education and Development.
58. Ivancevich J. M., Matteson M. T. (1990). *Organizational behavior and management*. 2nd ed., Homewood, Ill., Boston, Mass.: Irwin;
59. Lazarus R. S., Rice V. H. (2000). *Evolution of model of stress, coping and discrete emotions*. Handbook of stress, coping and health. Thousand Oaks: Sage Publications
60. Locke E. A. (2000). *Handbook of principles of organizational behavior*. Oxford, UK: Blackwell Business.
61. Mullins L. J. (2007). *Management and organisational behaviour*. 8th ed., Harlow: Prentice Hall, 2007.
62. Neufeld V, Guralnih D. B. (1991). *Webster's New World Dictionary*. 3rd college edition, New York: Prentice Hall.
63. Oldfield B., Baron S. (2000). *Student perceptions of service quality in a UK university business and management faculty*. Quality Assurance in Education, Nr. 8 (2), p. 85-95.
64. Паниотто В. И., Максименко В. С. (2003) *Количественные методы в социологических исследованиях*. Киев. [žiūrėta 2009-03-01]. Prieiga per internetą: <<http://www.socioline.ru/node/395>>.
65. Saipanish R. (2003). *Stress among medical students in a Thai medical school*. Medical Teacher, Vol. 25. Database: EBSCO//Academic Search Premier. žiūrėta [2009-01-09]. Prieiga per internetą: <<http://search.epnet.com/direct.asp?an=11093319&db=aph>>.
66. Stoner J. A. F., Freeman R. E., Gilbert Jr. R. (2005). *Vadyba*. 4-asis leidimas, Kaunas: Poligrafija ir informatika;
67. Kokius dalykus studijuoja europiečiai? (2004). žiūrėta [2009-03-09]. Prieiga per internetą: <[http://europa.eu/abc/keyfigures/education/subjects/index\\_lt.htm](http://europa.eu/abc/keyfigures/education/subjects/index_lt.htm)>.

## **PRIEDAI**

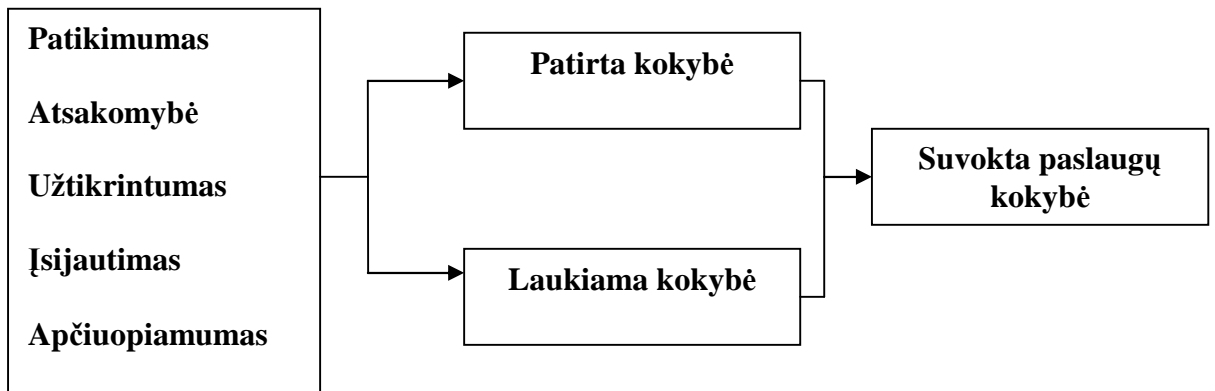
**Šiaurės Europos paslaugų kokybės modelis (Grönroos, 1984)**



\*Šaltinis: M. Brady, J. Cronin (2001). Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *Journal of Marketing* Nr. 65, p. 34-49

**2 PRIEDAS**

**SERQVUAL modelis (A. Parasuraman, V. A. Zeithaml ir L. L. Berry, 1988)**



\*Šaltinis: M. Brady, J. Cronin (2001). Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. Journal of Marketing, Nr. 6

### 3 PRIEDAS

## SOCIALINIŲ MOKSLŲ FAKULTETO DEKANATO ADMINISTRATORIAUS PAREIGYBĖS APRAŠYMAS

### I. BENDROJI DALIS

Dekanato administratorius privalo turėti atitinkamo (socialinio) išsilavinimo diplomą, gerai mokėti valstybinę lietuvių kalbą ir bent vieną užsienio kalbą, išmanyti raštvedybos pagrindus, mokėti dirbti naujomis ryšių ir kitomis organizacinės technikos priemonėmis.

Dekanato administratorių skiria pareigoms ir atleidžia iš pareigų, nustato jo pareiginių atlyginimą, sudaro rašytinę darbo sutartį dekanato teikimu Universiteto rektorius.

Dekanato administratorius yra pavaldus fakulteto dekanui ir prodekanui.

Dekanato administratorius turi išklausti ir žinoti saugos darbe, priešgaisrinės saugos, elektroaugos reikalavimus, laikytis vidaus darbo tvarkos taisyklių.

5. Dekanato administratorius privalo žinoti:

- 5.1. Universiteto, fakulteto struktūrą ir valdymą;
- 5.2. fakulteto pagrindines veiklos sritis;
- 5.3. nuolatinis korespondentus;
- 5.4. darbo organizavimo tvarką;
- 5.5. darbo teisės pagrindus;
- 5.6. tvarkomosios dokumentacijos sistemą;
- 5.7. raštvedybos taisykles ir kalbos kultūros normas;
- 5.8. tarnybinio etiketo reikalavimus;
- 5.9. bendravimo, dalykinio pokalbio taisykles;
- 5.10. fakulteto darbuotojų pavardes, adresus, telefonus.

6. Dekanato administratorius privalo vadovautis LR įstatymais, ir kitais teisės aktais, Vyriausybės nutarimais, susijusiais su jo atliekamu darbu, raštvedybos taisyklėmis, Universiteto Statutu, Studijų nuostatais, dekanato potvarkiais, rektorius įsakymais, visais kitais studijas, darbo tvarką ir etiką Universitete reglamentuojančiais dokumentais bei šiais pareiginiiais nuostatais.

### II. DEKANATO ADMINISTRATORIAUS PAREIGOS

7. Padėti dekanui (prodekanams) organizuoti mokslo ir studijų procesą fakultete.

- 7.1. Tvarkyti gaunamą dokumentaciją, gaunamą ir siunčiamą korespondenciją.
  - 7.2. Rengti ir įforminti dokumentus pagal Dokumentų rengimo ir įforminimo bei Raštvedybos taisykles (Registruoti gaunamus ir siunčiamus raštus; sisteminti gaunamus dokumentus ir informaciją, ją perduoti vykdytojams).
  - 7.3. Priimti interesantus ir nukreipti juos į asmenį atsakingą už savo veiklos barą.
  - 7.4. Priimti ir teikti informaciją telefonu, perduoti ir priimti žinias faksu.
  - 7.5. Dalyvauti dekanato posėdžiuose, rašyti protokolus, protokolų išrašus.
  - 7.6. Rengti įsakymų projektus, derinti juos su dekanu, pateikti dekanui juos tvirtinti.
  - 7.7. Registruoti gaunamus ir siunčiamus raštus.
  - 7.8. Sisteminti gaunamus dokumentus ir informaciją, ją perduoti vykdytojams.
  - 7.9. Saugoti ir tinkamai naudoti antspaudą.
  - 7.10. Gauti iš padalinių vykdytojų informaciją apie atliktus darbus ir supažindinti dekaną.
  - 7.11. Rengti bylų nomenklatūrą ir sudaryti bylas pagal nustatytus bylų nomenklatūros indeksus.
  - 7.12. Registruoti komandiruotes.
8. Koordinuoti ryšius tarp fakulteto dekanato ir katedrų bei mokslo, studijų kokybės vadybos centrų ir laboratorijų, studentų atstovybės.
9. Koordinuoti ryšius tarp fakulteto dekanato ir kitų Universiteto padalinių.

3 PRIEDO tęsinys

10. Informuoti dekaną (prodekanus) apie gautus pranešimus.
11. Priminti dekanui (prodekanams) būtinus darbus, rengiamus posėdžius, pasitarimus.
12. Informuoti dekanato darbuotojus ir katedrų vedėjus apie rengiamus susirinkimus, posėdžius, pasitarimus, supažindinti juos su darbo planais.
13. Suteikti fakulteto darbuotojams įvairią informaciją.
14. Užtikrinti savalaikį ir teisingą informacijos pateikimą dekanui (prodekanams).
15. Prižiūrėti fakulteto standus ir juose patiekiamą informaciją.
16. Reikalauti, kad darbuotojai laiku vykdytų įpareigojimus.
17. Valstybinių institucijų pareigūnams tarnybinę informaciją suteikti tik leidus Rektoriui ar jo įgaliotam asmeniui.
18. Korektiškai elgtis ir būti nepriekaištingos išvaizdos.
19. Atlikti kitus, šiuose nuostatuose nenumatytus dekanato darbus.

### III. DEKANATO ADMINISTRATORIAUS TEISĖS

23. Kontroliuoti dokumentų užduočių vykdymą.
24. Nepriimti iš padalinių, dekanato darbuotojų neteisingai ir netvarkingai parengtų ir įformintų dokumentų.
25. Informuoti dekaną (prodekanus) apie raštvedybos ir dokumentų saugojimo būklę ir teikti siūlymus dėl darbo tobulinimo.
26. Informuoti dekaną (prodekanus) apie padėtį fakultete, gautą informaciją, laukiančius lankytojus.
27. Kelti kvalifikaciją stažuotėse, kursuose ir seminaruose.
28. Gauti papildomą apmokėjimą už įprastą darbo krūvį viršijančią veiklą ar papildomų užduočių atlikimą, viršijant nustatytą darbo trukmę.
29. Į socialines garantijas, kurias užtikrina Universiteto kolektyvinė sutartis.
30. Į kasmetines darbo sutartyje numatytas ar kitokias atostogas, kurias reglamentuoja Lietuvos Respublikos Darbo kodeksas.

### IV. DEKANATO ADMINISTRATORIAUS ATSAKOMYBĖ

31. Dekanato administratorius atsako už:
  - 31.1. užduočių vykdymo kontrolę;
  - 31.2. kokybišką ir greitą gautos korespondencijos tvarkymą ir pateikimą dekanui;
  - 31.3. gautų dokumentų registravimą, sisteminimą ir patiekimą atsakingiems vykdytojams;
  - 31.4. dokumentų saugumą;
  - 31.5. teisingą darbo laiko naudojimą;
  - 31.6. tvarkingą techninių priemonių naudojimą;
  - 31.7. saugos darbe, priešgaisrinės saugos, elektrosaugos reikalų vykdymą;
  - 31.8. korektišką lankytojų priėmimą;
32. Už savo pareigų netinkamą vykdymą dekanato administratorius atsako darbo vidaus tvarkos taisyklių ir Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

**SOCIALINIŲ MOKSLŲ FAKULTETO  
STUDIJŲ DUOMENŲ BAZIŲ ADMINISTRATORIAUS  
PAREIGYBĖS APRAŠYMAS**

**I. BENDROJI DALIS**

1. Studijų duomenų bazių administratorius privalo turėti atitinkamo (socialinio) išsilavinimo diplomą, gerai mokėti valstybinę lietuvių kalbą ir bent vieną užsienio kalbą, išmanyti raštvedybos pagrindus, mokėti dirbti naujomis ryšių ir kitomis organizacinės technikos priemonėmis.

2. Studijų duomenų bazių administratorių skiria pareigoms ir atleidžia iš pareigų, nustato jos pareiginį atlyginimą, sudaro rašytinę darbo sutartį dekanu teikimu Universiteto rektorius.

3. Studijų duomenų bazių administratorius pavaldus dekanui ir prodekanui.

4. Studijų duomenų bazių administratorius turi išklaudyti ir žinoti saugos darbe, priešgaisrinės apsaugos, elektroapsaugos reikalavimus, laikytis vidaus darbo tvarkos taisyklių.

5. Studijų duomenų bazių administratorius privalo žinoti:

5.1. Universiteto, fakulteto struktūrą ir valdymą;

5.2. fakultetui pavaldžias įstaigas;

5.3. fakulteto pagrindines veiklos sritis;

5.4. nuolatinius korespondentus;

5.5. darbo organizavimo tvarką;

5.6. darbo teisės pagrindus;

5.7. organizacinę - vykdomąją dokumentacijos sistemą;

5.8. raštvedybos taisykles ir kalbos kultūros normas;

5.9. tarnybinio etiketo reikalavimus;

5.10. bendravimo, dalykinio pokalbio taisykles;

5.11. darbuotojų pavardes, adresus, telefonus.

6. Studijų duomenų bazių administratorius turi dirbti su Universitete funkcionuojančiomis studijų procesą aptarnaujančiomis kompiuterinėmis programomis, teikti siūlymus Studijų skyriui apie programų ribotumą arba tobulinimo galimybes.

7. Studijų duomenų bazių administratorius turi mokėti mokytis, kaupti duomenis, rengti ataskaitas panaudojant studijų procese funkcionuojančias kompiuterinių programų duomenų bases.

8. Studijų duomenų bazių administratorius turi turėti gerus bendradarbiavimo, darbo komandoje įgūdžius, laiko planavimo gebėjimus, stiprų atsakomybės jausmą.

9. Studijų duomenų bazių administratorius privalo vadovautis Lietuvos Respublikos įstatymais ir kitais teisės aktais, Vyriausybės nutarimais, susijusiais su jo atliekamu darbu, raštvedybos taisyklėmis, Universiteto statutu, studijų nuostatais, studijų programų komitetų nuostatais, dekanu potvarkiais, rektoriaus įsakymais, visais kitais studijas, darbo tvarką ir etiką Universitete reglamentuojančiais dokumentais ir šiais pareiginiiais nuostatais.

**II. STUDIJŲ DUOMENŲ BAZIŲ ADMINISTRATORIAUS PAREIGOS**

10. Atsakyti už fakulteto studijų duomenų bazių stovį, savalaikį duomenų suvedimą, perdavimą Informacinių sistemų tarnybai bei Studijų skyriui.

11. Nuolat tvarkyti studentų duomenų bases, jas kasdien kopijuoti ir keturis kartus per mėnesį (kiekvienos savaitės pradžioje) perduoti Informacinių sistemų tarnybai.

12. Nuolat fiksuoti studijų duomenų bazių administravime iškilusias problemas ir perduoti jas Studijų skyriui arba Informacinių sistemų tarnybai.



#### 4 PRIEDO tęsinys

13. Iki kiekvienų metų rugsėjo 5 dienos sutvarkyti ir perduoti Studijų skyriui tvarkingą priimtųjų į aukštesnį kursą nenuosekliųjų studijų klausytojų duomenų bazę bei jų bylas.
14. Per 10 dienų nuo rektoriaus įsakymo paskelbimo suformuoti ir perduoti Studijų skyriui tvarkingą studentų, priimtųjų į tęstines studijas, duomenų bazę bei jų bylas.
15. Per 30 dienų nuo semestro pradžios priskirti visiems fakulteto studentams individualius studijų planus (Informacinių sistemų tarnybai).
16. Per mėnesį nuo sesijos pabaigos pristatyti į Studijų skyrių studentų, įvykdžiusių studijų planą, individualius studijų planus.
17. Per 10 dienų nuo rektoriaus įsakymo apie studentų išbraukimą paskelbimo sutvarkyti ir perduoti absolventų duomenų bazes bei jų dokumentaciją Studijų skyriui.
18. Per savaitę nuo kvito gavimo datos atžymėti duomenų bazėje sumokėtą studijų įmoką.
19. Per 10 dienų nuo dokumento apie paskolos paskyrimą iš Lietuvos Valstybinio Mokslo ir Studijų Fondo gavimo sutvarkyti ir perduoti Studijų skyriui studentų, kuriems paskirtos paskolos, duomenų bazę.
20. Ne vėliau kaip prieš 10 dienų iki diplomų išdavimo supažindinti studentus su diplomo priede ar priedėlyje įrašomais tekstais ir dalykų įvertinimais.
21. Dekano pavedimu rengti fakulteto studentų judėjimo, studentų pažangumo, mobilumo lenteles, ataskaitas ar kitą medžiagą, kurią galima gauti panaudojant funkcionuojančias Universiteto kompiuterines duomenų bazes.
22. Konsultuoti naujai priimtus į darbą savo ir kitų fakultetų studijų duomenų bazių administratorius.
23. Dalyvauti Studijų skyriaus organizuojamuose seminaruose studijų klausimais bei informuoti Studijų skyrių apie atsiradusį poreikį tobulinti savo darbo su kompiuterinėmis programomis gebėjimus.
24. Išeinant iš šių pareigų, perduoti naujai priimtam darbuotojui pilnai sutvarkytą duomenų bazę, suteikti pirminę informaciją apie kompiuterines studijas aptarnaujančias programas.

### **III. STUDIJŲ DUOMENŲ BAZIŲ ADMINISTRATORIAUS TEISĖS**

25. Kelti kvalifikacija kursuose, stažuotėse, seminaruose.
26. Teikti fakulteto dekanui, Studijų skyriaus direktoriui, Informacinių sistemų tarnybos direktoriui pasiūlymus dėl duomenų bazių tobulinimo, efektyvesnio duomenų panaudojimo.
27. Gauti papildomą apmokėjimą už įprastą darbo krūvį viršijančią veiklą ar papildomų užduočių, atliekamų viršijant nustatytą darbo trukmę, atlikimą.
28. Į socialines garantijas, kurias užtikrina Universiteto kolektyvinė sutartis.
29. Į kasmetines darbo sutartyje numatytas ar kitokias atostogas, kurias reglamentuoja Lietuvos Respublikos Darbo kodeksas.

### **IV. STUDIJŲ DUOMENŲ BAZIŲ ADMINISTRATORIAUS ATSAKOMYBĖ**

30. Studijų duomenų bazių administratorius atsako už:
  - 30.1. tvarkingą techninių priemonių naudojimą;
  - 30.2. teisingą darbo laiko naudojimą;
  - 30.3. saugos darbe, priešgaisrinės saugos, elektrosaugos reikalavimų vykdymą.
31. Už savo pareigų netinkamą vykdymą studijų duomenų bazių administratorius atsako darbo vidaus tvarkos taisyklių ir Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

## SOCIALINIŲ MOKSLŲ FAKULTETO REFERENTO PAREIGYBĖS APRAŠYMAS

### I. BENDROJI DALIS

1. Referentas privalo turėti atitinkamo (humanitarinio, socialinio) išsilavinimo diplomą, gerai mokėti valstybinę lietuvių kalbą ir bent vieną užsienio kalbą, išmanyti raštvedybos pagrindus, mokėti dirbti naujomis ryšių ir kitomis organizacinės technikos priemonėmis.

2. Referentą skiria pareigoms ir atleidžia iš pareigų, nustato jo pareiginį atlyginimą, sudaro rašytinę darbo sutartį dekanu teikimu Universiteto rektorius.

3. Referentas pavaldus dekanui ir prodekanui.

4. Referentas turi išklausti ir žinoti saugos darbe, priešgaisrinės apsaugos, elektroapsaugos reikalavimus, laikytis vidaus darbo tvarkos taisyklių.

5. Referentas privalo žinoti:

5.1. Universiteto, fakulteto struktūrą ir valdymą;

5.2. fakultetui pavaldžias įstaigas;

5.3. fakulteto pagrindines veiklos sritis;

5.4. nuolatinis korespondentus;

5.5. darbo organizavimo tvarką;

5.6. darbo teisės pagrindus;

5.7. organizacinę - vykdomąją dokumentacijos sistemą;

5.8. raštvedybos taisykles ir kalbos kultūros normas;

5.9. tarnybinio etiketo reikalavimus;

5.10. bendravimo, dalykinio pokalbio taisykles;

5.11. darbuotojų pavardes, adresus, telefonus.

6. Referentas privalo vadovautis Lietuvos Respublikos įstatymais ir kitais teisės aktais, Vyriausybės nutarimais, susijusiais su jo atliekamu darbu, raštvedybos taisyklėmis, Universiteto statutu, studijų nuostatais, studijų programų komitetų nuostatais, dekanu potvarkiais, rektoriaus įsakymais, visais kitais studijas, darbo tvarką ir etiką Universitete reglamentuojančiais dokumentais ir šiais pareiginiiais nuostatais.

### II. REFERENTO PAREIGOS

7. Dalyvauti fakulteto mokslinių konferencijų, seminarų organizavimo darbuose.

8. Koordinuoti ryšius tarp Universitetų ir katedrų bei mokslo, kultūrų centrų.

9. Prižiūrėti standus ir juose pateikiamą informaciją.

10. Palaikyti ryšius su fakulteto studentų visuomeninėmis organizacijomis.

11. Tvarkyti informaciją internete.

12. Spausdinti metodinę medžiagą, straipsnius.

13. Spausdinti ir sisteminti studijų programas, studijų programų išklotines modulių korteles ir programas, baigiamųjų darbų temas, kvalifikacinių egzaminų komisijų dokumentus, katedros dėstytojų pedagoginių krūvių individualiuosius planus ir suvestines.

14. Rengti mokslinių darbų ataskaitas.

15. Rengti metines veiklos ataskaitas.

16. Suteikti darbuotojams įvairią informaciją.

17. Padėti tvarkyti leidybos reikalus.

18. Pildyti darbo laiko apskaitos žiniaraščius.

19. Informuoti apie gautus pranešimus.

20. Rengti ir įforminti dokumentus pagal Dokumentų rengimo ir įforminimo bei Raštvedybos taisykles. To paties reikalauti ir iš kitų darbuotojų.

21. Atsakyti į lankytojų klausimus.
22. Reikalauti, kad darbuotojai laiku vykdytų įsipareigojimus.
23. Teikti paramą darbuotojams veiklos dokumentavimo klausimais.
24. Korektiškai elgtis ir būti nepriekaištingos išvaizdos.

### **III. REFERENTO TEISĖS**

25. Kelti kvalifikacija kursuose, stažuotėse, seminaruose.
26. Gauti papildomą apmokėjimą už įprastą darbo krūvį viršijančią veiklą ar papildomų užduočių, atliekamų viršijant nustatytą darbo trukmę, atlikimą.
27. Į socialines garantijas, kurias užtikrina Universiteto kolektyvinė sutartis.
28. Į kasmetines darbo sutartyje numatytas ar kitokias atostogas, kurias reglamentuoja Lietuvos Respublikos Darbo kodeksas.

### **IV. REFERENTO ATSAKOMYBĖ**

29. Referentas atsako už:
  - 29.1. tvarkingą techninių priemonių naudojimą;
  - 29.2. užduočių vykdymo kontrolę;
  - 29.3. teisingą darbo laiko naudojimą;
  - 29.4. saugos darbe, priešgaisrinės saugos, elektrosaugos reikalavimų vykdymą.
30. Už savo pareigų netinkamą vykdymą referentas atsako darbo vidaus tvarkos taisyklių ir Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

**SOCIALINIŲ MOKSLŲ FAKULTETO  
ADMINISTRATORIAUS (-ĖS)  
PAREIGYBĖS APRAŠYMAS**

**I. BENDROJI DALIS**

1. Administratorius (-ė) privalo turėti atitinkamo (humanitarinio, socialinio) išsilavinimo diplomą, gerai mokėti valstybinę lietuvių kalbą ir bent vieną užsienio kalbą, išmanyti raštvedybos pagrindus, mokėti dirbti naujomis ryšių ir kitomis organizacinės technikos priemonėmis.
2. Administratorių (-ę) skiria pareigoms ir atleidžia iš pareigų, nustato jo pareiginių atlyginimą, sudaro rašytinę darbo sutartį dekanu teikimu Universiteto rektorius.
3. Administratorius (-ė) pavaldus katedros vedėjui (-ai).
4. Administratorius (-ė) turi išklausti ir žinoti saugos darbe, priešgaisrinės apsaugos, elektrosaugos reikalavimus, laikytis vidaus darbo tvarkos taisyklių.
5. Administratorius (-ė) privalo žinoti:
  - 5.1. Universiteto, fakulteto struktūrą ir valdymą;
  - 5.2. fakultetui pavaldžias įstaigas;
  - 5.3. fakulteto pagrindines veiklos sritis;
  - 5.4. nuolatinius korespondentus;
  - 5.5. darbo organizavimo tvarką;
  - 5.6. darbo teisės pagrindus;
  - 5.7. organizacinę - vykdomąją dokumentacijos sistemą;
  - 5.8. raštvedybos taisykles ir kalbos kultūros normas;
  - 5.9. tarnybinio etiketo reikalavimus;
  - 5.10. bendravimo, dalykinio pokalbio taisykles;
  - 5.11. darbuotojų pavardes, adresus, telefonus.
6. Administratorius (-ė) privalo vadovautis Lietuvos Respublikos įstatymais ir kitais teisės aktais, Vyriausybės nutarimais, susijusiais su jo atliekamu darbu, raštvedybos taisyklėmis, Universiteto statutu, studijų nuostatais, studijų programų komitetų nuostatais, dekanu potvarkiais, rektoriaus įsakymais, visais kitais studijas, darbo tvarką ir etiką Universitete reglamentuojančiais dokumentais ir šiais pareiginiiais nuostatais.

**II. ADMINISTRATORIAUS (-ĖS) PAREIGOS**

7. Informuoti katedros vedėją apie gautus pranešimus.
8. Priminti katedros vedėjui būtinus darbus, rengiamus posėdžius, pasitarimus.
9. Registruoti lankytojus, paskirti jiems pokalbio laiką.
10. Kviesti dalyvius į katedros posėdžius, pasitarimus ir juos registruoti.
11. Informuoti padalinio darbuotojus apie rengiamus susirinkimus, posėdžius, pasitarimus, supažindinti juos su darbo planais.
12. Protokoluoti katedros posėdžius, pasitarimus.
13. Atsakyti į katedros lankytojų klausimus.
14. Priimti ir teikti informaciją telefonu, perduoti ir priimti žinias faksu.
15. Operatyviai sujungti katedros telefoną su vidiniais ir išoriniais abonetais.
16. Užrašyti telefoninius skambučius nesant katedros vedėjo ir jam pranešti.
17. Gauti iš katedros darbuotojų informaciją apie atliktus darbus ir supažindinti katedros vedėją.
18. Rengti ir įforminti dokumentus pagal Dokumentų rengimo ir įforminimo bei Raštvedybos taisykles.
19. Katedros vedėjo pavedimu spausdinti dokumentus, raštus.
20. Registruoti gaunamus ir siunčiamus raštus.

21. Sisteminti gaunamus dokumentus ir informaciją, ją perduoti vykdytojams.
22. Rengti bylų nomenklatūrą ir sudaryti bylas pagal nustatytus bylų nomenklatūros indeksus.
23. Reikalauti, kad katedros darbuotojai laiku vykdytų įpareigojimus.
24. Saugoti dokumentus ir laiku, sutvarkytus nustatyta tvarka, perduoti Universiteto archyvui.
25. Informuoti studentus apie specializacijų pasirinkimą.
26. Rūpintis, kad:
  - 26.1. netrūktų kanceliarinių priemonių;
  - 26.2. patikimai ir tiksliai veiktų organizacinė technika;
  - 26.3. darbo vieta būtų tvarkinga.
27. Priimti svečius, partnerius, laikantis svečių priėmimo etiketo.
28. Korektiškai elgtis ir būti nepriekaištingos išvaizdos.

### **III. ADMINISTRATORIAUS (-ĖS) TEISĖS**

29. Kontroliuoti užduočių vykdymą.
30. Nepriimti iš katedros pedagoginio-mokslinio personalo nekokybiškai ir netvarkingai parengtų ir informintų dokumentų.
31. Informuoti katedros vedėją apie padėtį fakultete, gautą informaciją, laukiančius lankytojus.
32. Informuoti katedros vedėją apie raštvedybos bei dokumentų saugojimo būklę ir teikti siūlymus dėl darbo tobulinimo.
33. Kelti kvalifikaciją kursuose, stažuotėse, seminaruose.
34. Gauti papildomą apmokėjimą už įprastą darbo krūvį viršijančią veiklą ar papildomų užduočių, atliekamų viršijant nustatytą darbo trukmę, atlikimą arba už išdirbtus viršvalandžius kompensuoti, skiriant poilsio laiką kitu metu ar pridėti prie eilinių atostogų, administratoriui raštiškai sutikus.
35. Į socialines garantijas, kurias užtikrina Universiteto kolektyvinė sutartis.
36. Į kasmetines darbo sutartyje numatytas ar kitokias atostogas, kurias reglamentuoja Lietuvos Respublikos Darbo kodeksas.

### **IV. ADMINISTRATORIAUS (-ĖS) ATSAKOMYBĖ**

37. Administratorius (-ė) atsako už:
  - 37.1. tvarkingą techninių priemonių naudojimą;
  - 37.2. kokybišką ir greitą gautos korespondencijos tvarkymą ir pateikimą katedros vedėjui;
  - 37.3. gautų dokumentų registravimą, sisteminimą ir pateikimą atsakingiems vykdytojams;
  - 37.4. dokumentų saugumą ir pateikimą Universiteto archyvui;
  - 37.5. korektišką lankytojų priėmimą;
  - 37.6. užduočių vykdymo kontrolę;
  - 37.7. teisingą darbo laiko naudojimą;
  - 37.8. saugos darbe, priešgaisrinės saugos, elektrosaugos reikalavimų vykdymą.
38. Už savo pareigų netinkamą vykdymą administratorius (-ė) atsako darbo vidaus tvarkos taisyklių ir Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

**SOCIALINIŲ MOKSLŲ FAKULTETO  
VYRESNIOJO METODININKO  
PAREIGYBĖS APRAŠYMAS**

**I. BENDROJI DALIS**

1. Vyresnysis metodininkas privalo turėti atitinkamo (socialinio) išsilavinimo diplomą, gerai mokėti valstybinę lietuvių kalbą ir bent vieną užsienio kalbą, išmanyti raštvedybos pagrindus, mokėti dirbti naujomis ryšių ir kitomis organizacinės technikos priemonėmis.

2. Vyresnįjį metodininką skiria pareigoms ir atleidžia iš pareigų, nustato jo pareiginių atlyginimą, sudaro rašytinę darbo sutartį dekanu teikimu Universiteto rektorius.

3. Vyresnysis metodininkas pavaldus dekanui ir prodekanui.

4. Vyresnysis metodininkas turi išklausti ir žinoti saugos darbe, priešgaisrinės apsaugos, elektrosaugos reikalavimus, laikytis vidaus darbo tvarkos taisyklių.

5. Vyresnysis metodininkas privalo žinoti:

5.1. Universiteto, fakulteto struktūrą ir valdymą;

5.2. fakultetui pavaldžias įstaigas;

5.3. fakulteto pagrindines veiklos sritis;

5.4. nuolatinis korespondentus;

5.5. darbo organizavimo tvarką;

5.6. darbo teisės pagrindus;

5.7. organizacinę - vykdomąją dokumentacijos sistemą;

5.8. raštvedybos taisykles ir kalbos kultūros normas;

5.9. tarnybinio etiketo reikalavimus;

5.10. bendravimo, dalykinio pokalbio taisykles;

5.11. darbuotojų pavardes, adresus, telefonus.

6. Vyresnysis metodininkas turi turėti gerus bendradarbiavimo, darbo komandoje įgūdžius, laiko planavimo gebėjimus, stiprų atsakomybės jausmą.

7. Vyresnysis metodininkas privalo vadovautis Lietuvos Respublikos įstatymais ir kitais teisės aktais, Vyriausybės nutarimais, susijusiais su jo atliekamu darbu, raštvedybos taisyklėmis, Universiteto statutu, studijų nuostatais, studijų programų komitetų nuostatais, dekanu potvarkiais, rektoriaus įsakymais, visais kitais studijas, darbo tvarką ir etiką Universitete reglamentuojančiais dokumentais ir šiais pareiginiiais nuostatais.

**II. VYRESNIOJO METODININKO PAREIGOS**

8. Padėti prodekanui organizuoti mokslo ir studijų procesą fakultete.

9. Rengti ir pateikti dekanui iki spalio 10 d. rektoriaus įsakymus apie studentų perkėlimą į aukštesnius kursus, palikimą kartoti kursą, braukimais iš studentų sąrašų.

10. Iki rugpjūčio 29 d. sudaryti fakulteto dieninių (vakarinių, neakivaizdinių) studijų studentų sąrašus kursais, grupėmis, pogrupiais.

11. Tikrinti naujai įstousių į aukštesnius kursus studentų studijų plano įvykdymą.

12. Sudaryti naujai įstousių į aukštesnius kursus studentams užskaitų lapus.

13. Padėti studentams sudaryti studijų sutartis.

14. Informuoti studentus apie esamus studijų plano skirtumus bei jų likvidavimo galimybes.

15. Suteikti dėstytojams visą būtiną informaciją apie paskaitų vedimo tvarką ir dokumentų tvarkymo bei pildymo taisykles.

16. Formuoti įstousiųjų studentų duomenis duomenų bazėje.

17. Organizuoti susitikimus su studentais, teikti jiems informaciją.

18. Dekano, prodekano teikimu spausdinti dokumentus ir raštus.

7 PRIEDO tęsinys

19. Sudaryti, spausdinti ir koreguoti bei skelbti paskaitų tvarkaraščius.
20. Rengti sesijų egzaminų laikymo žiniaraščius.
21. Ruošti studentų kontingento suvestines.
22. Rengti rektoriaus įsakymų projektus.
23. Tikslinti ir saugoti informaciją duomenų bazėje.
24. Sudaryti ir spausdinti studentų individualiuosius studijų planus.
25. Ruošti sesijos rezultatų suvestines apskaitai.
26. Ruošti ir spausdinti mokesčių už studijas ir akademinis išsiskolinimus kvitus.
27. Registruoti studentų įmokas už studijas ir akademinės skolas.
28. Informuoti dekaną apie laiku neatsiskaičiusius studentus.
29. Kiekvieną mėnesį dekanatui raštu pateikti ataskaitą apie studentų sumokėtą mokesčių sumą, dar nesumokėjusių studentų sąrašus bei studentų turinčių akademinį išsiskolinimą sąrašą.
30. Iki kiekvienų metų birželio 1 dienos pateikti katedroms diplomantų sąrašus, kuriems leidžiama laikyti egzaminus arba ginti baigiamuosius darbus.
31. Pageidaujant studentams išrašyti bei registruoti pažymas apie sesijos egzaminų datas.
32. Priimti studentų prašymus ir pateikti dekanui, informuoti suinteresuotus asmenis apie priimtą sprendimą.
33. Griežtai laikytis terminų, numatytų įvairių dokumentų rengimui.
34. Organizuoti studentų laisvai pasirenkamų modulių pasirinkimą.
35. Registruoti dėstytojų paskaitų atkėlimą ir nukėlimą pagal nustatytą formą.
36. Sistemingai atnaujinti informaciją dieniniam (vakariniam, neakivaizdiniam) skyriui priklausančiuose stenduose.
37. Vykdyti paskaitų kontrolę.
38. Rengti ir įforminti dokumentus pagal Dokumentų rengimo ir įforminimo bei Raštvedybos taisykles.
39. Korektiškai elgtis ir būti nepriekaištingos išvaizdos.

### III. VYRESNIOJO METODININKO TEISĖS

40. Kelti kvalifikacija kursuose, stažuotėse, seminaruose.
41. Gauti papildomą apmokėjimą už įprastą darbo krūvį viršijančią veiklą ar papildomų užduočių, atliekamų viršijant nustatytą darbo trukmę, atlikimą.
42. Į socialines garantijas, kurias užtikrina Universiteto kolektyvinė sutartis.
43. Į kasmetines darbo sutartyje numatytas ar kitokias atostogas, kurias reglamentuoja Lietuvos Respublikos Darbo kodeksas.

### IV. VYRESNIOJO METODININKO ATSAKOMYBĖ

44. Vyresnysis metodininkas atsako už:
  - 44.1. tvarkingą techninių priemonių naudojimą;
  - 44.2. teisingą darbo laiko naudojimą;
  - 44.3. saugos darbe, priešgaisrinės saugos, elektrosaugos reikalavimų vykdymą.
45. Už savo pareigų netinkamą vykdymą vyresnysis metodininkas atsako darbo vidaus tvarkos taisyklių ir Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

**SOCIALINIŲ MOKSLŲ FAKULTETO  
VYRIAUSIOJO METODININKO  
PAREIGYBĖS APRAŠYMAS**

**I. BENDROJI DALIS**

1. Vyriausiasis metodininkas privalo turėti atitinkamo (socialinio) išsilavinimo diplomą, gerai mokėti valstybinę lietuvių kalbą ir bent vieną užsienio kalbą, išmanyti raštvedybos pagrindus, mokėti dirbti naujomis ryšių ir kitomis organizacinės technikos priemonėmis.

2. Vyriausiąjį metodininką skiria pareigoms ir atleidžia iš pareigų, nustato jo pareiginių atlyginimą, sudaro rašytinę darbo sutartį dekanu teikimu Universiteto rektorius.

3. Vyriausiasis metodininkas pavaldus dekanui ir prodekanui.

4. Vyriausiasis metodininkas turi išklausti ir žinoti saugos darbe, priešgaisrinės apsaugos, elektrosaugos reikalavimus, laikytis vidaus darbo tvarkos taisyklių.

5. Vyriausiasis metodininkas privalo žinoti:

5.1. Universiteto, fakulteto struktūrą ir valdymą;

5.2. fakultetui pavaldžias įstaigas;

5.3. fakulteto pagrindines veiklos sritis;

5.4. nuolatinius korespondentus;

5.5. darbo organizavimo tvarką;

5.6. darbo teisės pagrindus;

5.7. organizacinę - vykdomąją dokumentacijos sistemą;

5.8. raštvedybos taisykles ir kalbos kultūros normas;

5.9. tarnybinio etiketo reikalavimus;

5.10. bendravimo, dalykinio pokalbio taisykles;

5.11. darbuotojų pavardes, adresus, telefonus.

6. Vyriausiasis metodininkas turi turėti gerus bendradarbiavimo, darbo komandoje įgūdžius, laiko planavimo gebėjimus, stiprų atsakomybės jausmą.

7. Vyriausiasis metodininkas privalo vadovautis Lietuvos Respublikos įstatymais ir kitais teisės aktais, Vyriausybės nutarimais, susijusiais su jo atliekamu darbu, raštvedybos taisyklėmis, Universiteto statutu, studijų nuostatais, studijų programų komitetų nuostatais, dekanu potvarkiais, rektoriaus įsakymais, visais kitais studijas, darbo tvarką ir etiką Universitete reglamentuojančiais dokumentais ir šiais pareiginiiais nuostatais.

**II. VYRIAUSIOJO METODININKO PAREIGOS**

8. Padėti prodekanui organizuoti studijų procesą fakultete.

9. Konsultuoti studijų ir egzaminavimo metodų klausimais.

10. Atlikti būtinų pokyčių ir studijų organizavimo klausimų analizę.

11. Užtikrinti tinkamą studijų organizavimo kokybę.

12. Analizuoti studijų rezultatus.

13. Aptarti studijų problemas dekanate, bei katedrose ir teikti pasiūlymus studijų procesui gerinti.

14. Rengti ir teikti dekanui ataskaitas apie studijų organizavimą.

15. Skirstyti ir kontroliuoti vyresniųjų metodininkų darbus.

16. Organizuoti susitikimus su studentais, teikti jiems informaciją.

17. Padėti studentams sudaryti studijų sutartis.

18. Sudaryti individualių planų projektus naujai įstojusiems į aukštesnius kursus studentams, baigusiems kitas aukštąsias ar aukštesniąsias mokyklas.

19. Informuoti studentus apie esamus studijų plano skirtumus bei jų likvidavimo galimybes.

20. Tikrinti naujai įstojusių į aukštesnius kursus studentų studijų plano įvykdymą.



8 PRIEDO tęsinys

21. Sudaryti ir spausdinti studentų individualiuosius studijų planus.
22. Ruošti ir spausdinti mokesčių už studijas ir akademinis išsiskolinimus kvitus.
23. Kiekvieną mėnesį dekanatui raštu pateikti ataskaitą apie studentų sumokėtą mokesčių sumą, dar nesumokėjusių studentų sąrašus bei studentų turinčių akademinis išsiskolinimų sąrašą.
24. Registruoti studentų įmokas už studijas ir akademinis išsiskolinimus..
25. Informuoti dekaną apie laiku neatsiskaičiusius studentus.
26. Rengti ir pateikti dekanui iki spalio 10 d. rektoriaus įsakymus apie studentų perkėlimą į aukštesnius kursus, palikimą kartoti kursą, braukimais iš studentų sąrašų.
27. Iki rugpjūčio 29 d. sudaryti fakulteto dieninių (vakarinių, neakivaizdinių) studijų studentų sąrašus kursais, grupėmis, pogrupiais.
28. Rengti sesijų egzaminų laikymo žiniaraščius.
29. Priimti studentų prašymus ir pateikti dekanui, informuoti suinteresuotus asmenis apie priimtą sprendimą.
30. Pageidaujant studentams išrašyti bei registruoti pažymas apie sesijos egzaminų datas.
31. Rengti rektoriaus įsakymų projektus bei kontroliuoti jų vykdymą.
32. Vykdyti paskaitų kontrolę.
33. Dekano, prodekano teikimu spausdinti dokumentus ir raštus.
34. Suteikti dėstytojams visą būtiną informaciją apie paskaitų vedimo tvarką ir dokumentų tvarkymo bei pildymo taisykles.
35. Griežtai laikytis terminų, numatytų įvairių dokumentų rengimui.
36. Kaupti informaciją, ją sisteminti, apibendrinti.
37. Ruošti sesijos rezultatų suvestines apskaitai.
38. Rengti ataskaitas, bei teikti jas fakulteto internetiniame tinklalapyje.
39. Rengti diplomo priedėlių.
40. Registruoti studentų laisvai pasirenkamus modulius bei alternatyvas.
41. Organizuoti studijų programų vykdymą ir paskaitų tvarkaraščius sudarymą.
42. Dalyvauti dekanato pasitarimuose, turint balsavimo teisę.
43. Rengti ir įforminti dokumentus pagal Dokumentų rengimo ir įforminimo bei Raštvedybos taisykles.
44. Korektiškai elgtis ir būti nepriekaištingos išvaizdos.

### III. VYRIAUSIOJO METODININKO TEISĖS

45. Kelti kvalifikacija kursuose, stažuotėse, seminaruose.
46. Gauti papildomą apmokėjimą už įprastą darbo krūvį viršijančią veiklą ar papildomų užduočių, atliekamų viršijant nustatytą darbo trukmę, atlikimą.
47. Į socialines garantijas, kurias užtikrina Universiteto kolektyvinė sutartis.
48. Į kasmetines darbo sutartyje numatytas ar kitokias atostogas, kurias reglamentuoja Lietuvos Respublikos Darbo kodeksas.

### IV. VYRIAUSIOJO METODININKO ATSAKOMYBĖ

49. Vyriausiasis metodininkas atsako už:
  - 49.1. studijų organizavimo kokybę;
  - 49.2. pateiktos informacijos teisingumą;
  - 49.3. tvarkingą techninių priemonių naudojimą;
  - 49.4. teisingą darbo laiko naudojimą;
  - 49.5. saugos darbe, priešgaisrinės saugos, elektrosaugos reikalavimų vykdymą.
50. Už savo pareigų netinkamą vykdymą vyriausiasis metodininkas atsako darbo vidaus tvarkos taisyklių ir Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

**Humanitarinio (HF) ir Technologijos (TF) fakultetų dekanato, katedros administratorių, referentų, padėjėjų ir metodininkų pareigybių aprašymai**

<b>Pareigybė</b>	<b>Reikalingas išsilavinimas</b>	<b>Reikalingos kompetencijos</b>	<b>Funkcijos</b>
Dekanato administratorė (HF)	Aukštasis	Išmanyti raštvedybos reikalavimus; Mokėti bent vieną užsienio kalbą; Mokėti dirbti naujomis ryšių ir kitomis organizacinės technikos priemonėmis	Dalyvauja fakulteto mokslinių konferencijų, seminarų organizavimo darbuose. Koordinuoja ryšius tarp fakulteto dekanato ir katedrų bei mokslo ir kultūros centrų. Esant reikalui dalyvauja katedrų vedėjų pasitarimuose, fakulteto tarybos posėdžiuose. Tvarko informaciją internete. Koordinuoja ryšius su visuomene. Renka kompiuteriu fakulteto mokslinių darbų ataskaitas. Rūpinasi fakulteto stendais. Tvarko fakulteto metrašį. Padeda tvarkyti leidybos reikalus.
Katedros administratorius (HF)	Aukštasis	Išmanyti raštvedybos reikalavimus; Mokėti bent vieną užsienio kalbą; Mokėti dirbti naujomis ryšių ir kitomis organizacinės technikos priemonėmis	Informuoti katedros vedėją apie gautus pranešimus. Priminti vedėjui būtinus darbus, rengiamus posėdžius. Pasitarimus. Registruoti lankytojus, paskirti jiems pokalbio laiką. Kviesti dalyvius į katedros posėdžius. Informuoti padalinio darbuotojus apie rengiamus susirinkimus, posėdžius, pasitarimus, supažindinti juos su darbo planais. Protokoluoti posėdžius. Katedros vedėjo pavedimu spausdinti dokumentus, raštus, registruoti gaunamus ir siunčiamus raštus. Padėti dėstytojams - dauginti mokomąją medžiagą paskaitoms, pratyboms. Padėti rengti katedros organizuojamas konferencijas. Pildo darbo grafikus. Pateikia dekanatui užpildytas mokslo ataskaitas. Suteikia dėstytojams informaciją apie atestacijos ir konkursų dokumentacijos tvarkymą.
Vyresnioji metodininkė (HF)	Aukštasis	Išmanyti raštvedybos reikalavimus; Mokėti bent vieną užsienio kalbą; Mokėti dirbti naujomis ryšių ir kitomis organizacinės	Užtikrinti studijų kokybę. Aptarti problemas dekanate bei katedrose. Leisti įsakymus. Tikrinti naujai įstojusius į aukštesnius kursus studentų studijų plano įvykdymą, informuoti apie esamus skirtumus.

		technikos priemonėmis	Atlieka pažangumo apskaitas pagal pateiktas formas. Išrašo pažymas studentams. Paskolų, kurias suteikia LMSF dokumentų priėmimas, duomenų pildymas internete. Studentų individualių studijų planų tvarkymas. Rengia studijų tvarkaraščius.
Fakulteto administratorius (TF)	Aukštasis	Išmanyti raštvedybos reikalavimus; Mokėti bent vieną užsienio kalbą; Mokėti dirbti naujomis ryšių ir kitomis organizacinės technikos priemonėmis	Priminti dekanui skubius, svarbius darbus. Kviesti dalyvius į dekanato posėdžius. Informuoti fakulteto darbuotojus apie rengiamus susitikimus, posėdžius, pasitarimus, supažindinti su darbo planais. Registruoti komandiruočių prašymus. Sudaryti studentų norinčių gauti LVMS fondo paskolą sąrašus.
Katedros administratorius (TF)	Aukštasis	Išmanyti raštvedybos reikalavimus; Mokėti bent vieną užsienio kalbą; Mokėti dirbti naujomis ryšių ir kitomis organizacinės technikos priemonėmis	Informuoti katedros vedėją apie gautus pranešimus. Priminti vedėjui būtinus darbus, rengiamus posėdžius. Pasitarimus. Registruoti lankytojus, paskirti jiems pokalbio laiką. Kviesti dalyvius į katedros posėdžius. Informuoti padalinio darbuotojus apie rengiamus susirinkimus, posėdžius, pasitarimus, supažindinti juos su darbo planais. Protokoluoti posėdžius. Katedros vedėjo pavedimu spausdinti dokumentus, raštus, registruoti gaunamus ir siunčiamus raštus.
Vyriausiasis metodininkas (TF)	Aukštasis	Išmanyti raštvedybos reikalavimus; Mokėti bent vieną užsienio kalbą; Mokėti dirbti naujomis ryšių ir kitomis organizacinės technikos priemonėmis	Padėti dekanui organizuoti studijų procesą fakultete. Konsultuoti studijų ir egzaminavimo metodų klausimais. Užtikrinti studijų organizavimo kokybę. Analizuoti studijų rezultatus. Aptarti studijų problemas dekanate bei katedrose ir teikti pasiūlymus studijų procesui gerinti. Teikti informaciją studentams apie studijas. Padėti studentams sudaryti studijų sutartis. Informuoti apie studijų plano skirtumus bei jų likvidavimo galimybes. Informuoti dekaną apie laiku už akademines skolas neatsiskaičiusius studentus. Rengti ir pateikti dekanui rektoriaus įsakymus apie studentų perkėlimą į aukštesnį kursą, palikimą kartoti,

			akademinių atostogų suteikimą, prileidimą prie valstybinių egzaminų, braukimą iš studentų sąrašų ir kt. išrašyti pažymas apie sesijos datas. Registruoti studentų laisvai pasirenkamus modulius bei alternatyvas. Registruoti ir kontroliuoti egzaminų žiniaraščius. Registruoti ir kontroliuoti studentų įmokas už studijas ir akademinius išsiskolinimus.
Dekanato referentė (TF)	Aukštasis	Išmanyti raštvedybos reikalavimus; Mokėti bent vieną užsienio kalbą; Mokėti dirbti naujomis ryšių ir kitomis organizacinės technikos priemonėmis	Dalyvauti fakulteto mokslinių konferencijų, seminarų ir kitų renginių organizavimo darbuose. Koordinuoti ryšius tarp fakulteto dekanato, katedrų. Dalyvauti dekanato posėdžiuose. Koordinuoti ryšius pagal ERASMUS programą. Tvarkyti informaciją internete apie fakultetą. Rūpintis fakulteto stendais. Rinkti medžiagą fakulteto metraščiui ir jį pildyti.
Dekano padėjėjas (TF)	Aukštasis techninis išsilavinimas	Patirtis ir įgūdžiai inžinerinės statinių įrangos montavimo, remonto ir priežiūros srityje	Kontroliuoti fakulteto ūkio dalį, elektros, vandens ir dujų panaudojimą fakultete.
Vakarinių studijų administratorė (TF)	Aukštasis	Išmanyti raštvedybos reikalavimus; Mokėti bent vieną užsienio kalbą; Mokėti dirbti naujomis ryšių ir kitomis organizacinės technikos priemonėmis	Padėti vakarinių studijų studentams sudaryti studijų sutartis. Tinkamai tvarkyti vakarinių studijų studentams išduodamą dokumentaciją: sutartis, individualius planus, kvietimus į sesiją. Egzaminų žiniaraščius tvarkyti. Registruoti vakarinių studentų prašymus, sutartis.

10 PRIEDAS

Streso sąvokos

Autorius	Šaltinis	Apibrėžimas
M. Buelens, (2002)	<i>Organizational behavior</i> . Second European edition, Mcgraw Hill publishing company	Stresas yra biocheminis procesas, į kurį įeina hormonų pasikeitimai, kurie reikalauja iš organizmo keisto elgesio
Р. Л. Дафт (2003)	<i>Менеджмент</i> . Санкт Петербург: Питер;	Stresas apibūdinamas kaip fizinė ir emocinė individo atsakomoji reakcija į reikalavimus, apribojimus ir galimybes, kurios atveda mus prie neapibrėžtumo atsiradimo, ir veda prie asmeninių situacijų kontrolės praradimo, kada siekiama reikšmingų rezultatų
V. Barvydienė, J. Kasiulis (2001)	<i>Vadovavimo psichologija</i> . Kaunas: Technologija.	Stresas – nespecifinis kūno atsakymas į bet kokią jį sukėlusį poveikį. Stresas – neigiama emocinė patirtis, atsirandanti, kai žmogaus poreikiai didesni už galimybes. Stresas – baimė, kad atsitikusi situacija gali peržengti žmogaus galimybes. Stresas – tai vidinių ir išorinių ritmų desinchronizacija. Stresas – tai užtrukusi įtampos situacija, kurios išvengti subjektyviai neįmanoma, jei asmuo nesugeba kontroliuoti padėties. Stresas - netikėtų, dažniausiai neigiamų aplinkybių sukelti organizmo ir žmogaus veiklos funkcijų sutrikimai. Stresas – vidinė būseną, visada sukelianti didesnius reikalavimus adaptaciniams organizmo sugebėjimams ir jį aktyvuojanti. Stresas – žmogaus reakcijos į situaciją rezultatas.
V. Legkauskas (2001)	<i>Psichologijos įvadas</i> . Kaunas: VDU leidykla.	Stresas - subjektyviai žmogaus suvokiamas neatitikimas tarp aplinkos reikalavimų ir žmogaus galimybių atitikti tuos reikalavimus
L. Bulotaitė, D. Gailienė, N. Sturlienė (2002)	<i>Asmenybės ir bendravimo psichologija</i> . Vilnius: Tyto alba.	Stresas – tai tam tikrų įvykių, kuriuos mes laikome grėsmingais, sunkiais, vadinamais stresoriais, suvokimas ir reagavimas į juos
Medicinos enciklopedija (1993)	<i>Medicinos enciklopedija</i> (1993). Vilnius, Mokslo ir enciklopedijų leidykla, II tomas.	Mediciniškai stresas reiškia vidinį spaudimą, įtampą, pasireiškiančią kvėpavimo sunkumais, raumenų įtampomis. Pagal kitą požiūrį, stresas yra psichinės ir fiziologinės įtampos būseną, visuma organizmo apsauginių reakcijų, kurias sukelia žalingi aplinkos ir vidaus veiksniai – stresoriai
Tarptautinių žodžių žodynas (1985)	Vilnius: Vyriausioji enciklopedijų redakcija.	Streso sąvoka apibūdinama kaip įtampos būseną – visuma apsauginių fiziologinių reakcijų, atsirandančių žmogaus arba gyvūno organizme kaip atsakas į nepalankių veiksnių (stresorių), pavyzdžiui, šalčio, traumų, poveikį. Tai vidinio spaudimo, įtampos būseną, pasireiškianti įvairiais emociniais, kognityviniais, fiziologiniais, elgesio pokyčiais.

\*Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis pateiktais literatūros šaltiniais

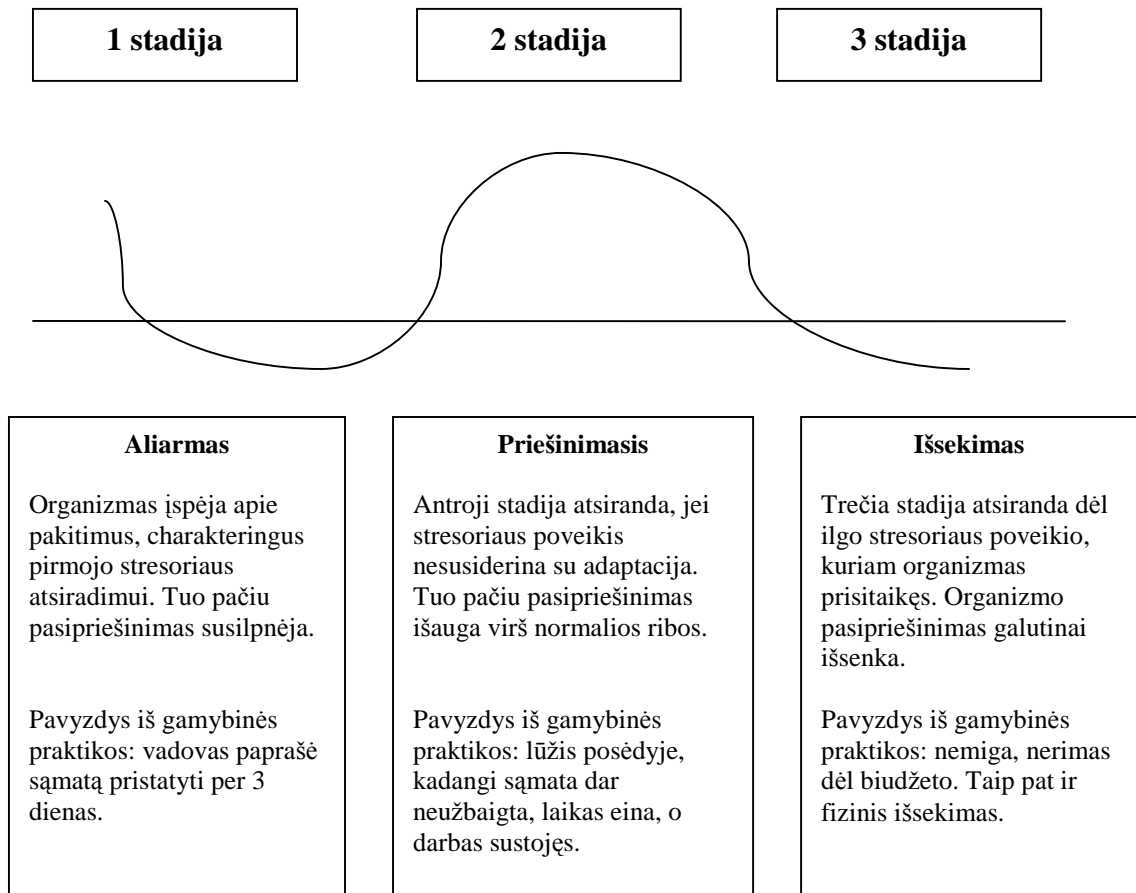
## 11 PRIEDAS

## Streso sukėlėjai ir jų reikšmingumas taškais

Streso sukėlėjai ir jų reikšmingumas taškais	Taškai
Sutuoktinio mirtis	100
Skyrybos	73
Atsiskyrimas nuo sutuoktinio	65
Įkalinimas arba izoliavimas kitoje įstaigoje	63
Artimo giminaičio mirtis	63
Sunkus sužeidimas ar liga	53
Vedybos	50
Darbo vietos praradimas	47
Susitaikymas su sutuoktiniu	45
Išėjimas į pensiją	45
Šeimos nario pašlijusi sveikata ar netinkamas jo elgesys	44
Nėštumas	40
Seksualinės problemos	39
Naujo šeimos nario atsiradimas (gimimas, įvaikinimas, vyresnio amžiaus giminaičio atsikėlimas)	39
Nepalanki permaina darbe (suvienijimas, perorganizavimas, konkursas ir t.t.)	38
Nepalanki finansinės padėties permaina	37
Gero draugo mirtis	36
Profesinė permaina	36
Padažnęję nesutarimai su sutuoktiniu	35
Hipotekos paėmimas, namo pirkimas ir pan.	31
Teismo sprendimo įsigaliojimas dėl ipotekos ar paskolos	30
Reikšminga permaina profesinėje veikloje (paukštėjimas, pažeminimas, perkėlimas)	29
Sūnaus ar dukters išėjimas iš namų (vedybos, studijos ir pan.)	29
Problemos su giminaičiais	29
Ypatingi asmeniniai pasiekimai	28
Sutuoktinis liaujasi dirbęs ne namuose	26
Mokymosi pradžia ir pabaiga	26
Reikšmingos gyvenimo sąlygų permainos (naujo namo statyba, perstatymas, sąlygų pablogėjimas ir pan.)	25
Ūmus asmeninių įpročių pasikeitimas (apsirengimas, bendravimo stilius, draugų ratas ir pan.)	24
Pašliję santykiai su viršinininku	23
Reikšmingos darbo laiko ar darbo sąlygų permainos	20
Persikėlimas į kitą vietą	20
Mokyklos pakeitimas	20
Reikšmingos laisvalaikio apimties ir formų permainos	19
Reikšmingos bažnytinės veiklos permainos	19
Reikšmingos visuomeninio aktyvumo permainos (viešnagė, šokiai, koncertų ir teatrų lankymas, bendras muzikavimas ir pan.)	18
Kredito paėmimas (automobiliui, televizoriui ir pan.)	17
Reikšmingos miego įpročių permainos	16
Gerokai padažnęję ar sumažęję susiėjimai	15
Staugus valgymo įpročių pakeitimas (imama valgyti daugiau ar mažiau) arba labai pasikeitęs valgymo laikas	15
Atostogos	13
Kalėdos	12
Smulkūs prasižengimai (eismo taisyklių pažeidimai)	11

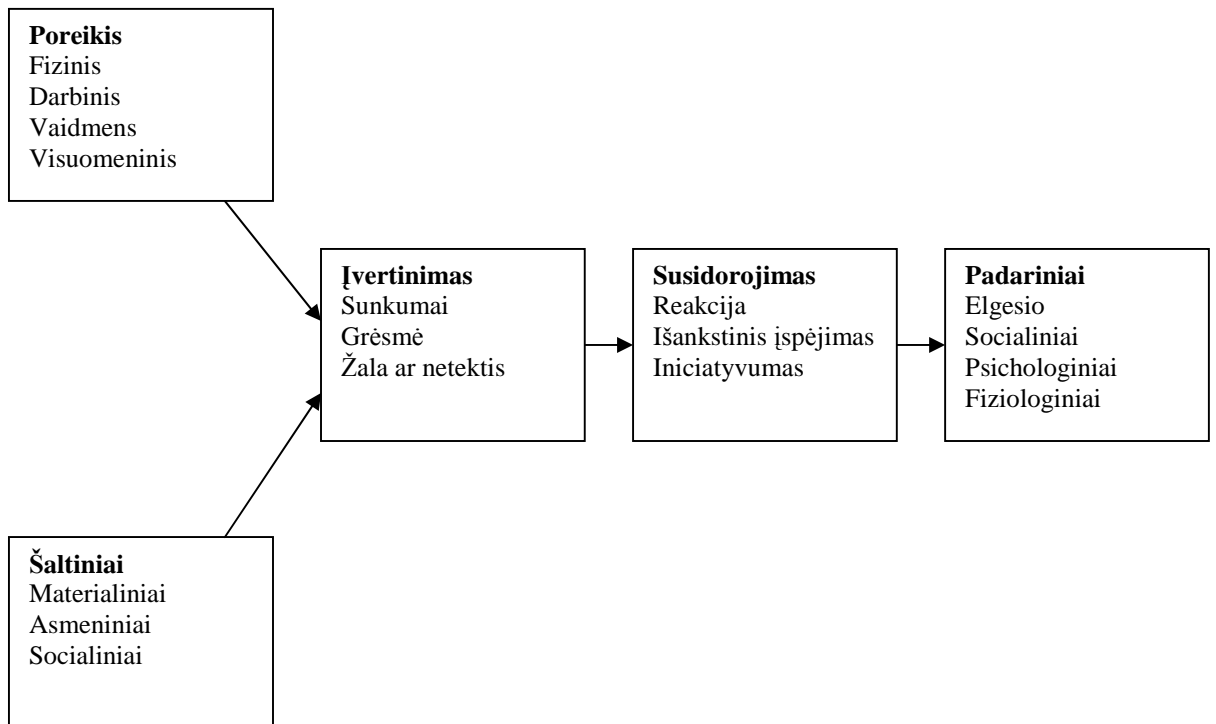
\*Šaltinis: Ž. Grakauskas (2004). Stresas ir elgesio savireguliacija: teorinės sąveikos problemos. Vilnius, Vilniaus universitetas: *Psichologija pagal T. H. Holmes, R. H. Rahe (1967). The social readjustment rating scale. Journal of Psychosomatic Research.*

**Bendrasis adaptacinis sindromas (Гибсон, Д. Л., Иванцевич, Д. М., Доннелли Д. Х. , 2000)**



\*Šaltinis: Д. Л. Гибсон, Д. М. Иванцевич, Д. Х. Доннелли .(2000). Организации поведение структура процессы. Университетский учебник, 8-е издание, Москва: ИНФРА-М.

**Streso ir jo įveikimo proceso modelis (E. A. Locke, 2000)**



\*Šaltinis: E. A. Locke (2000). *Handbook of principles of organizational behavior*. Blackwell Business.



**Fiziniai ir elgesio streso simptomai**

<i>Fiziniai streso simptomai</i>	<i>Elgesio streso simptomai</i>	<i>Susirgimai, kurių priežastis yra stresas</i>
Apetito stoka	Nuolatinis irzlumas	Padidėjęs kraujospūdis
Apetito padidėjimas	Nesugebėjimas valdyti emocijas	Vainikinių arterijų trombozė: infarktas
Rėmuo ir skrandžio veiklos sutrikimas	Gyvenimo prasmės praradimas	Migrena
Vidurių užkietėjimas arba viduriavimas	Nuolatinis arba periodinis lygos bijojimas	Šienligė bei alergijos
Nemiga	Nesėkmės nuojauta	Astma
Pastovus nuovargis	Neapykanta	Niežėjimai
Šaltas prakaitavimas	Sunkumai priimant sprendimus	Skrandžio ir dvylikapirštės žarnos opa
Nervingumas	Nesidomėjimas kitais žmonėmis	Vidurių užkietėjimas
Nagų kramtymas	Sąmoningas pykčio slopinimas	Kolitas
Galvos skausmai	Nesugebėjimas rodyti tinkamus jausmus	Reumatiškas artritas
Mėšlungis bei raumenų spazmai	Jausmas, kad kiti tavęs nemyli	Menstruacijų ciklo sutrikimas
Pykinimas	Humoro jausmo praradimas	Nervinė dispepsija: per didelis skydinės liaukos aktyvumas
Dusimas	Nesugebėjimas pasirūpinti savimi	Cukraligė
Nualpimas	Ateities baimė	Spuogai
Dažnas verkimas arba noras verkti	Jausmas, kad esi nevykusi asmenybė bei tėvas	Tuberkuliozė
Impotencija arba frigidiskumas	Nepasitikėjimas	Depresija
Nenusėdėjimas vienoje vietoje	Sunkumai susikoncentruojant	
Aukštas kraujospūdis	Nesugebėjimas pabaigti pradėtų užduočių	
	Baimė keisti gyvenimą	

\*Šaltinis: J. Arnold, J. Silvester, F. Patterson, I. Robertson, C. Cooper, B. Burnes (2005). *Work Psychology. Understanding human behavior in the workplace, fourth edition*. New York: Prentice Hall

**Mielas studente,  
Ką jauti bendraudamas su savo fakulteto darbuotojais?**

Šio tyrimo tikslas – įsiklausyti į Jūsų, mieli studentai, nuomonę apie tai, kaip jaučiatės susidūrę su administracija savo fakultetuose tam, kad ne tik pagerintume universitete švietimo paslaugų kokybę, bet ir mūsų visų santykius.

**Kiekvieno Jūsų nuomonė itin svarbi ir vertinga, todėl užpildykite anketą iki galo.\***

**ŠI ANKETA YRA ANONIMINĖ, TAIGI  
SAVO VARDU, PAVARDĖS BEI KITŲ  
DUOMENŲ RAŠYTI NEREIKIA!**

Atsakymų žymėjimo pavyzdys:

Ar mėgstate juodąjį šokoladą?

Taip

Ne

<b>1. Jūsų lytis</b> <input type="checkbox"/> Moteris <input type="checkbox"/> Vyras	<b>3. Jūsų amžius:</b> <input type="checkbox"/> iki 17; <input type="checkbox"/> 18 – 24; <input type="checkbox"/> 25 – 29; <input type="checkbox"/> 30 – 34; <input type="checkbox"/> 35 – 39; <input type="checkbox"/> 40 ir vyresni	<b>4. Jūs studijuojate:</b> <input type="checkbox"/> Dieniniame skyriuje (valstybės finansuojamoje vietoje) <input type="checkbox"/> Dieniniame skyriuje (iš dalies valstybės apmokamoje vietoje) <input type="checkbox"/> Vakariniame skyriuje <input type="checkbox"/> Neakivaizdiniame skyriuje <input type="checkbox"/> Kita (įrašykite).....
<b>2. Jūs studijuojate (įrašykite fakultetą, kuriame studijuojate):</b> .....	<b>6. Ar Jūs dirbate (šalia studijų):</b> <input type="checkbox"/> Taip <input type="checkbox"/> Ne  <b>(Jei pažymėjote TAIP, eikite prie 7 klausimo.)</b> <b>(Jei pažymėjote NE, 7 klausimą praleiskite.)</b>	<b>7. Jei pažymėjote TAIP, tai kokios Jūsų pareigos?</b> <input type="checkbox"/> aukštesnio lygio vadovas <input type="checkbox"/> smulkesnio padalinio vadovas <input type="checkbox"/> nesate vadovas, bet turite žmonių, kuriems galite duoti nurodymus <input type="checkbox"/> nurodymus dažniausiai Jums duoda kiti
<b>8. Jūs:</b> <input type="checkbox"/> gaunate stipendiją (už studijų rezultatus; socialinę) <input type="checkbox"/> negaunate stipendijos, tačiau už studijas nemokate <input type="checkbox"/> mokate už studijas		

\*Tyrimą atliko magistrantūros studijų Vadybos programos studentė Vaida Andžiūtė. Tel nr. 8 608 92291, el paštas: v\_andziute@yahoo.com

## Pavyzdys kaip pildyti anketą

<i>Įvertinkite savo jausmus ir išgyvenimus 10 balų skalėje (nuo 1 iki 10)</i>	<i>Visiškai nereaguojate</i>	<i>Nereaguojate</i>	<i>Beveik nereaguojate</i>	<i>Labai silpnai reaguojate</i>	<i>Silpnai reaguojate</i>	<i>Pakankamai reaguojate</i>	<i>Vidutiniškai reaguojate</i>	<i>Reaguojate</i>	<i>Stipriai reaguojate</i>	<i>Labai stipriai reaguojate</i>
<i>Kai eidamas užklūnu už atbrailos, laiptelio ir pan.</i>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input checked="" type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>
<i>Kai man pasisveikinus, kitas asmuo nesisveikina</i>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input checked="" type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>

### 9. Apie studijų organizavimo dalykus...

<i>Įvertinkite savo jausmus ir išgyvenimus 10 balų skalėje (nuo 1 iki 10)</i>	<i>Visiškai nereaguojate</i>	<i>Nereaguojate</i>	<i>Beveik nereaguojate</i>	<i>Labai silpnai reaguojate</i>	<i>Silpnai reaguojate</i>	<i>Pakankamai reaguojate</i>	<i>Vidutiniškai reaguojate</i>	<i>Reaguojate</i>	<i>Stipriai reaguojate</i>	<i>Labai stipriai reaguojate</i>
Kai semestro pradžioje yra organizuojamas susitikimas su darbuotojais, padedantis geriau suprasti studijų organizavimą	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>
Kai laiku randu informaciją apie parengtus rudens ar pavasario semestrų tvarkaraščius	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>
Kai informaciją apie tvarkaraščius randu paskelbtą tik skelbimų lentoje (stenduose)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>
Kai informaciją apie tvarkaraščius randu paskelbtą tik internete	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>
Kai tvarkaraščiai pildomi/keičiami dažnai	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>
Kai informaciją apie tvarkaraščių pasikeitimus internete ne visada randu laiku	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>
Kai informaciją apie tvarkaraščių pasikeitimus skelbimų lentoje (stende) ne visada randu laiku	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>
Kai neaiškina apie studijų individualiojo plano sudarymą, studijų tvarkaraščio sandarą	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>
Kai į studijų individualiuosius planus, neįtraukia mano pageidautinų dalykų	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>
Kai negaunu informacijos apie galimybę pakeisti studijų dalyką, studijų sutartį, studijų pogrupį	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>
Kai laiku neatspausdina mokesčių už studijas ir akademinį įsiskolinimų kvitų	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>
Kai laiku neišrašo pažymų apie sesijos egzaminų datas, reikalingų Jūsų darbovietėms	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>
Kai nepatikslinka apie specializacijų, alternatyvų, laivai pasirenkamų dalykų tvarką	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>

**10. Apie administracijos pagalbą Jums..**

<i>Ivertinkite savo jausmus ir išgyvenimus 10 balų skalėje (nuo 1 iki 10)</i>	<i>Visiškai nereaguojate</i>	<i>Nereaguojate</i>	<i>Beveik nereaguojate</i>	<i>Labai silpnai reaguojate</i>	<i>Silpnai reaguojate</i>	<i>Pakankamai reaguojate</i>	<i>Vidutiniškai reaguojate</i>	<i>Reaguojate</i>	<i>Stipriai reaguojate</i>	<i>Labai stipriai reaguojate</i>
Kai darbuotojai noriai atsako į mano klausimus	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>
Kai darbuotojai dažnai nukreipia mane į kitus kabinetus klausti tos pačios informacijos	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>
Kai darbuotojai, negalėdami tuo metu atsakyti į rūpimus klausimus, prašo manęs užėiti vėliau arba palikti savo telefono numerį, kad perskambintų ir atsakytų vėliau	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>
Kai darbuotojai nežinodami atsakymo, skambina į kitus padalinius, fakultetus ir pateikia atsakymus iš karto	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>
Kai darbuotojai leidžia man svarbius dokumentus siųsti paprastu paštu, faksu ar elektroniniu laišku, jei nėra kitos galimybės	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>
Kai darbuotojai ne visada tikslingai nurodo kitą kabinetą	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>
Kai darbuotojai kartais padeda rasti Jums reikalingą padalinį ar kabinetą	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>
Kai darbuotojai ne visada laikosi duoto žodžio, jei žadėjo surasti vieną ar kitą dokumentą, prašymo formą, nuorodą internete	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>

**11. Apie darbuotojų sugebėjimus...**

<i>Ivertinkite savo jausmus ir išgyvenimus 10 balų skalėje (nuo 1 iki 10)</i>	<i>Visiškai nereaguojate</i>	<i>Nereaguojate</i>	<i>Beveik nereaguojate</i>	<i>Labai silpnai reaguojate</i>	<i>Silpnai reaguojate</i>	<i>Pakankamai reaguojate</i>	<i>Vidutiniškai reaguojate</i>	<i>Reaguojate</i>	<i>Stipriai reaguojate</i>	<i>Labai stipriai reaguojate</i>
Kai darbuotojų pateikti prašymai, kiti atspausdinti dokumentai tikslūs, tvarkingi	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>
Kai darbuotojai ne tik atsako į mano klausimus, bet suteikia ir kitą tuo metu aktualią informaciją	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>
Kai darbuotojai šaukia, kalba pakeltu tonu	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>
Kai darbuotojai nesilaiko etikos normų, t. y. nesisveikina, bendrauja atmetinai	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>
Kai darbuotojų apranga yra nekorektiška, netvarkinga	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>

Kai darbuotojų darbo vietoje nesilaikoma darbo saugos reikalavimų, t.y. šalia kompiuterių statomi puodeliai su skysčiais ir pan.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	--------------------------------

### 12. Apie darbuotojų „prieinamumą“...

<i>Ivertinkite savo jausmus ir išgyvenimus 10 balų skalėje (nuo 1 iki 10)</i>	<i>Visiškai nereaguojate</i>	<i>Nereaguojate</i>	<i>Beveik nereaguojate</i>	<i>Labai silpnai reaguojate</i>	<i>Silpnai reaguojate</i>	<i>Pakankamai reaguojate</i>	<i>Vidutiniškai reaguojate</i>	<i>Reaguojate</i>	<i>Stipriai reaguojate</i>	<i>Labai stipriai reaguojate</i>
Kai darbuotojai visada savo darbo vietoje	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>
Kai nėra eilių arba jos sėkmingai tvarkomos	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>
Kai darbuotojai palieka savo darbo vietą, norėdami man pagelbėti rasti vieną ar kitą kabinetą, ar auditoriją	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>
Kai darbuotojai į darbą nevėluoja	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>
Kai darbuotojai iš darbo išeina anksčiau laiko	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>
Kai nėra skelbiamas užrašas ant durų arba kitoje matomoje vietoje apie darbo laiko pasikeitimus	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>
Kai yra galimybė kreiptis į kitą kabinetą (asmenį), neesant Jums reikalingo darbuotojo	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>
Kai informacija apie darbuotojo prieinamumą (pavyzdžiui, dekanų darbotvarkė) yra skelbiami internete ar stenduose	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>
Kai manęs prašo palaukti už durų ar prisėsti kabinete, jei tuo metu nėra galimybių atsakyti į man rūpimus klausimus	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>

### 13. Apie Jūsų pasitikėjimą...

<i>Ivertinkite savo jausmus ir išgyvenimus 10 balų skalėje (nuo 1 iki 10)</i>	<i>Visiškai nereaguojate</i>	<i>Nereaguojate</i>	<i>Beveik nereaguojate</i>	<i>Labai silpnai reaguojate</i>	<i>Silpnai reaguojate</i>	<i>Pakankamai reaguojate</i>	<i>Vidutiniškai reaguojate</i>	<i>Reaguojate</i>	<i>Stipriai reaguojate</i>	<i>Labai stipriai reaguojate</i>
Kai mano asmeninės problemos dėl studijų (pavyzdžiui, dėl ligos, nelaimės atvejų) yra saugomos ir neviešinamos	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>
Kai aš pasitikiu darbuotojų etišku elgesiu	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>
Kai darbuotojai pasirūpina mano duomenų saugumu (asmens kodais ir t.t.)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>

Kai darbuotojai randa mano atneštus dokumentus, turi jų kopijas	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>
Kai darbuotojai tiksliai nurodo sumas, reikalingas susimokėti už mokslą, akademinius įsiskolinimus	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>

**14. Apie darbuotojų paslaugumą...**

<i>Įvertinkite savo jausmus ir išgyvenimus 10 balų skalėje (nuo 1 iki 10)</i>	<i>Visiškai nereaguojate</i>	<i>Nereaguojate</i>	<i>Beveik nereaguojate</i>	<i>Labai silpnai reaguojate</i>	<i>Silpnai reaguojate</i>	<i>Pakankamai reaguojate</i>	<i>Vidutiniškai reaguojate</i>	<i>Reaguojate</i>	<i>Stipriai reaguojate</i>	<i>Labai stipriai reaguojate</i>
Kai darbuotojai suteikia galimybę savo kabinetuose pasidėti daiktus, pasikabinti paltą ar kitus reikmenis, esant būtinybei	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>
Kai darbuotojai paima mano dokumentus, prašymus, sutartis, žadėdami perduoti reikiams asmenims ir gražina, esant būtinybei, pavyzdžiui, praktikos sutartis ir pan.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>
Kai darbuotojų darbo vieta yra netvarkinga, jie negreitai randa reikiamą informaciją, dokumentus (kai reikiama medžiaga yra „ne po ranka“)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>
Kai darbuotojai pasiūlo prisėsti, kol aš pildau dokumentus	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>
Kai man ne visada padeda pildyti dokumentus, nepaaiškina studijų proceso subtilumų	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>
Kai nesugeba patikslinti informacijos, pažiūrėję į interneto puslapius	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>
Kai darbo kabinetuose yra kanceliariinių priemonių, reikalingų man užpildyti dokumentus	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>
Kai darbuotojai paskolina kanceliariinių priemonių (pavyzdžiui, tušinuką) man pildant dokumentus, prašymus	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>
Kai aš galiu palikti būtinus gražinti dokumentus pas budintį ar kitą asmenį, esantį bet kuriuo fakulteto darbo metu	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>
Kai darbuotojai negerbia mano kaip studento nuomonės	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>

**Dėkojame už kantrybę pildant anketą! Linkime sėkmės tolesnėse**

## 16 PRIEDAS

### Tyrimo imties skaičiavimas

Taikant V. Paniotto (2003) formulę, imtis gali būti skaičiuojama taip:

$$n = \frac{1}{\Delta^2 + \frac{1}{N}} \quad (1)$$

Čia:  $n$  – atvejų skaičius atrankinėje grupėje,

$N$  – generalinė aibė,

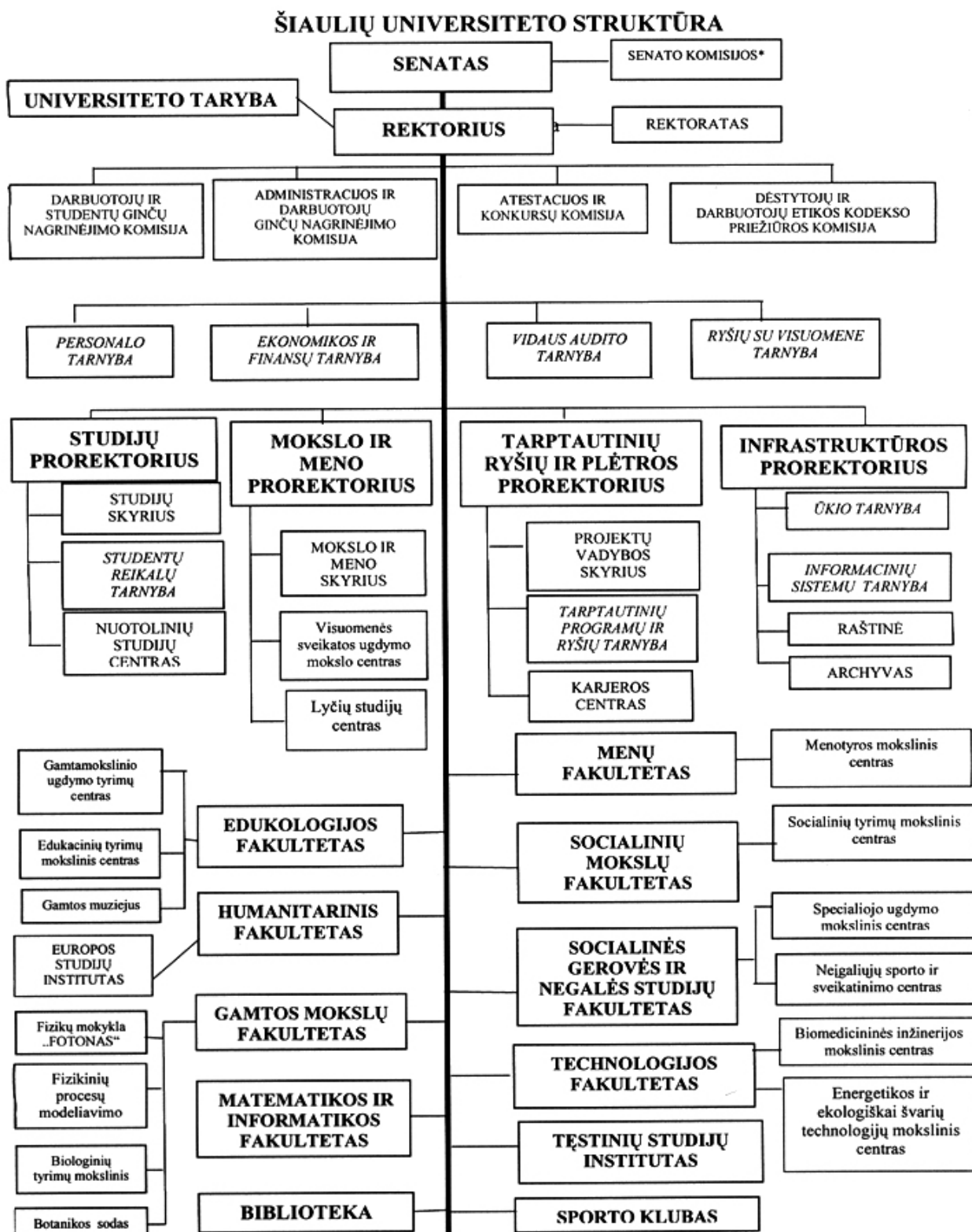
$\Delta$  – paklaidos dydis.

**Apskaičiuojama Šiaulių universiteto Humanitarinio, Socialinių mokslų ir Technologinio fakultetų studentų tyrimo imtis:**

Tarkime, kad mus tenkina 95 proc. patikimumas, tai  $\Delta = 0,05$ ;  $N=7141$ ;

$$n = \frac{1}{0,05^2 + \frac{1}{7141}} = \frac{1}{0,00264} = 379;$$

Siekiant didesnio duomenų patikimumo, šiame tyrime apklausta iš viso **430** respondentų.



\* Atestacijos komisija, Finansų komisija, Studijų komisija, Mokslo ir meno komisija, Teisės ir statuto priežiūros komisija. PATVIRTINTA 2008-02-27 ŠU Senato posėdyje (protokolo Nr. 21).

ŠU Senato pirmininkas

prof. A. Gudavičius

\*Šaltinis: [www.su.lt](http://www.su.lt)



## Respondentų pasiskirstymas pagal studijų kursą ir reagavimo aspektą į užtikrintumo dimensijos elementus

Studijų kursas	Užtikrintumo dimensiją identifikuojantys teiginiai	Kai semestro pradžioje yra organizuojamas susitikimas su darbuotojais, padedantis geriau suprasti studijų organizavimą	Kai laiku randu informaciją apie parengtus rudens ar pavasario semestrų tvarkaraščius	Kai informacija apie tvarkaraščius randu paskelbtą tik skelbimų lentoje (stenduose)	Kai informacija apie tvarkaraščius randu paskelbtą tik internete	Kai tvarkaraščiai pildomi/keičiami dažnai	Kai informacija apie tvarkaraščių pasikeitimus internete ne visada randu laiku	Kai informacija apie tvarkaraščių pasikeitimus skelbimų lentoje (stende) ne visada randu laiku	Kai neaiškina apie studijų individualiojo plano sudarymą, studijų tvarkaraščio sandarą	Kai į studijų individualiuosius planus neįtraukia mano pageidautinų dalykų	Kai negaunu informacijos apie galimybę pakeisti studijų dalyką, studijų sutartį, studijų pogrupį	Kai laiku neatspausdina mokesčių už studijas ir akademinų išskolinimų kvitų	Kai laiku neišrašo pažymių apie sesijos egzaminų datas, reikalingų Jūsų darbuvietais	Kai nepatiksina apie specializacijų, alternatyvų, laisvai pasirinkamų dalykų tvarką
I kurso studentai	Visiškai nereaguojate*	40	62,5	16,67	12,5	0	0	0	0	0	0	6,25	27,3	63,64
	Labai stipriai reaguojate*	0	3,33	0	6,25	0	2,78	4	4,76	8,7	7,55	11,11	10,81	9,3
II kurso studentai	Visiškai nereaguojate	12	6,25	0	12,5	0	0	0	0	33,33	0	31,25	13,64	0
	Labai stipriai reaguojate	14,29	26,67	21,43	25	31,82	27,78	28	23,81	34,78	26,42	29,63	27,03	34,88
III kurso studentai	Visiškai nereaguojate	20	12,5	50	25	66,67	0	50	0	66,67	0	12,5	22,72	9,09
	Labai stipriai reaguojate	71,43	33,33	21,43	25	36,36	19,44	32	47,62	21,74	37,74	22,22	18,92	23,26
IV kurso studentai	Visiškai nereaguojate	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	31,25	4,55	9,09
	Labai stipriai reaguojate	0	26,67	14,29	25	18,18	30,56	24	16,67	21,74	18,87	25,93	35,14	20,93
V kurso studentai	Visiškai nereaguojate	24	18,75	16,67	37,5	33,33	100	0	0	0	100	18,75	27,27	9,09
	Labai stipriai reaguojate	0	3,33	28,57	6,25	9,09	13,89	4	2,38	4,35	5,66	3,7	5,41	6,98
Magistrantūros studijų studentai	Visiškai nereaguojate	0	0	16,67	12,5	0	0	50	0	0	0	0	4,55	9,09
	Labai stipriai reaguojate	14,29	6,67	14,29	12,5	4,55	5,56	8	4,76	8,7	3,77	7,41	2,7	4,65

\* "Visiškai nereaguojate" atsakymo variantas vienam studijų administravimo užtikrintumo dimensijos elementui per visus kursus sudaro 100 procentų

\* "Labai stipriai reaguojate" atsakymo variantas vienam studijų administravimo užtikrintumo dimensijos elementui per visus kursus sudaro 100 procentų

**Respondentų pasiskirstymas pagal studijų formą ir reagavimo aspektą į užtikrintumo dimensijos elementus**

Studijų forma	Užtikrintumo dimensija / identifikuojantys teiginiai	Kai semestro pradžioje yra organizuojamas susitikimas su darbuotojais, padedantis geriau suprasti studijų organizavimą	Kai laiku randu informaciją apie parengtus rudens ar pavasario semestrų tvarkaraščius	Kai informaciją apie tvarkaraščius randu paskelbtą tik skelbimų lentoje (stenduose)	Kai informaciją apie tvarkaraščius randu paskelbtą tik internete	Kai tvarkaraščiai pildomi/keičiami dažnai	Kai informaciją apie tvarkaraščių pasikeitimus internete ne visada randu laiku	Kai informaciją apie tvarkaraščių pasikeitimus skelbimų lentoje (stende) ne visada randu laiku	Kai neiškina apie studijų individualiojo plano sudarymą, studijų tvarkaraščio sandarą	Kai į studijų individualiuosius planus neįtraukia mano pageidautinų dalykų	Kai negaunu informacijos apie galimybę pakeisti studijų dalyką, studijų sutartį, studijų pogrupį	Kai laiku neatspausdina mokesčių už studijas ir akademinų išskolinimų kvitų	Kai laiku neišrašo pažymių apie sesijos egzaminų datas, reikalingų Jūsų darbovietėms	Kai nepatiksina apie specializacijų, alternatyvų, laisvai pasirenkamų dalykų tvarką
Dieniniame skyriuje (valstybės finansuojamoje vietoje)	Visiškai nereaguojate*	28	6	0	0	0	0	0	25	67	0	50	23	18
	Labai stipriai reaguojate*	14	37	21	19	30	33	40	0	35	28	37	46	47
Dieniniame skyriuje (iš dalies valstybės finansuojamoje vietoje)	Visiškai nereaguojate	8	13	50	38	67	0	50	0	33	0	13	14	0
	Labai stipriai reaguojate	64	47	21	44	50	31	36	0	43	58	44	38	37
Vakariniame skyriuje	Visiškai nereaguojate	20	25	17	38	33	100	0	25	0	100	6	41	9
	Labai stipriai reaguojate	14	7	29	19	11	14	16	0	17	8	11	8	9
Neakivaizdiniame skyriuje	Visiškai nereaguojate	44	56	33	25	0	0	50	50	0	0	31	23	73
	Labai stipriai reaguojate	7	10	29	19	9	22	8	0	4	6	7	8	7

\* "Visiškai nereaguojate" atsakymo variantas vienam studijų administravimo paslaugų kokybės užtikrintumo dimensijos elementui per visus kursus sudaro 100 procentų

\* "Labai stipriai reaguojate" atsakymo variantas vienam studijų administravimo paslaugų kokybės užtikrintumo dimensijos elementui per visus kursus sudaro 100 procentų

## Respondentų pasiskirstymas pagal studijų kursą ir reagavimo aspektą į studijų administravimo paslaugų kokybės reagavimo dimensijos elementus

Studijų kursas	Reagavimo dimensiją identifikuojantys teiginiai	Kai darbuotojai noriai atsako į mano klausimus	Kai darbuotojai dažnai nukreipia mane į kitus kabinetus klausti tos pačios informacijos	Kai darbuotojai, negalėdami tuo metu atsakyti į rūpimus klausimus, prašo manęs užėiti vėliau arba palikti savo telefono numerį, kad perskambintų ir atsakytų vėliau	Kai darbuotojai nežinodami atsakymo, skambina į kitus padalinius, fakultetus ir pateikia atsakymus iš karto	Kai darbuotojai leidžia man svarbius dokumentus siųsti paprastu paštu, faksu ar elektroniniu laišku, jei nėra kitos galimybės	Kai darbuotojai ne visada tikslingai nurodo kitą kabinetą	Kai darbuotojai kartais padeda rasti Jums reikalingą padalinį ar kabinetą	Kai darbuotojai ne visada laikosi duoto žodžio, jei žadėjo surasti vieną ar kitą dokumentą, prašymo formą, nuorodą internete
I kurso studentai	Visiškai nereaguojate*	56,67	20	87,88	78,43	79,63	50	82,50	50
	Labai stipriai reaguojate*	11,43	6,12	2,86	9,09	4,35	4,55	11,63	6,35
II kurso studentai	Visiškai nereaguojate	3,33	0	0	3,92	1,85	0	0	0
	Labai stipriai reaguojate	14,29	30,61	20	21,21	17,39	29,55	18,6	28,57
III kurso studentai	Visiškai nereaguojate	33,33	60	9,09	13,73	12,96	25	10	25
	Labai stipriai reaguojate	37,14	26,53	48,57	33,33	17,39	27,27	30,23	33,33
IV kurso studentai	Visiškai nereaguojate	0	0	0	1,96	1,85	0	2,5	0
	Labai stipriai reaguojate	20	24,49	17,14	24,24	39,13	20,45	23,26	17,46
V kurso studentai	Visiškai nereaguojate	6,67	20	3,03	1,96	3,7	25	5	25
	Labai stipriai reaguojate	8,57	8,16	2,86	3,03	8,7	11,36	9,3	9,52
Magistrantūros studijų studentai	Visiškai nereaguojate	0	0	0	0	0	0	0	0
	Labai stipriai reaguojate	8,57	4,08	8,57	9,09	13,04	6,82	6,98	4,76

\* "Visiškai nereaguojate" atsakymo variantas vienam studijų administravimo paslaugų kokybės reagavimo dimensijos elementui per visus kursus sudaro 100 procentų

\* "Labai stipriai reaguojate" atsakymo variantas vienam studijų administravimo paslaugų kokybės reagavimo dimensijos elementui per visus kursus sudaro 100 procentų

## 21 PRIEDAS

## Respondentų pasiskirstymas pagal studijų formą ir reagavimo aspektą į studijų administravimo paslaugų kokybės reagavimo dimensijos elementus

Studijų forma	Reagavimo dimensija identifikuojamąs teiginiai	Kai darbuotojai noriai atsako į mano klausimus	Kai darbuotojai dažnai nukreipia mane į kitus kabinetus klausti tos pačios informacijos	Kai darbuotojai, negalėdami tuo metu atsakyti į rūpimus klausimus, prašo manęs užėiti vėliau arba palikti savo telefono numerį, kad perskambintų ir atsakytų vėliau	Kai darbuotojai nežinodami atsakymo, skambina į kitus padalinius, fakultetus ir pateikia atsakymus iš karto	Kai darbuotojai leidžia man svarbius dokumentus siųsti paprastu paštu, faksu ar elektroniniu laišku, jei nėra kitos galimybės	Kai darbuotojai ne visada tikslingai nurodo kitą kabinetą	Kai darbuotojai kartais padeda rasti Jums reikalingą padalinį ar kabinetą	Kai darbuotojai ne visada laikosi duoto žodžio, jei žadėjo surasti vieną ar kitą dokumentą, prašymo formą, nuorodą internete
Dieniniame skyriuje (valstybės finansuojamoje vietoje)	Visiškai nereaguojate*	6,67	20	0	3,92	0	25	0	25
	Labai stipriai reaguojate*	28,57	36,73	31,43	27,27	30,43	36,36	37,21	36,51
Dieniniame skyriuje (iš dalies valstybės finansuojamoje vietoje)	Visiškai nereaguojate	20	20	0	3,92	5,56	0	5	0
	Labai stipriai reaguojate	48,57	44,9	51,43	54,55	39,13	40,91	44,19	44,44
Vakariniame skyriuje	Visiškai nereaguojate	16,67	40	18,18	19,61	18,52	25	20	25
	Labai stipriai reaguojate	14,29	8,16	8,57	9,09	13,04	13,64	11,63	9,52
Neakivaizdiniame skyriuje	Visiškai nereaguojate	56,67	20	81,82	72,55	75,93	50	75	50
	Labai stipriai reaguojate	8,57	10,2	8,57	9,09	17,39	9,09	6,98	9,52

\* "Visiškai nereaguojate" atsakymo variantas vienam studijų administravimo paslaugų kokybės reagavimo dimensijos elementui per visus kursus sudaro 100 procentų

\* "Labai stipriai reaguojate" atsakymo variantas vienam studijų administravimo paslaugų kokybės reagavimo dimensijos elementui per visus kursus sudaro 100 procentų

## Respondentų pasiskirstymas pagal studijų kursą ir reagavimo aspektą į kompetencijos dimensijos elementus

Studijų kursas	Kompetencijos dimensija identifikuojantys teiginiai	Kai darbuotojų pateikti prašymai, kiti atspausdinti dokumentai tikslūs, tvarkingi	Kai darbuotojai ne tik atsako į mano klausimus, bet suteikia ir kitą tuomet aktualią informaciją	Kai darbuotojai šaukia, kalba pakeltu tonu	Kai darbuotojai nesilaiko etikos normų, t.y. nesisveikina, bendrauja atmetinai	Kai darbuotojų apranga yra nekorektiška, netvarkinga	Kai darbuotojų darbo vietoje nesilaikoma darbo saugos reikalavimų, t.y. šalia kompiuterių statomi puodeliai su skysčiais ir pan.
I kurso studentai	<i>Visiškai nereaguojate*</i>	68	75	50	50	7,69	62,9
	Labai stipriai reaguojate*	10,81	8,16	2,47	7,58	6,9	7,41
II kurso studentai	<i>Visiškai nereaguojate</i>	8	4,17	0	50	30,77	11,29
	Labai stipriai reaguojate	13	26,53	33,33	22,73	17,24	7,41
III kurso studentai	<i>Visiškai nereaguojate</i>	12	14,58	0	0	23,08	14,52
	Labai stipriai reaguojate	35,14	30,61	22,22	28,79	48,28	59,26
IV kurso studentai	<i>Visiškai nereaguojate</i>	0	2,08	0	0	15,38	6,45
	Labai stipriai reaguojate	21,62	20,41	24,69	24,24	17,24	11,11
V kurso studentai	<i>Visiškai nereaguojate</i>	8	4,17	50	0	15,38	4,84
	Labai stipriai reaguojate	8,11	8,16	13,58	12,12	3,45	7,41
Magistrantūros studijų studentai	<i>Visiškai nereaguojate</i>	4	0	0	0	7,69	0
	Labai stipriai reaguojate	8,11	6,12	3,70	4,55	6,90	7,41

\* "*Visiškai nereaguojate*" atsakymo variantas vienam studijų administravimo paslaugų kokybės kompetencijos dimensijos elementui per visus kursus sudaro 100 procentų

\* "*Labai stipriai reaguojate*" atsakymo variantas vienam studijų administravimo paslaugos kokybės kompetencijos dimensijos elementui per visus kursus sudaro 100 procentų

## Respondentų pasiskirstymas pagal studijų formą ir reagavimo aspektą į kompetencijos dimensijos elementus

Studijų forma	Kompetencijos dimensiją identifikuojantys teiginiai	Kai darbuotojų pateikti prašymai, kiti atspausdinti dokumentai tikslūs, tvarkingi	Kai darbuotojai ne tik atsako į mano klausimus, bet suteikia ir kitą tuo metu aktualią informaciją	Kai darbuotojai šaukia, kalba pakeltu tonu	Kai darbuotojai nesilaiko etikos normų, t.y. nesisveikina, bendrauja atmetinai	Kai darbuotojų apranga yra nekorektiška, netvarkinga	Kai darbuotojų darbo vietoje nesilaikoma darbo saugos reikalavimų, t.y. šalia kompiuterių statomi puodeliai su skysčiais ir pan.
Dieniniame skyriuje (valstybės finansuojamoje vietoje)	<i>Visiškai nereaguojate*</i>	8	6,25	0	0	46,15	9,68
	Labai stipriai reaguojate*	35,14	40,82	44,44	43,94	31,03	25,93
Dieniniame skyriuje (iš dalies valstybės finansuojamoje vietoje)	<i>Visiškai nereaguojate</i>	12	4,17	0	50	30,77	4,84
	Labai stipriai reaguojate	45,95	40,82	34,57	36,36	51,72	51,85
Vakariniam skyriuje	<i>Visiškai nereaguojate</i>	8	14,58	50	0	15,38	16,13
	Labai stipriai reaguojate	8,11	8,16	6,17	6,06	10,34	14,81
Neakivaizdiniame skyriuje	<i>Visiškai nereaguojate</i>	72	75	50	50	7,69	69,35
	Labai stipriai reaguojate	10,81	10,2	14,81	13,64	6,9	7,41

\* "*Visiškai nereaguojate*" atsakymo variantas vienam studijų administravimo paslaugų kokybės kompetencijos dimensijos elementui per visus kursus sudaro 100 procentų

\* "*Labai stipriai reaguojate*" atsakymo variantas vienam studijų administravimo paslaugos kokybės kompetencijos dimensijos elementui per visus kursus sudaro 100 procentų

## Respondentų pasiskirstymas pagal studijų kursą ir reagavimo aspektą į prieinamumo dimensijos elementus

Studijų kursas	Prieinamumo dimensiją identifikuojantys teiginiai	Kai darbuotojai visada savo darbo vietoje	Kai nėra eilių arba jos sėkmingai tvarkomos	Kai darbuotojai palieka savo darbo vietą, norėdami man pagelbėti rasti vieną ar kita kabinetą, ar auditoriją	Kai darbuotojai į darbą nevēluoja	Kai darbuotojai iš darbo išeina anksčiau laiko	Kai nėra skelbiamas užrašas ant durų arba kitoje matomoje vietoje apie darbo laiko pasikeitimus	Kai yra galimybė kreiptis į kitą kabinetą (asmenį), neesant Jums reikalingo darbuotojo	Kai informacija apie darbuotojo prieinamumą (pavyzdžiui, dekanato darbotvarkė) yra skelbiami internete ar stenduose	Kai manęs prašo palaukti už durų ar prisėsti kabinete, jei tuo metu nėra galimybių atsakyti į man rūpimus klausimus
I kurso studentai	Visiškai nereaguojate*	28,57	18,18	20	25	20	25	84,09	75,44	66,67
	Labai stipriai reaguojate*	8,70	11,76	10,71		7,14	2,86		4,55	0
II kurso studentai	Visiškai nereaguojate	14,29	18,18	10	16,67	20	25	2,27	7,02	4,76
	Labai stipriai reaguojate	17,39	29,41	10,71	28,57	17,86	28,57	5,26	9,09	12
III kurso studentai	Visiškai nereaguojate	21,43	27,27	20	25	40	25	9,09	10,53	23,81
	Labai stipriai reaguojate	34,78	11,76	28,57	42,86	42,86	34,29	52,63	36,36	68
IV kurso studentai	Visiškai nereaguojate	14,29	9,09	0	8,33	0	25	2,27	1,75	0
	Labai stipriai reaguojate	26,09	29,41	32,14	14,29	17,86	22,86	21,05	27,27	8
V kurso studentai	Visiškai nereaguojate	21,43	27,27	40	25	20	0	2,27	3,51	4,76
	Labai stipriai reaguojate	8,7	11,76	7,14	4,76	10,71	8,57	10,53	13,64	8
Magistrantūros studijų studentai	Visiškai nereaguojate	0	0	10	0	0	0	0	1,75	0
	Labai stipriai reaguojate	4,35	5,88	10,71	9,52	3,57	2,86	10,53	9,09	4

\* "Visiškai nereaguojate" atsakymo variantas vienam studijų administravimo paslaugų kokybės prieinamumo dimensijos elementui per visus kursus sudaro 100 procentų

\* "Labai stipriai reaguojate" atsakymo variantas vienam studijų administravimo paslaugos kokybės prieinamumo dimensijos elementui per visus kursus sudaro 100 procentų

## 25 PRIEDAS

## Respondentų pasiskirstymas pagal studijų formą ir reagavimo aspektą į prieinamumo dimensijos elementus

Studijų forma	Prieinamumo dimensija identifikuojantys teiginiai	Kai darbuotojai visada savo darbo vietoje	Kai nėra eilių arba jos sėkmingai tvarkomos	Kai darbuotojai palieka savo darbo vietą, norėdami man pagelbėti rasti vieną ar kita kabinetą, ar auditoriją	Kai darbuotojai į darbą nevēluoja	Kai darbuotojai iš darbo išeina anksčiau laiko	Kai nėra skelbiamas užrašas ant durų arba kitoje matomoje vietoje apie darbo laiko pasikeitimus	Kai yra galimybė kreiptis į kitą kabinetą (asmenį), neesant Jums reikalingo darbuotojo	Kai informacija apie darbuotojo prieinamumą (pavyzdžiui, dekanato darbotvarkė) yra skelbiami internete ar stenduose	Kai manęs prašo palaukti už durų ar prisėsti kabinete, jei tuo metu nėra galimybių atsakyti į man rūpimus klausimus
Dieniniame skyriuje (valstybės finansuojamoje vietoje)	Visiškai nereaguojate*	28,57	27,27	0	25	40	50	0	3,51	9,52
	Labai stipriai reaguojate*	16,82	52,94	35,71	38,1	39,29	42,86	16,82	22,73	12
Dieniniame skyriuje (iš dalies valstybės finansuojamoje vietoje)	Visiškai nereaguojate	21,43	27,27	30	25	20	25	4,55	5,26	4,76
	Labai stipriai reaguojate	18,48	23,53	42,86	42,86	42,86	42,86	18,48	50	72
Vakariniam skyriuje	Visiškai nereaguojate	28,57	36,36	40	33,33	20	0	18,18	15,79	23,81
	Labai stipriai reaguojate	30,57	17,65	14,29	9,52	10,71	8,57	30,57	13,64	8
Neakivaizdiniame skyriuje	Visiškai nereaguojate	21,43	9,09	30	16,67	20	25	77,27	75,44	61,90
	Labai stipriai reaguojate	34,12	5,88	7,14	9,52	7,14	5,71	34,12	13,64	8

\* "Visiškai nereaguojate" atsakymo variantas vienam studijų administravimo paslaugų kokybės prieinamumo dimensijos elementui per visus kursus sudaro 100 procentų

\* "Labai stipriai reaguojate" atsakymo variantas vienam studijų administravimo paslaugos kokybės prieinamumo dimensijos elementui per visus kursus sudaro 100 procentų



## Respondentų pasiskirstymas pagal studijų kursą ir reagavimo aspektą į paslaugumo dimensijos elementus

Studijų kursas	Paslaugumo dimensiją identifikuojantys teiginiai	Kai darbuotojai suteikia galimybę savo kabinetuose pasidėti daiktus, pasikabinti palta ar kitus reikmenis, esant būtinybei	Kai darbuotojai paima mano dokumentus, prašymus, sutartis, žadėdami perduoti reikiams asmenims ir gražina, esant būtinybei, pavyzdžiui, praktikos sutartis ir pan.	Kai darbuotojų darbo vieta yra netvarkinga, jie negreitai randa reikiama informacija, dokumentus (kai reikiama medžiaga yra "ne po ranka")	Kai darbuotojai pasiūlo prisėsti, kol aš pildau dokumentus	Kai man ne visada padeda pildyti dokumentus, nepaaiškina studijų proceso subtilumų	Kai nesugeba patikslinti informacijos, pažiūrėjęs į interneto puslapius	Kai darbo kabinetuose yra kanceliariinių priemonių, reikalingų man užpildyti dokumentus	Kai darbuotojai paskolina kanceliariinių priemonių, pavyzdžiui, tušinuką man pildant dokumentus, prašymus	Kai aš galiu palikti būtinus gražinti dokumentus pas budintį ar kitą asmenį, esantį bet kurio fakulteto darbo metu	Kai darbuotojai negerbia mano kaip studento nuomonės
I kurso studentai	<i>Visiškai nereaguojate*</i>	61,11	56,67	0	45,45	100	75	62,28	68,48	67,74	100
	Labai stipriai reaguojate*	0	0	0	0,00	4,65	0	0	0	4,76	30,09
II kurso studentai	<i>Visiškai nereaguojate</i>	0	0	25	4,55	0	0	8,77	5,43	3,23	0
	Labai stipriai reaguojate	13,33	8,70	20,69	23,08	25,58	18,92	33,33	18,18	4,76	21,56
III kurso studentai	<i>Visiškai nereaguojate</i>	27,78	33,33	50	36,36	0	0	23,68	19,57	22,58	0
	Labai stipriai reaguojate	40	47,83	37,93	42,31	32,56	35,14	8,33	9,09	42,86	22,04
IV kurso studentai	<i>Visiškai nereaguojate</i>	0	0	0	0	0	25	3,51	4,35	4,84	0
	Labai stipriai reaguojate	26,67	26,09	24,14	19,23	20,93	32,43	25	45,45	28,57	16,11
V kurso studentai	<i>Visiškai nereaguojate</i>	11,11	10	25	13,64			1,75	2,17	1,61	0
	Labai stipriai reaguojate		4,35	6,90	3,85	9,30	5,41	8,33	0	4,76	8,53
Magistrantūros studijų studentai	<i>Visiškai nereaguojate</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Labai stipriai reaguojate	20	13,04	10,34	11,54	6,98	8,11	25	27,27	14,29	1,66

\* "*Visiškai nereaguojate*" atsakymo variantas vienam studijų administravimo paslaugų kokybės paslaugumo dimensijos elementui per visus kursus sudaro 100 procentų

\* "*Labai stipriai reaguojate*" atsakymo variantas vienam studijų administravimo paslaugos kokybės paslaugumo dimensijos elementui per visus kursus sudaro 100 procentų

## Respondentų pasiskirstymas pagal studijų formą ir reagavimo aspektą į paslaugumo dimensijos elementus

Studijų forma	Paslaugumo dimensiją identifikuojantys teiginiai	Kai darbuotojai suteikia galimybę savo kabinetuose pasidėti daiktus, pasikabinti palta ar kitus reikmenis, esant būtinybei	Kai darbuotojai paima mano dokumentus, prašymus, sutartis, žadėdami perduoti reikiams asmenims ir gražina, esant būtinybei, pavyzdžiui, praktikos sutartis ir pan.	Kai darbuotojų darbo vieta yra netvarkinga, jie negreitai randa reikiamą informaciją, dokumentus (kai reikiama medžiaga yra "ne po ranka")	Kai darbuotojai pasiūlo prisėsti, kol aš pildau dokumentus	Kai man ne visada padeda pildyti dokumentus, nepaaiškina studijų proceso subtilumų	Kai nesugeba patikslinti informacijos, pažiūrėjęs į interneto puslapius	Kai darbo kabinetuose yra kanceliarinių priemonių, reikalingų man užpildyti dokumentus	Kai darbuotojai paskolina kanceliarinių priemonių, pavyzdžiui, tušinuką man pildant dokumentus, prašymus	Kai aš galiu palikti būtinus gražinti dokumentus pas budintį ar kitą asmenį, esantį bet kuriuo fakulteto darbo metu	Kai darbuotojai negerbia mano kaip studento nuomonės
Dieniniame skyriuje (valstybės finansuojamoje vietoje)	Visiškai nereaguojate*	50	3,23	4,35	2,63	0	0	4,55	50	3,33	5,56
	Labai stipriai reaguojate*	40,96	28,57	54,55	25	40,54	46,51	23,08	34,48	26,09	40
Dieniniame skyriuje (iš dalies valstybės finansuojamoje vietoje)	Visiškai nereaguojate	0	11,29	7,61	9,65	25	0	18,18	25	13,33	27,78
	Labai stipriai reaguojate	42,17	47,62	0	25	40,54	34,88	57,69	41,38	47,83	33,33
Vakariniame skyriuje	Visiškai nereaguojate	0	30,65	21,74	21,05	25	50	31,82	25	26,67	11,11
	Labai stipriai reaguojate	7,23	9,52	27,27	25	8,11	6,98	7,69	10,34	13,04	13,33
Neakivaizdiniame skyriuje	Visiškai nereaguojate	50	54,84	66,30	66,67	50	50	45,45	0	56,67	55,56
	Labai stipriai reaguojate	9,64	14,29	18,18	25	10,81	11,63	11,54	13,79	13,04	13,33

\* "Visiškai nereaguojate" atsakymo variantas vienam studijų administravimo paslaugų kokybės paslaugumo dimensijos elementui per visus kursus sudaro 100 procentų

\* "Labai stipriai reaguojate" atsakymo variantas vienam studijų administravimo paslaugos kokybės paslaugumo dimensijos elementui per visus kursus sudaro 100 procentų

## Respondentų pasiskirstymas pagal studijų kursą ir reagavimo aspektą į patikimumo, saugumo dimensijos elementus

Studijų kursas	Patikimumo, saugumo dimensiją identifikuojantys teiginiai	Kai mano asmeninės problemos dėl studijų (pavyzdžiui, dėl ligos, nelaimės atveju) yra saugomos ir neviešinamos	Kai aš pasitikiu darbuotojų etišku elgesiu	Kai darbuotojai pasirūpina mano duomenų saugumu (asmens kodais ir t.t)	Kai darbuotojai randa mano atneštus dokumentus, turi jų kopijas	Kai darbuotojai tiksliai nurodo sumas, reikalingas susimokėti už mokslą, akademinis įsiskolinimus
I kurso studentai	Visiškai nereaguojate*	0	37,5	0	25	14,29
	Labai stipriai reaguojate*	12,20	13,16	9,62	4,65	7,69
II kurso studentai	Visiškai nereaguojate	20	12,5	20	16,67	21,43
	Labai stipriai reaguojate	21,95	21,05	26,92	27,91	17,95
III kurso studentai	Visiškai nereaguojate	60	37,5	60	50	42,86
	Labai stipriai reaguojate	29,27	31,58	26,92	27,91	30,77
IV kurso studentai	Visiškai nereaguojate	0	0	0	0	7,14
	Labai stipriai reaguojate	26,83	23,68	25	27,91	28,21
V kurso studentai	Visiškai nereaguojate	20	12,5	20	8,33	14,29
	Labai stipriai reaguojate	2,44	2,63	5,77	4,65	7,69
Magistrantūros studijų studentai	Visiškai nereaguojate	0	0	0	0	0
	Labai stipriai reaguojate	7,32	7,89	5,77	6,98	7,69

\* "Visiškai nereaguojate" atsakymo variantas vienam studijų administravimo paslaugų kokybės patikimumo, saugumo dimensijos elementui per visus kursus sudaro 100 procentų

\* "Labai stipriai reaguojate" atsakymo variantas vienam studijų administravimo paslaugos kokybės patikimumo, saugumo dimensijos elementui per visus kursus sudaro 100 procentų

## Respondentų pasiskirstymas pagal studijų formą ir reagavimo aspektą į patikimumo, saugumo dimensijos elementus

Studijų forma	Patikimumo, saugumo dimensija identifikuojantys teiginiai	Kai mano asmeninės problemos dėl studijų (pavyzdžiui, dėl ligos, nelaimės atveju) yra saugomos ir neviešinamos	Kai aš pasitikiu darbuotojų etišku elgesiu	Kai darbuotojai pasirūpina mano duomenų saugumu (asmens kodais ir t.t)	Kai darbuotojai randa mano atneštus dokumentus, turi jų kopijas	Kai darbuotojai tiksliai nurodo sumas, reikalingas susimokėti už mokslą, akademinis įsiskolinimus
Dieniniame skyriuje (valstybės finansuojamoje vietoje)	<i>Visiškai nereaguojate*</i>	30	18,75	30	25	28,57
	Labai stipriai reaguojate*	36,59	36,84	40,38	34,88	30,77
Dieniniame skyriuje (iš dalies valstybės finansuojamoje vietoje)	<i>Visiškai nereaguojate</i>	50	31,25	50	41,67	35,71
	Labai stipriai reaguojate	48,78	50	44,23	48,84	51,28
Vakariniam skyriuje	<i>Visiškai nereaguojate</i>	20	12,5	20	8,33	14,29
	Labai stipriai reaguojate	7,32	7,89	5,77	6,98	7,69
Neakivaizdiniame skyriuje	<i>Visiškai nereaguojate</i>	0	37,5	0	25	21,43
	Labai stipriai reaguojate	7,32	5,26	9,62	9,30	10,26

\* "*Visiškai nereaguojate*" atsakymo variantas vienam studijų administravimo paslaugų kokybės patikimumo, saugumo dimensijos elementui per visus kursus sudaro 100 procentų

\* "*Labai stipriai reaguojate*" atsakymo variantas vienam studijų administravimo paslaugos kokybės patikimumo, saugumo dimensijos elementui per visus kursus sudaro 100 procentų