



**VILNIAUS UNIVERSITETAS
ŠIAULIŲ AKADEMIJA**

VADYBOS MAGISTRO STUDIJŲ PROGRAMA

ROMUALDA CEGELSKIENĖ

Magistro studijų baigiamasis darbas

**SUVOKTOS PASLAUGŲ KOKYBĖS ĮTAKA KLIENTŲ
POLINKIUI REKOMENDUOTI ŠVIETIMO ORGANIZACIJĄ**

Darbo vadovas - (ė): Doc. dr. Dovilė Ruplienė

Šiauliai, 2024

**Studijuojančiojo, teikiančio baigiamąjį darbą,
GARANTIJA**

WARRANTY of Final Thesis

Vardas, pavardė <i>Name, Surname</i>	Romualda Cegelskienė
Padalinys <i>Faculty</i>	Šiaulių akademija <i>Šiauliai Academy</i>
Studijų programa <i>Study Programme</i>	Vadybos magistrantūros studijų programa <i>Master's degree program in management</i>
Darbo pavadinimas <i>Thesis topic</i>	„Suvoktos paslaugų kokybės įtaka klientų polinkiui rekomenduoti švietimo organizaciją“ „The impact of perceived service quality on the propensity of customers to recommend an educational organization“
Darbo tipas <i>Thesis type</i>	Baigiamasis darbas <i>Final Thesis</i>

Garantuoju, kad mano baigiamasis darbas yra parengtas sąžiningai ir savarankiškai, kitų asmenų indėlio į parengtą darbą nėra. Jokių neteisėtų mokėjimų už šį darbą niekam nesu mokėjęs.

I guarantee that my thesis is prepared in good faith and independently, there is no contribution to this work from other individuals. I have not made any illegal payments related to this work.

Šiame darbe tiesiogiai ar netiesiogiai panaudotos kitų šaltinių citatos yra pažymėtos literatūros nuorodose.

Quotes from other sources directly or indirectly used in this thesis, are indicated in literature references.

Aš, Romualda Cegelskienė pateikdamas (-a) šį darbą, patvirtinu (pažymėti)

I, Romualda Cegelskienė, by submitting this paper confirm (check)



**Embargo laikotarpis
*Embargo Period***

Prašau nustatyti šiam baigiamajam darbui toliau nurodytos trukmės embargo laikotarpį:
I am requesting an embargo of this thesis for the period indicated below:



_____ mėnesių / *months*

(embargo laikotarpis negali viršyti 60 mėn. / *an embargo period shall not exceed 60 months*).



Embargo laikotarpis nereikalingas / *no embargo requested*.

Embargo laikotarpio nustatymo priežastis / *Reason for embargo period:*

TURINYS

SANTRAUKA	3
SUMMARY	5
LENTELIŲ SĄRAŠAS	6
PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS	7
ŽODYNĖLIS	8
ĮVADAS	9
1. SUVOKTOS PASLAUGŲ KOKYBĖS SAMPRATA IR KLIENTŲ POLINKIO REKOMENDUOTI SĄSAJOS IR VERTINIMAS	13
1.1. Suvoktos paslaugų kokybės apibūdinimas	13
1.2. Suvoktos paslaugų kokybės matavimas ir dimensijos	17
1.3. Švietimo paslaugų charakteristika.....	20
1.4. Suvoktos paslaugų kokybės matavimas ir dimensijos švietimo sektoriuje.....	23
1.5. Klientų polinkio rekomenduoti sąvokos apibrėžtis	25
1.6. Klientų polinkio rekomenduoti matavimo metodai.....	26
2. TĖVŲ NUOMONĖS APIE SUVOKTOS PASLAUGŲ KOKYBĖS ĮTAKĄ KLIENTŲ POLINKIUI REKOMENDUOTI ŠVIETIMO ORGANIZACIJĄ TYRIMO METODOLOGIJA ...	29
2.1. Tyrimo metodologinės nuostatos.....	29
2.2. Tyrimo organizavimas	31
3. TYRIMO REZULTATAI IR JŲ ANALIZĖ	34
3.1. Suvoktos paslaugų kokybės įvertinimas švietimo organizacijoje	34
3.2. Klientų polinkio rekomenduoti organizaciją analizė.....	41
3.3. Suvoktos paslaugų kokybės ir polinkio rekomenduoti ryšio analizė	45
DISKUSIJA	51
IŠVADOS	53
REKOMENDACIJOS	55
LITERATŪRA	56
PRIEDAI.....	61

SANTRAUKA

Magistro baigiamajame darbe analizuojama paslaugų kokybės įtaka klientų polinkiui rekomenduoti švietimo organizaciją. Siekiant atskleisti tyrimo problemą, suformuluotas tikslas – nustatyti suvoktos paslaugų kokybės įtaką klientų polinkiui rekomenduoti švietimo organizaciją.

Baigiamojo darbo struktūrą sudaro 3 pagrindinės dalys: teorinė, metodologinė bei empirinė.

Teorinėje dalyje analizuojama suvoktos paslaugų kokybės samprata, suvoktos paslaugų kokybės veiksniai ir matavimo būdai. Atskleidžiamas klientų polinkį rekomenduoti apibūdinimas bei jo matavimo metodai.

Antrojoje darbo dalyje pristatoma pasirinkta tyrimo metodologija bei pagrindžiami tyrimo instrumentai. Empiriniam tyrimui buvo pasirinkta kiekybinio tyrimo strategija – pradinių klasių mokinių tėvų anketinė apklausa. Tyrimo dalyvavo 369 pradinių klasių mokinių tėvai iš 3 savivaldybių: Anykščių, Rokiškio ir Utenos.

Atlikus pradinių klasių mokinių tėvų paslaugų kokybės įvertinimą švietimo organizacijoje, nustatyta, kad pradinių klasių mokinių tėvai geriausiai vertina švietimo organizacijos teikiamų paslaugų patikimumo ir užtikrintumo dimensijas, žemiausiai respondentai vertina paslaugų kokybės apčiuopiamumo dimensiją: išskirtinai žemai vertinamas mokyklos pastato erdvių saugumas vaikui, kuris siejamas su nesaugia mokyklos infrastruktūra. Visų paslaugų kokybės dimensijų vertinimai pagal savivaldybes skirtingi: prasčiausiai paslaugų kokybės dimensijos vertinamos Anykščių rajono savivaldybės pradinių klasių tėvų, o geriausiai – Rokiškio rajono savivaldybės. Įvertinus respondentų pasiskirstymą pagal savivaldybes, nustatyta, kad daugiausia pradinių klasių mokinių tėvai rekomenduočių savo vaiko mokyklą iš Rokiškio savivaldybės, pasyvių rekomenduotojų tarpe dominuoja Anykščių rajono savivaldybėje, o peikėjų – Utenos rajono savivaldybėje. Bendras visų respondentų rekomendavimo indeksas (NPS) yra aukštas, t. y. 58 proc.: Rokiškio rajono savivaldybės švietimo organizacijų NPS yra didžiausias – 70,1 proc., o Anykščių rajono savivaldybės švietimo organizacijų NPS yra žemiausias – 46,7 proc. Nustatytos pradinių klasių mokinių tėvų polinkio rekomenduoti organizaciją bei paslaugų kokybės dimensijų sąsajos: paslaugų kokybės dimensijos statistiškai reikšmingai siejasi su polinkiu rekomenduoti, kuo geriau respondentai vertina visas paslaugų kokybės dimensijas, tuo labiau jie yra linkę rekomenduoti švietimo organizaciją savo draugams ar pažįstamiems. Statistiškai reikšmingai ($p < 0,05$) visos paslaugų kokybės dimensijos yra geriausiai vertinamos rekomenduotojų grupėje, o žemiausi vertinimai yra peikėjų grupėje.

Remiantis darbe atlikto tyrimo rezultatais suformuotos rekomendacijos, skirtos tėvų polinkio rekomenduoti ugdymo įstaigą stiprinimui, panaudojant marketingo priemones mokinių saugumo mokykloje užtikrinimui bei tėvų ir mokyklos bendradarbiavimo gerinimui.

Raktiniai žodžiai: suvokta paslaugų kokybė, SERVQUAL metodika, polinkis rekomenduoti, klientų rekomendavimo indeksas (NPS).

SUMMARY

The Master's thesis analyses the impact of service quality on the propensity of customers to recommend an educational organisation. In order to reveal the research problem, the aim of the study is to determine the influence of perceived service quality on customers' propensity to recommend an educational organisation.

The thesis is structured in 3 main parts: theoretical, methodological and empirical.

The theoretical part analyses the concept of perceived service quality, the factors of perceived service quality and the methods of measurement. The characterisation of customer propensity to recommend and its measurement methods are revealed.

The second part of the thesis presents the chosen research methodology and justifies the research instruments. For the empirical study, a quantitative research strategy was chosen - a questionnaire survey of parents of primary school students. 369 parents of primary school pupils from 3 municipalities - Anykščiai, Rokiškis and Utena - took part in the survey.

The evaluation of the quality of services provided by the educational organization to parents of primary school pupils showed that parents of primary school pupils rated the reliability and assurance dimensions of the services provided by the educational organization the highest, while the lowest rating was given to the tangibility dimension of the quality of the services: the safety of the school building for the child was rated as exceptionally low, and was linked to the insecure school infrastructure. The evaluation of all dimensions of service quality varies by municipality: the worst evaluation of the service quality dimensions is given by parents of primary school children in Anykščiai municipality, while the best evaluation is given by parents of primary school children in Rokiškis municipality.

The distribution of respondents by municipalities shows that parents of primary school pupils would recommend their child's school mostly from Rokiškis municipality, while passive recommenders are dominated by Anykščiai district municipality, and detractors by Utena district municipality. The overall recommendation index (NPS) of all respondents is high, i.e. 58%: the NPS of education organizations in the municipality of Rokiškis district is the highest -70.1%, while the NPSI of education organizations in the municipality of Anykščiai district is the lowest -46.7%. The correlations between the propensity of parents of primary school pupils to recommend an organization and the dimensions of service quality were found: the dimensions of service quality are statistically significantly associated with the propensity to recommend, the better the respondents rate all the dimensions of service quality, the more likely they are to recommend an educational organization to their friends or acquaintances. Statistically significantly ($p < 0.05$), all dimensions of service quality are rated highest in the recommender group and lowest in the detractor group.

Based on the results of the study, recommendations are made to strengthen the parents' tendency to recommend the educational institution, to use marketing tools to ensure the safety of students at school, and to improve cooperation between parents and the school.

Keywords: perceived service quality, SERVQUAL methodology, propensity to recommend, Net Promoter Score (NPS).

LENTELIŲ SĄRAŠAS

1 lentelė. Ugdymo įstaigose teikiamos švietimo paslaugos.....	19
2 lentelė. Paslaugos kokybės dimensijų charakteristikos.....	21
3 lentelė. Švietimo paslaugos kokybės dimensijų charakteristikos.....	23
4 lentelė. Paslaugos kokybės dimensijų instrumentarijus.....	30
5 lentelė. Paslaugų kokybės dimensijų klausimyno patikimumo analizės rezultatai.....	31
6 lentelė. Tyrimo dalyvių sociodemografinės charakteristikos.....	32
7 lentelė. Paslaugų kokybės dimensijų vertinimų skirtumai tarp vyrų ir moterų.....	39
8 lentelė. Paslaugų kokybės dimensijų vertinimas pagal respondentų išsilavinimą.....	39
9 lentelė. Paslaugų kokybės dimensijų vertinimas pagal respondentų amžių.....	40
10 lentelė. Paslaugų kokybės dimensijų vertinimas pagal savivaldybes.....	40
11 lentelė. Polinkio rekomenduoti švietimo organizaciją skirtumai tarp vyrų ir moterų.....	42
12 lentelė. Polinkio rekomenduoti švietimo organizaciją pasiskirstymas pagal respondentų amžių.....	42
13 lentelė. Polinkio rekomenduoti švietimo organizaciją pasiskirstymas pagal respondentų išsilavinimą.....	43
14 lentelė. Polinkio rekomenduoti švietimo organizaciją pasiskirstymas pagal savivaldybes.....	44
15 lentelė. Polinkio rekomenduoti švietimo organizaciją sąsajos su paslaugų kokybės dimensijomis.....	45
16 lentelė. Polinkio rekomenduoti grupių sąsajos su paslaugų kokybės dimensijomis.....	46
17 lentelė. Polinkio rekomenduoti grupių vertinimas pagal apčiuopiamumo dimensijos teiginius.....	47
18 lentelė. Polinkio rekomenduoti grupių vertinimas pagal patikimumo dimensijos teiginius.....	47
19 lentelė. Polinkio rekomenduoti grupių vertinimas pagal reagavimo dimensijos teiginius.....	48
20 lentelė. Polinkio rekomenduoti grupių vertinimas pagal užtikrintumo dimensijos teiginius.....	48
21 lentelė. Polinkio rekomenduoti grupių vertinimas pagal jautrumo dimensijos teiginius.....	49

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS

1 pav. Paslaugos charakteristikos.....	13
2 pav. Paslaugos sąvokos apibūdinimas.....	15
3 pav. Paslaugos kokybės dimensijos.....	18
4 pav. Suvokta paslaugų kokybė SERVQUAL modelis.....	18
5 pav. Klientų rekomendavimo indekso modelis.....	27
6 pav. Paslaugų kokybės dimensijų vertinimo vidurkiai.....	34
7 pav. Patikimumo dimensijos teiginių atsakymų vidurkiai.....	35
8 pav. Užtikrintumo dimensijos teiginių atsakymų vidurkiai.....	36
9 pav. Reagavimo dimensijos teiginių atsakymų vidurkiai.....	37
10 pav. Jautrumo dimensijos teiginių atsakymų vidurkiai.....	37
11 pav. Apčiuopiamumo dimensijos teiginių atsakymų vidurkiai.....	38
12 pav. Pasiskirstymas pagal grupes.....	41

ŽODYNĖLIS

Paslauga – tai tokia veikla, kuri nekuria ir neperdirba fizinių produktų. Teikiamas produktas yra nematerialus ir negali būti apčiuopiamas, įgyjamas ar transportuojamas (Labanauskienė, Šturalo, 2014).

Rekomendavimas – vartotojo patarimas potencialiam vartotojui pasirinkti, įsigyti ar vartoti tam tikrą produktą ar prekės ženklą (Budianto, 2019).

Suvokta paslaugų kokybė – tai paslaugos gavėjo patirtas ir subjektyviai vertinamas paslaugos kokybės lygis, grindžiamas jo lūkesčių ir faktinio paslaugos atlikimo palyginimu (Polyakova, Mirza, 2015).

IVADAS

Temos aktualumas ir mokslinis ištirtumas. XXI amžiuje švietimo organizacijos susiduria su sparčiai kintančia aplinka, nes kaip teigia Starkutė (2024), pasaulinių transformacijų vyksme, švietimas ir jam keliami iššūkiai tampa kaip niekada aktualūs, o švietimas yra polemizuojama sritis, kurioje aukštos kokybės paslaugų teikimas laikomas ne tik konkurenciniu pranašumu, bet ir būtinybe siekiant išlaikyti ir pritraukti naujus klientus. Martišauskienė, Trakšėlys (2017) pabrėžia, kad kokybės valdymas švietimo organizacijose laiduoja teikiamų švietimo paslaugų (edukacinių ir socialinių) efektyvumą, rezultatyvumą, naudingumą. Švietimo paslaugų kokybė ypač aktuali, nes ji nukreipta į didelę žmonių grupę, t. y. tėvus ir vaikus, kurie atstovauja skirtingoms socialinėms grupėms ir turi įvairių gebėjimų. Taigi suderinti ir išpildyti jų lūkesčius, norus, poreikius bei vykdyti švietimo organizacijai deleguotas funkcijas nelengva, nes švietimo kokybė dažnai priklauso nuo išorės veiksnių (politinių, ekonominių ir socialinių).

Suvokta paslaugų kokybė yra subjektyvi klientų nuomonė apie paslaugų teikimo procesą ir rezultatą (Mendes ir kt., 2018). Suvokta paslaugos kokybė didžia dalimi priklauso ne tik iš kurios perspektyvos ją klientas vertina, bet ir nuo analizuojamo konteksto (Sultan, Wong, 2012), nes kaip teigia Mendes ir kt. (2018), kad paslaugos suvokimas yra kompliktuotas dėl teikiamų paslaugų skaičiaus ir įvairovės, net ir tarp tų pačių grupių nėra vienoda ir gali skirtis net toje pačioje grupėje (pavyzdžiui, skirtingais laikotarpiais), ar vietos, ar klientų grupės.

Rane ir kt. (2023) teigimu, klientų patirtis ir aukštai suvokiama paslaugų kokybė tiesiogiai prisideda prie didesnio lojalumo, o tai savo ruožtu skatina klientus dalintis teigiamais atsiliepimais bei rekomendacijomis. Daugelis autorių (Cheung, Masatlioglu, 2021; Kawaguchi ir kt., 2020) nurodo rekomendacijos įtaką vartotojo sprendimo pasirinkimui. Kaip teigia Cheung, Masatlioglu (2021) rekomendacija ne tik išplečia sprendimus priimančio asmens svarstymus ir požiūrį į norimą objektą, bet gali pakeisti sprendimo eigą: iš neigiamo į teigiamą. Kawaguchi ir kt. (2020) teigia, kad rekomendacijos dažnai motyvuoja vartotojus pasirinkti paslaugas, kurių jie iki tol nepastebėjo, nes rekomendacija nėra ne tik įtikinama, bet ji dažnai paremta žiniomis ir praktine patirtimi.

Mokslinėje literatūroje pateikiama plati suvoktos paslaugų kokybės apibrėžtis, apimanti įvairius švietimo sistemos aspektus: mokytojų darbą, mokinių pasiekimus, švietimo infrastruktūrą, mokymo programų kokybę ir kt. Todėl suvoktos paslaugos kokybė švietimo sektoriuje yra tapusi tiek užsienio šalių, tiek Lietuvos mokslininkų tyrimo objektu. Behdioğlu ir kt. (2014), Calvo-Porrall ir kt. (2013), Taufiq ir kt. (2020) ir kitų autorių tyrimų rezultatai atskleidžia kaip mokinių pasitenkinimas mokykla ir jų akademiniai pasiekimai susiję su suvokta švietimo kokybe. Lietuvos mokslininkų: Žekevičienės (2010), Ligeikienės ir kt. (2020) ir kt. darbuose analizuojama aukštojo mokslo paslaugų kokybė iš įvairių perspektyvų, įskaitant studentų pasitenkinimą, dėstytojų ir administracijos vaidmenį bei kokybės gerinimo priemones. Mūsų šalyje stokojama tyrimų, kuriuose tyrinėjama suvoktos paslaugų kokybės įtaka tėvų polinkiui rekomenduoti švietimo organizaciją. Kaip teigia Martišauskienė, Trakšėlys (2017) tėvai, kaip ir vaikai, yra švietimo paslaugų vartotojai. „Dažnai Lietuvoje manoma, kad švietimo paslaugos teikiamos tik vaikams, bet paslaugų teikimo ir gavimo sutartį su švietimo institucija pasirašo tėvai. Kita vertus, švietimo pagalbos specialistų paslaugų dalis skirta būtent tėvams. Tėvų švietimas, švietimo institucijos bendravimas ir bendradarbiavimas taip pat vyksta su tėvais. Švietimo institucija be tėvų pagalbos nepajėgi išspręsti daugelio mokykloje kylančių įvairaus pobūdžio problemų“ (Martišauskienė, Trakšėlys, 2017, p.103) Šie argumentai įrodo, kad labai svarbu

suprasti kaip tėvai suvokia teikiamų paslaugų kokybę, tai yra svarbi pagalba švietimo organizacijoms: tobulintinių sričių indentifikavimas ir paslaugų teikimo kokybės gerinimas.

Tyrimo problema, probleminis (-ai) klausimai.

Mokslinė problema apibūdinama šiais probleminiais klausimais: kokią įtaką turi suvokta paslaugų kokybė klientų polinkiui rekomenduoti švietimo organizaciją? Kaip tėvai vertina švietimo organizacijų teikiamų paslaugų kokybę ir kaip šis vertinimas susijęs su jų polinkiu rekomenduoti organizaciją draugams, kolegoms ar artimiesiems?

Tyrimo objektas – paslaugų kokybės įtaka klientų polinkiui rekomenduoti švietimo organizaciją.

Tyrimo tikslas – nustatyti suvoktos paslaugų kokybės įtaką klientų polinkiui rekomenduoti švietimo organizaciją.

Uždaviniai:

1. Išanalizuoti suvoktos paslaugų kokybės sampratą, suvoktos paslaugų kokybės veiksnius ir matavimo būdus.
2. Atskleisti klientų polinkį rekomenduoti apibūdinimą bei jo matavimo metodus.
3. Empiriškai ištirti pradinių klasių mokinių tėvų suvoktos paslaugų kokybės įvertinimą švietimo organizacijoje.
4. Empiriškai nustatyti pradinių klasių mokinių tėvų polinkio rekomenduoti organizaciją bei suvoktos paslaugų kokybės ir polinkio rekomenduoti ryšį.

Tyrimo metodologija. Suvoktos paslaugos kokybės matavimui naudojama SERVQUAL metodika pagal penkis dydžius, kurie vartotojų traktuojami kaip svarbiausi paslaugos kokybei: apčiuopiamumas, patikimumas, atsakingumas, užtikrinimas (tikrumas) ir jautrumas (empatija). SERVQUAL paslaugų kokybės vertinimo metodika leidžia nustatyti ne tik skirtumą tarp vartotojų patirtos kokybės ir lūkesčių, bet ir įvertinti organizacijos paslaugų kokybę pagal kiekvieną kriterijų, palyginti konkuruojančių organizacijų paslaugų kokybę (Palaima, 2005). Norint SERVQUAL metodą taikyti praktiškai, reikia tyrimo metodiką adaptuoti pagal paslaugų organizacijos veiklą ir jos klientų specifiką (Sunarsi ir kt., 2020). Šio tyrimo atveju – švietimo organizacijos. Švietimo organizacijos išsiskiria klientų specifika, nes ją sudaro skirtingos interesų grupės 1) mokiniai; 2) mokytojai; 3) tėvai; 4) mokyklos vadovai; 5) steigėjai; 6) nacionalinio lygmens institucijos (Pavlavičienė, 2015). Šio tyrimo atveju – tėvai.

Tyrimo instrumentas sudarytas iš trijų klausimų blokų. Pirmoje klausimyno dalyje, atskleista suvokta paslaugų kokybė, remiantis SERVQUAL metodika. Patirta paslaugų kokybė vertinama pagal penkių kategorijų dimensijas: apčiuopiamumo, empatijos, tikrumo, reagavimo (jautrumo) ir patikimumo. Kiekvienai iš šių dimensijų apibūdinti parengti teiginiai. Taigi, SERVQUAL metodiką tyrime atspindi penkios paslaugų kokybės dimensijos ir 22 jas apibūdinantys teiginiai.

Antroje dalyje įvertintas polinkis rekomenduoti, naudojant klientų rekomendavimo indeksą (angliškai Net Promoter Score) (NPS), kuris įvertina kliento tikimybę rekomenduoti organizaciją draugui ar kolegai skalėje nuo 0 iki 10. Metodika yra gana paprasta ir apima vieną pagrindinį klausimą klientams: „Skalėje nuo 0 iki 10, kiek tikėtina, kad rekomenduosite švietimo organizaciją draugui ar kolegai?“ (Koladycz ir kt., 2018).

Trečioje, demografinėje klausimų grupėje siekiama nustatyti demografines respondentų charakteristikas – lytį, amžių, išsilavinimą, geografinę vietovę, kurioje yra mokykla.

Tyrimo metodai

1. Mokslinės literatūros šaltinių analizė.
2. Kiekybinis tyrimo metodas, skirtas duomenų analizei.
3. Anketinė apklausa, skirta duomenų rinkimui.
4. Duomenų analizės metodai: empirinio tyrimo duomenų statistinei analizei apdoroti naudotas SPSS (angl. Statistical Package for Social Sciences) 22.0 versijos programinis paketas. Naudoti aprašomosios statistikos metodai: visų skalių patikimumo koeficientų nustatymui – *Cronbach alpha*; sąsajoms nustatyti – Spearman'o koreliacijos koeficientas, grupių palyginimui buvo naudotas neparametrinis Mann-Whitney kriterijus dviem nepriklausomoms imtims lyginti. Pasirinktas statistinio reikšmingumo lygmuo yra 0,05.

Tyrimo imtis ir atranka. Tyrimo tikslinė grupė – pradinių mokyklų mokinių tėvai.

Tiriamųjų atrankai naudojama kriterinė atranka pagal šiuos kriterijus:

1. pradinėje mokykloje besimokančio mokinio vienas iš tėvų;
2. pradinė mokykla yra valstybinė įstaiga;
3. pradinė mokykla savarankiška švietimo įstaiga;
4. pradinėje mokykloje mokosi daugiau nei 100 mokinių;
5. pradinė mokykla yra rajono centre.

Generalinė aibė – Rokiškio, Utenos ir Anykščių rajonų savivaldybės pradinių mokyklų mokinių tėvai. Tyrime apklausta 369 tėvai.

Darbo teorinis reikšmingumas. Išanalizavus užsienio ir Lietuvos autorių mokslinę literatūrą, atskleista suvoktos paslaugų kokybės samprata, suvoktos paslaugų kokybės veiksniai ir matavimo būdai. Remiantis išanalizuota moksline literatūra, parengtas kiekybinio tyrimo instrumentas – klausimynas pradinių klasių mokinių tėvams, atlikta anketinė apklausa. Tai sudarė galimybes atskleisti tėvų požiūriu suvoktos paslaugų kokybės ir polinkio rekomenduoti švietimo organizaciją sąsajas.

Darbo praktinis reikšmingumas. Atlikto tyrimo rezultatai yra itin svarbūs tiek švietimo organizacijai, tiek mokinių tėvams, administracijai bei plačiajai visuomenei. Šio tyrimo rezultatai naudingi švietimo organizacijos veiklos tobulinimui: mokykloms padeda geriau suprasti, kaip tėvai vertina teikiamų paslaugų kokybę. Tai padeda švietimo organizacijoms identifikuoti tobulintinas sritis ir gerinti paslaugų teikimo kokybę.

Darbo struktūra: magistro baigiamąjį darbą sudaro trys pagrindinės dalys. Pirmoji dalis skirta teoriniams suvoktos paslaugų kokybės švietimo organizacijoje aspektams aptarti: remiantis Lietuvos ir užsienio autorių moksliniais šaltiniais analizuojama suvoktos paslaugų kokybės samprata, suvoktos paslaugų kokybės veiksniai, matavimo būdai. Antrojoje darbo dalyje pateikiama tyrimo metodai ir organizavimas. Trečiojoje dalyje, remiantis anketinės apklausos analize, pateikiami kiekybinio tyrimo – anketinės apklausos rezultatai – pradinių klasių mokinių tėvų suvoktos paslaugų kokybės įvertinimas švietimo organizacijoje, polinkio rekomenduoti organizaciją bei suvoktos paslaugų kokybės ir polinkio rekomenduoti ryšio analizė. Pateikiamas tyrimo rezultatų aptarimas, palyginant

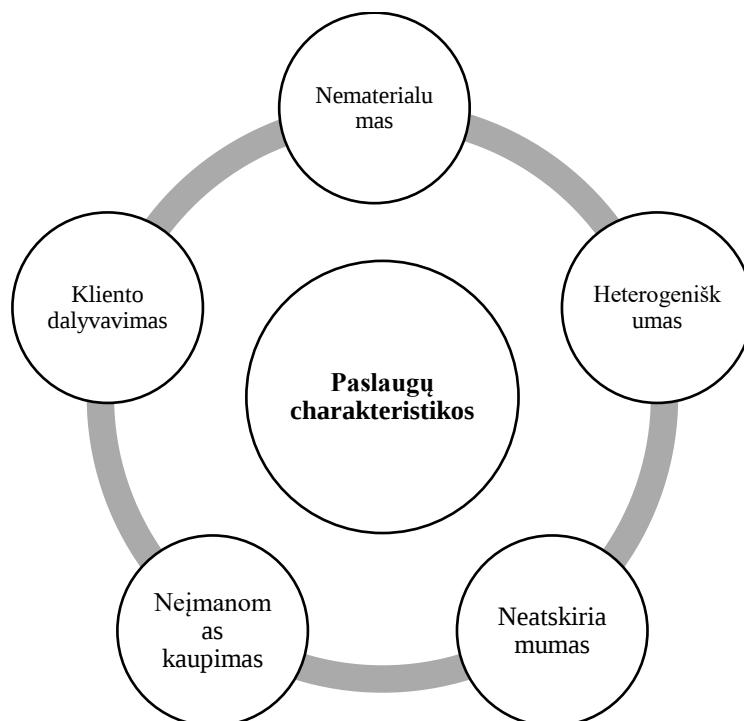
ir interpretuojant gautus tyrimo rezultatus su moksliniais tyrimais. Pateikiamos išvados, rekomendacijos, literatūros sąrašas, 1 priedas. Darbe pateikiama 21 lentelė, 12 paveikslų. Darbo apimtis be priedų – 60 puslapių.

1. SUVOKTOS PASLAUGŲ KOKYBĖS SAMPRATA IR KLIENTŲ POLINKIO REKOMENDUOTI SĄSAJOS IR VERTINIMAS

1.1. Suvoktos paslaugų kokybės apibūdinimas

Prieš atskleidžiant suvoktos paslaugos kokybės apibūdinimą, svarbu išsiaiškinti atskirus paslaugos ir kokybės sąvokų apibrėžimus.

Paslaugos apibūdinimas. Mokslinėje literatūroje paslaugos apibūdinimas yra tapęs įvairių mokslo sričių, tokių kaip ekonomikos, vadybos, antropologijos tyrinėjimo objektu, todėl pateikti vieningą paslaugos apibūdinimą yra sudėtinga, išskiriamos pagrindinės savybės, charakteristikos. Mokslinėje literatūroje, užsienio ir Lietuvos mokslininkų darbuose: Kotler ir kt. (2003), Pranulio ir kt. (2012), Bagdonienės, Hopenienės (2005), Langvinienės, Vengrienės (2005), Fonseca, Pinto (2014), Lehtinen, Jarvinen (2015) išskiriamos 5 klasikinės paslaugų charakteristikos (žr. 1 pav.).



1 pav. Paslaugos charakteristikos

Šaltinis: sudarytas darbo autorės

Iš 1 pav. matyti, kad visų paslaugų 5 klasikinės charakteristikos yra šios: nematerialumas, heterogeniškumas (nevienalytiškumas), neatskiriamumas, neįmanomas kaupimas ar sandėliavimas, kliento dalyvavimas. Kaip teigia Vestertė, Skačkauskienė (2022) paslauga yra bet kokia veikla, kurią viena šalis gali pasiūlyti kitai ir kuri yra iš esmės nemateriali bei nesuteikia jokios nuosavybės. Ši veikla gali būti susieta su prekėmis arba gali būti nesusieta. Rudžionienės, Dvorak (2013) teigimu, būtent šios charakteristikos dažniausiai ir būdingos negamybinio sektoriaus veiklos rezultatui. Todėl negamybinių organizacijų veiklos rinkodara yra labai svarbi tiek pačioms organizacijoms, tiek ypač jų veiklos rezultato vartotojams.

Apibrėžiant paslaugos sąvoką, dažniausiai dėmesys sutelkiamas į veiklą, veiksmus, procesus ir sąveiką. Polyakova, Mirza (2015) apibūdina paslaugą iš 3 skirtingų perspektyvų:

- 1) kaip procesą;
- 2) kaip klientų problemų sprendimą;
- 3) kaip klientams naudingą rezultatą.

Pirmąjį iš šių požiūrių (paslauga kaip procesas) aptaria Wirtz, Lovelock (2022), kurie paslaugas apibrėžia kaip „procesą ar veikiau atlikimą, o ne daiktą“; šį požiūrį palaiko ir Goldstein ir kt. (2002), teigdami, kad paslauga yra procesas, susidedantis iš komponentų, kurie dažnai nėra fiziniai objektai, o yra procesų, žmonių įgūdžių ir medžiagų derinys, kuris turi būti tinkamai integruotas, kad būtų gauta „planuota“ arba „suprojektuota“ paslauga.

Antrąjį požiūrį (paslauga kaip klientų problemų sprendimas) pateikia Grönroos (2001), kurio požiūris į paslaugas sutelktas į klientus, kai paslaugos teikiamos kaip klientų problemų sprendimai. Šiuo požiūriu paslauga suprantama kaip neapčiuopiamo pobūdžio veikla, kuri paprastai vyksta sąveikaujant klientui ir aptarnaujančiam personalui, siekiant išspręsti kliento problemas (Kayastha, 2011).

Paskutinę perspektyvą (paslauga kaip naudingas rezultatas) aptaria Vargo, Lusch (2008), kurie teigia, kad paslauga yra pagrindinė įmonių funkcija: tai specializuotų kompetencijų – žinių ir įgūdžių taikymas veiksmams, procesais kito subjekto arba paties subjekto naudai. Būtent iš šios perspektyvos paslauga pristatoma kaip vertę generuojanti sistema. Kaip teigia Vestertė, Skačkauskienė (2022) apibūdinant paslaugą, visiškai atsiribojama nuo bendrųjų paslaugų savybių ir išskiriamas vertės bendrakūros aspektai. Šios paslaugos sampratos interpretacijai turėjo įtakos sparti informacinių technologijų raida, globalizacijos procesai. Anot Skačkauskienės, Vestertė (2018), dėl inovatyvių technologijų diegimo (mobiliųjų technologijų, elektronikos, išmanių drabužių, robotikos, dronų, virtualios realybės ir pan.), globalizacijos, socialinių pokyčių stebimas spartus paslaugų sektoriaus augimas. Per paskutinius dešimtmečius diegiamos naujos technologijos paslaugų sektoriuje pakeitė vartotojų elgesį (prieš įsigyjant paslaugą vartotojas renka informaciją internete, komunikuoja socialinėse platformose ir kt.) ir jų lūkesčius dėl paslaugos suteikimo greičio, vienu spustelėjimu nusipirkę paslaugą, vartotojai tikisi, kad jų poreikiai ir pageidavimai bus iš karto įvykdyti. Tai paskatina įmones, teikiančias paslaugas ieškoti naujų būdų kaip turi būti kuriamos paslaugos, organizuojamas jų teikimas bei komunikuojama su tikslinėmis vartotojų grupėmis.

Skačkauskienė, Vestertė (2018, 2022) aktualizuoja ir siūlo naują paslaugos apibrėžtį (žr. 2 pav.)



2 pav. Paslaugos sąvokos apibūdinimas

Šaltinis: Skačkauskienė, Vestertė (2018). Paslaugos sampratos aktualizavimas šiuolaikinėje vadyboje. *Mokslas – Lietuvos ateitis*, Nr. 10, 1–9.

Remiantis Skačkauskienės, Vestertės (2018) mokslinės ir empirinio tyrimo analizės rezultatais, išgryninti tokie šeši paslaugos apibūdinimo būdai:

- 1) paslauga kaip procesas arba veiksmas;
- 2) mainų sandoris be nuosavybės pasikeitimo;
- 3) vertės bendrakūra;
- 4) tarpusavyje susietų veiklų sistema;
- 5) unikaliomis savybėmis pasižyminti esybė;
- 6) priklausanti tam tikrai ekonominei klasifikacijai veikla.

Remiantis paslaugos apibūdinimo būdais siūlomas naujas paslaugos apibūdinimas – paslauga kaip interaktyvus procesas, kuris per teikimo sistemą realizuojamas taip, kad sukuriama vertė šiame procese dalyvaujančioms šalims (Skačkauskienė, Vestertė, 2018; 2022). Remiantis Vesterte, Skačkauskiene (2022), galima išskirti šiuos pateikiamos paslaugos apibrėžties privalumus:

- 1) universalumas: apimanti didelę paslaugų įvairovę: tiek verslo (komercinės), tiek viešąsias paslaugas, tiek elementarias, tiek labai sudėtingas;
- 2) svarbiausios ir aktualiausios esybės (procesas, vertė, sistema);
- 3) tokia apibrėžtis sudaro prielaidas nagrinėti paslaugas kaip visumą ir ieškoti efektyvių bei optimalių jos teikimo sprendimų.

Paslaugų kokybės sąvokos apibrėžimas. Kiekviena įmonė teikdama paslaugas siekia paslaugų kokybės. Kontautaitė, Zinkevičiūtė (2013) akcentuoja, kad šiandieniniame pasaulyje klientai tampa vis išrankesni ir kelia vis didesnius reikalavimus norimai paslaugai, todėl pagrindinis kriterijus, į ką klientai vis daugiau kreipia dėmesį, tampa paslaugos kokybė.

Mokslinėje literatūroje, tiek užsienio autorių (Ramya ir kt., 2019; Jeyalakshmi, Meenakumari, 2016; Sadaf, Rahela, 2019; Ighomereho ir kt., 2022), tiek Lietuvos mokslininkų (Kontautaitės, Zinkevičiūtės, 2013; Bulašaitės, Jesevičiūtės – Ufartienės, 2019) darbuose apibūdinant paslaugos kokybę akcentuojama paslaugos pridėtinė vertė, kuri siejama ne su kaina, o pasitenkinimu, kurį gauna vartotojas bei klientų lūkesčių ir poreikių patenkinimu. Ramya ir kt. (2019) paslaugų kokybę apibūdina kaip įvertinimą, kaip suteikta paslauga atitinka kliento lūkesčius. Paslaugos verslo subjektai dažnai vertina klientams teikiamų paslaugų kokybę, siekdami pagerinti savo paslaugų kokybę, kad greičiau nustatytų problemas ir geriau įvertintų klientų pasitenkinimą. Jeyalakshmi, Meenakumari (2016) paslaugų kokybę apibrėžia kaip klientų lūkesčių ir paslaugų teikimo rezultatų palyginimą. Aukštos kokybės paslaugas teikiančios organizacijos tenkina klientų poreikius ir išlieka ekonomiškiausios konkurencijos požiūriu, nes geresnė paslaugų kokybė taip pat didina įmonės konkurencingumą. Aukšta paslaugų kokybė pasiekama išmanant veiklos procesą, nustatant paslaugų teikimo problemas ir apibrėžiant paslaugų atlikimo ir rezultatų bei klientų pasitenkinimo lygį. Sadaf, Rahela (2019) paslaugų kokybę apibūdina paslauga, kuri atitinka klientų lūkesčius ir patenkina jų poreikius.

Apibūdinant paslaugų kokybę išlieka vertinimo subjektyvumas, nes kiekvienu konkrečiu atveju paslaugų kokybė apibrėžiama vartotojų požiūriu. Anot Bulašaitės, Jesevičiūtės – Ufartienės (2019) kokybė yra suprantama per vartotojo suvokimo prizmę. Ighomereho ir kt. (2022) teigimu, paslaugos kokybės vertinimas apibūdinamas kaip subjektyvus palyginimas, kurį klientai atlieka tarp paslaugos kokybės lūkesčių ir to, ką jie gauna. Taigi, tai yra požiūrio forma, kuri kyla iš lūkesčių palyginimo su faktiniais rezultatais. Pastebėta, kad klientų paslaugų kokybės suvokimas priklauso nuo klientų lūkesčių, kuriuos jie turėjo prieš teikdami paslaugas. Klientai vertins paslaugos kokybę kaip žemą, jei atlikimas neatitinka jų lūkesčių, ir aukštą, jei atlikimas viršija lūkesčius. Labanauskaitės, Šturalo (2014) teigimu, kad vartotojas liktų patenkintas suteikta paslauga, patirta kokybė turi viršyti kokybę, kurios tikėtasi. Palese, Usai (2018) teigimu, tiek vadovai, tiek mokslininkai siekia tiksliai išmatuoti paslaugų kokybę, kad suprastų jos pasekmes ir nustatytų kokybės gerinimo būdus, siekdami klientų pasitenkinimo ir sumažindami jų poreikį keisti paslaugų teikėją. Nes kaip nurodo Labanauskaitė, Šturalo (2014), paslaugų kokybė yra vienas iš veiksnių, lemiančių pelningumą, todėl kokybei įmonė turėtų skirti ypatingą dėmesį.

Suvoktos paslaugų kokybės apibūdinimas. Mokslinėje literatūroje pateikiama plati suvoktos paslaugų kokybės apibrėžtis. Suvokta paslaugos kokybė apibrėžiama kaip produktų ar paslaugų funkcijų ir savybių rinkinys, galintis patenkinti tiesioginius ar numanomos klientų poreikius (Mendes ir kt., 2018). Bendrai suvokiamą kokybę formuoja laukiama kokybė (kurios klientas tikisi) ir ją lemiantys veiksniai bei paslaugomis pasinaudojus gauta (patirta) kokybė. Bagdonienės, Hopenienės (2005) teigimu, laukiamos ir realiai patiriamos kokybės formavimuisi įtakos turi veiksniai, kurie ir nulemia bendrai suvokiamą rezultatą. Kaip teigia Kavaliauskaitė (2017), paslaugos kokybė yra suvokiama kaip vartotojo laukiamos ir patirtos kokybės skirtumas. Shu-Hsien Liao ir kt. (2022), išanalizavę įvairių autorių siūlomus suvoktos paslaugų kokybės sampratas, pateikė pagrindinę sąvokos aiškinimo idėją: suvokta paslaugų kokybė yra vartotojo sprendimas dėl paslaugos pranašumo, tai nėra tikroji paslaugos kokybė, o tai yra, kaip klientas vertina paslaugą.

Suvokta paslaugos kokybė siejama su kognityviniu kokybės vertinimo procesu, kaip teigia Saif Ullah Malik (2012), tai kliento suvokimas ir subjektyvus atsakas į bendrus paslaugos privalumus ir trūkumus. Tai reiškia, kad paslaugos kokybės vertinimas yra psichologinis paslaugos savybių suvokimo, mokymosi, samprotavimo ir supratimo rezultatas (Mendes ir kt., 2018).

Mokslinėje literatūroje suvokta paslaugos kokybė vertinama iš skirtingų perspektyvų bei siejama su kliento lūkesčiais, kaip nurodo Polyakova, Mirza (2015) suvokta paslaugų kokybė yra vertinimo proceso rezultatas, kai klientai lygina savo lūkesčius su gauta paslauga. Kristensen ir kt. (2009) suvoktą paslaugos kokybę sieja su atitikimu kliento reikalavimams. Vengrienė (2006) suvoktą kokybę sieja su kliento poreikių ir paslaugos atitikimu, klientas kokybę vertina lygindamas savo lūkesčius su patyrimu naudojantis paslauga, kuomet suvokta kokybė geresnė, tuo paslauga tampa vertingesnė.

Mokslinėje literatūroje suvokta paslaugos kokybė apibūdinama kaip daugiamatis konstruktas. Remiantis Rares (2014) galima išskirti dvi suvoktos paslaugų kokybės perspektyvas:

- pirmoji konceptualizacija apibrėžia paslaugų kokybės dimensijas, atsižvelgiant į funkcinę (paslaugų teikimo procesą), techninę (paslaugų teikimo rezultatą) ir reputacinę kokybę (įmonės įvaizdis). Tai įvardinama kaip „šiaurietiška“ perspektyva;
- antroji yra „amerikietiška“ perspektyva, kai naudojami paslaugų kokybės matmenys tokie kaip: patikimumas, užtikrintumas, apčiuopiamumas, empatija ir reagavimas.

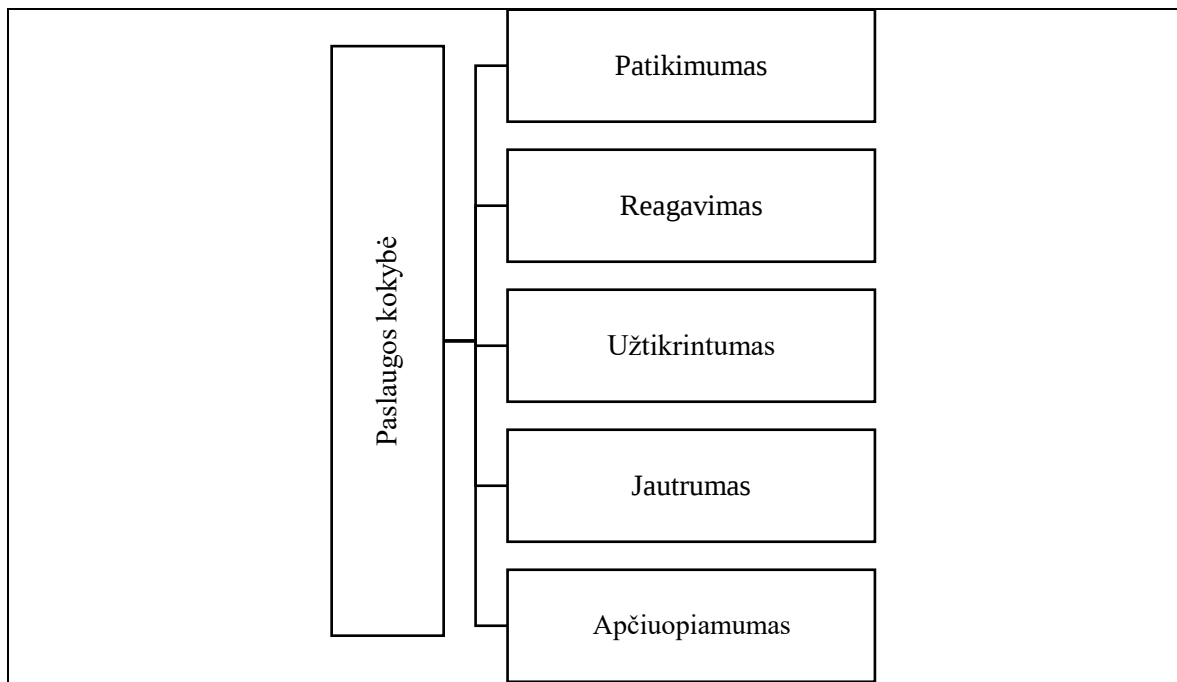
Suvokta paslaugos kokybė didžia dalimi priklauso ne tik iš kurios perspektyvos ją klientas vertina, bet ir nuo analizuojamo konteksto (Sultan, Wong, 2012), nes kaip teigia Mendes ir kt. (2018), kad paslaugos suvokimas yra komplikotas dėl teikiamų paslaugų skaičiaus ir įvairovės, net ir tarp tų pačių grupių nėra vienoda ir gali skirtis net toje pačioje grupėje (pavyzdžiui, skirtingais laikotarpiais), ar vietos, ar klientų grupės.

Apibendrinant galima teigti, kad paslauga vertinama iš skirtingų perspektyvų: kaip procesas, kaip klientų problemų sprendimas ir kaip klientams naudingas rezultatas. Paslauga apibūdinama kaip interaktyvus procesas, kuris per teikimo sistemą realizuojamas taip, kad sukuriama vertė vartotojui. Suvokta paslaugų kokybė – suvokiama kaip vartotojo laukiamos ir patirtos kokybės skirtumas.

1.2. Suvoktos paslaugų kokybės matavimas ir dimensijos

Mokslinėje literatūroje suvoktos paslaugos kokybės matavimui naudojamas SERVQUAL metodas. Parasuraman, Zeithaml ir Berry (1988) sukurtas Kokybės spragų modelis, SERVQUAL kokybės modelis leidžia nustatyti, įvertinti ir pašalinti paslaugos teikimo kokybės spragas, nurodančias skirtumus tarp vartotojo lūkesčių ir realiai gautos paslaugos (Bulašaitė, Jesevičiūtė-Ufartienė, 2019). Ruževičiaus, Kazlauskienės (2015) teigimu, SERVQUAL metodika siekiama įvertinti klientams teikiamų paslaugų kokybę, šis modelis atskleidžia skirtumą, ko klientas tikisi ir ką iš paslaugos teikėjo gauna. Poškutė, Bivainienė (2011) pažymi, kad tai elementarus kokybės matavimo būdas, kartu veiksminga metodika, atstovaujanti požiūriui, kaip paslaugų kokybę supranta vartotojai, kuri leidžia atskleisti stipriąsias ir silpnąsias teikiamų paslaugų kokybės puses.

Kaip teigia Sunarsi ir kt. (2020), SERVQUAL metodiką parengė Zeithaml, Parasuraman, Berry (1988), siekdami įvertinti kokybę gamyboje. Minėti autoriai SERVQUAL metodologiją struktūrizuoja į penkis dydžius, dimensijas, kurie vartotojų traktuojami kaip svarbiausi paslaugos kokybei (žr. 3 pav.).

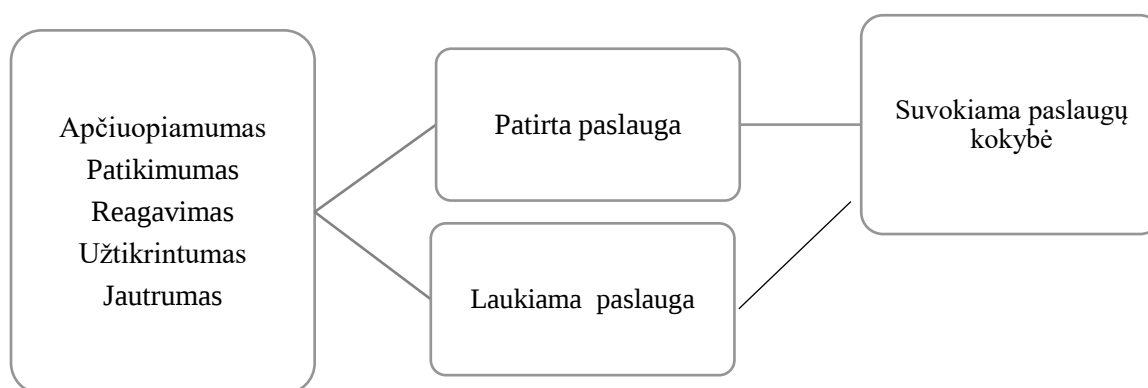


3 pav. Paslaugos kokybės dimensijos

Šaltinis: Ramya, N., Kowsalya, A., Dharanipriya, K. (2019). Service quality and its dimensions. *EPRA International Journal of Research & Development*, Volume: 4, Issue 2, 38–41.

Iš 3 paveikslą matyti, kad išskiriamos 5 paslaugos kokybės dimensijos: apčiuopiamumas, patikimumas, reagavimas, užtikrinimas (tikrumas) ir jautrumas (empatija).

SERVQUAL modeliu siekiama nustatyti skirtumą tarp suvokimo ir lūkesčių ir nustatyti paslaugų kokybės lygį pagal penkias matavimo sritis (žr. 4 pav.)



4 pav. Suvokta paslaugų kokybė SERVQUAL modelis

Šaltinis: Krsmanovic, M., Horvat, A., Ruso, J. (2014). Application of SERVQUAL model in high education. *11th International conference "Standardization, prototypes and quality: A means of balkan countries' collaboration"*

Suvokta paslaugų kokybė yra vertinimo proceso dalis, kurio metu klientai lygina savo lūkesčius su patirtimi, t.y. gautomis paslaugomis. Klientai suvoktą paslaugų kokybę vertina geriau, kai patirta kokybė atitinka ar viršija jų lūkesčius. Vertinimas priklauso nuo klientų išankstinių lūkesčių, kuriuos lemia tokie veiksniai kaip rinkodaros komunikacija, organizacijos reputacija ar įvaizdis, teikiamų paslaugų kaina, klientų turimi poreikiai ar vertybės. Tai subjektyvus klientų vertinimas, nes jei klientai turi nerealius lūkesčius, suvokiama paslaugų kokybė bus vertinama prastai, nors patirta paslaugų kokybė yra gera (Ojasalo, 2010).

Paslaugos kokybės dimensijų charakteristikos pateikiamos 1 lentelėje.

1 lentelė

Paslaugos kokybės dimensijų charakteristikos*

Paslaugos kokybės dimensija	Charakteristika
Patikimumas	Patikimumas apibrėžiamas kaip gebėjimas patikimai atlikti pažadėtą paslaugą ir tiksliai. Plačiaja prasme patikimumas reiškia, kad įmonės laikosi duotų pažadų dėl paslaugų teikimo, paslaugų teikimo nuostatų, problemų sprendimo ir kainodaros. Klientams patinka turėti reikalų su tomis įmonėmis, kurios laikosi savo pažadų. Taigi paslaugų įmonės turi žinoti klientų lūkesčius dėl patikimumo.
Reagavimas	Tai noras padėti klientams, paslaugą suteikti paslaugiai ir greitai. Ši dimensija yra orientuota į požiūrį ir operatyvumą teikiant paslaugas, sprendžiant klientų prašymus, klausimus, skundus ir problemas. Jis taip pat orientuotas į punktualumą, dalyvavimą, profesinį įsipareigojimą ir darbuotojų ar personalo. Jis gali būti apskaičiuojamas pagal laiką, kurį klientai laukia pagalbos, atsakymų į klausimus ir pan. Reagavimo sąlygos galima pagerinti nuolat peržiūrint procesą paslaugų teikimą ir darbuotojų požiūrį į klientų prašymus.
Užtikrintumas	Ją galima apibrėžti kaip darbuotojų žinios ir paslaugumas, sugebėjimas vartotojui sužadinti pasitikėjimą. Šioje dimensijoje daugiausia dėmesio skiriama darbui, žinioms ir įgūdžiams, tikslumui, mandagumui, darbuotojų paslaugumui ir įmonės užtikrinamam saugumui.
Jautrumas (empatija)	Ji apibrėžiama kaip rūpinimasis, individualus dėmesys vartotojui, rūpinimasis juo, specialių poreikių tenkinimas. Ši dimensija bando perteikti prasmę per individualizuotas paslaugas, kad klientai yra unikalūs ir ypatingi įmonei. Šioje dimensijoje daugiausia dėmesio skiriama paslaugų, kurios tenkina skirtingus poreikius, įvairovei. Šiuo atveju paslaugų teikėjai turi žinoti klientų asmeninius poreikius arba norus ir pageidavimus.
Apčiuopiamumas	Tai įmonės materialus pagrindas: personalo, fizinių patalpų, įrangos, technologijų, kitų bendravimo metu naudojamų priemonių, medžiagų išvaizda. Šis aspektas gerina įmonės įvaizdį, todėl jos turi daug investuoti į tai, kad gerintų fizinę infrastruktūrą.

* Ramya, N., Kowsalya, A., Dharanipriya, K. (2019). Service quality and its dimensions. *EPRA International Journal of Research & Development*, Volume: 4, Issue 2., 38–41.

Parasuraman ir kt. (1988) pateikė SERVQUAL kaip daugiapakopę skalę sukurta paslaugų kokybei vertinti, kuri apibrėžiama kaip „neatitikimo laipsnis ir kryptis tarp klientų paslaugų suvokimo ir lūkesčių“. SERVQUAL reikalauja, kad respondentai atsakytų į klausimus apie jų lūkesčius ir suvokimą (Prakash, Mohanty, 2012).

SERVQUAL metodikoje primygtinai reikalaujama pateikti 22 klausimų rinkinius, kuriuose respondentai gali įvertinti jų lūkesčius ir patirtį, vartotojų suvokimą (požiūrį) į suteiktą paslaugą (Jeyalakshmi, Meenakumari, 2016). SERVQUAL modelį sudaro penki pagrindiniai kriterijai (dimensijos, faktoriai), kurie suskirstyti į du 22 klausimus (teiginius, veiksmus). Vienas teiginių rinkinys apibrėžia vartotojų lūkesčius tam tikrai paslaugos savybei, o kitas konkrečios paslaugos savybės suvokimą, taip nustatant kiek suvokiama kokybė yra aukštesnė nei laukiama kokybė (Tilvytienė, 2020).

SERVQUAL laikomas validžiu paslaugų kokybės vertinimo instrumentu, kadangi skirtumo tarp vartotojų lūkesčių ir suvoktos kokybės nustatymas sudaro pagrindą gerinti paslaugų kokybę įvairiose paslaugų srityse (Žekevičienė, 2010). Naudojantis šiuo metodu balais yra išmatuojama vartotojo suvokiama paslaugos kokybė, kaip laukiamos ir patirtos kokybės skirtumas (Tilvytienė, 2020). SERVQUAL paslaugų kokybės vertinimo metodika leidžia nustatyti ne tik skirtumą tarp vartotojų patirtos kokybės ir lūkesčių, bet ir įvertinti įmonės paslaugų kokybę pagal kiekvieną kriterijų, palyginti dviejų konkuruojančių įmonių paslaugų kokybę (Palaima, 2005).

1.3. Švietimo paslaugų charakteristika

Švietimo paslaugos užima labai svarbią vietą visuomenėje, nes kaip teigia Martišauskienė, Trakšėlys (2016) švietimas yra vienas svarbiausių veiksnių, lemiančių tiek visuomenės išsivystymo lygį, tiek paties žmogaus sėkmę šiuolaikinėje visuomenėje. Anot Mamun-ur-Rashid (2023), visi vystymosi aspektai tiesiogiai ar netiesiogiai susiję su kokybišku švietimu. Zolfaghari (2015) švietimą laiko viena iš pagrindinių ir pirminių žmogaus teisių; jis yra esminė socialinio ir ekonominio vystymosi sudedamoji dalis ir, jei yra gerai suplanuotas, gali duoti didelį socialinį ir ekonominį rezultatą.

Švietimo paslaugos priklauso nuo keliamų švietimui tikslų, kurie kaip pažymi Želvys ir kt., (2020) visada pasižymi tikslų daugialypiškumu. Lietuvoje švietimo paslaugų tikslai suformuluoti pagrindiniuose strateginiuose Lietuvos švietimo dokumentuose: Valstybinėje švietimo 2013–2022 metų strategijoje (2013), Valstybės pažangos strategijoje „Lietuva 2030“ (2011). Kaip teigia Želvys, Jakaitienė (2022) švietimo tikslai atspindi globalias tendencijas ir remiasi svarbiausiais UNESCO suformuluotais švietimo prioritetais: socialinio teisingumo, prieinamumo, įtraukties, siekį gerinti švietimo kokybę bei mokinių pasiekimus ir ugdymo rezultatus.

Švietimo paslaugos skiriasi nuo kitų nematerialių paslaugų savo vartojimo savybėmis (vartojimo kaina); jos apima asmens dvasinio ir intelektualio tobulėjimo bei tam tikros specialybės ar kvalifikacijos įgijimo poreikius (Dulaimi, 2016). Remiantis Niyazav (2019) galima išskirti šiuos švietimo paslaugoms būdingus ypatumus:

- švietimo paslaugos lygis priklauso nuo ankstesnio besimokančiojo pasirengimo lygio, jo gebėjimų ir noro gauti švietimo paslaugą;
- švietimo paslaugų vartojimas padeda tobulinti specialisto kokybę;
- švietimo paslaugos nuo kitų paslaugų skiriasi daug didesne kaina, kurią lemia daug aukštesnė švietimo paslaugų teikėjų kvalifikacija;
- švietimo paslaugos teikia naudos tiek paslaugą įsigyjančiam besimokančiajam, tiek visuomenei.

Švietimo paslaugos pasižymi šiomis savybėmis: neapčiuopiamumas, nepastovumas ir paslaugų nematerialumas. Prieš gaunant šias paslaugas negalima jų demonstruoti, pamatyti, išbandyti, gauti, laikyti, supakuoti. Švietimo paslaugos turi atitikti vienodus kokybės kriterijus, kuriuos nustato

vyriausybės, savivaldybių ar viešosios švietimo valdymo institucijos arba tarptautinės organizacijos. Švietimo paslaugos priklauso nuo įgyto išsilavinimo tikslo, kuris turi atitikti tam tikrus standartus (Niyazav, 2019).

Ciarko, Polcyn (2022) remdamiesi Z. Kwieciński (2003), kuris nagrinėjo švietimo paslaugų esmę, nurodo, kad švietimas visų pirma turėtų:

- suteikti žinių, reikalingų aktyviai ir kūrybingai dalyvauti visuomenės gyvenime šiuolaikinėje visuomenėje;
- formuoti svarbias vertybes, kurios yra svarbios sėkmingam laisvos, demokratinės visuomenės funkcionavimui, tolerancijai, pagarbą teisėms, įskaitant mažumų teises, meilę laisvei, sąmoningumą ir solidarumo jausmą;
- formuoti bendrojo gėrio idėją ir pagarbą jam;
- ugdyti socialinio ryšio ir patriotizmo jausmą;
- tinkamai subalansuotai ugdyti gebėjimą derinti aktyvų bendradarbiavimą ir darnų bendradarbiavimą darbe, šeimoje ir vietos bendruomenėse su gebėjimu pasirinkti ir nustatyti savo tikslus bei jų siekti;
- mokyti atsakomybės prieš save ir atsiskaityti už savo veiksmus prieš kitus.

Mokslinėje literatūroje švietimo paslaugos lyginamos su nepelno siekiančios, socialinės įmonės teikiamomis paslaugomis, Liubertaitė, Kvieskienė (2016) nurodo, kad švietimo paslaugų tikslas yra laimingas klientas (paslaugos gavėjas – mokinys ir jo tėvai, rūpintojai), todėl turėtų būti pasiūlyta labiausiai jų poreikius atitinkanti paslauga. Martišauskienė, Trakšėlys (2016) nurodo, kad švietimo paslaugos nukreiptos į didelę žmonių grupę, t. y. tėvus ir vaikus, kurie atstovauja skirtingoms socialinėms grupėms ir turi įvairių gebėjimų, todėl švietimo institucija teikdama paslaugas turi atsižvelgti būtent į jų poreikius. Martišauskienė, Trakšėlys (2013) akcentuoja, kad švietimo institucijos, įgyvendinančios valstybinę, regioninę švietimo politiką, turi ne tik nustatyti paslaugų vartotojų (mokinių ir jų tėvų, rūpintojų) poreikius, bet įvertinti švietimo politiką, paslaugų atlikėjų ir vartotojų lūkesčius, tikslus bei siekius.

Švietimo paslaugos yra dalis Lietuvoje teikiamų viešųjų paslaugų. Švietimo paslaugas Lietuvoje teikia nacionalinės, valstybinės, savivaldybių, NVO ir privačios ugdymo įstaigos.

Ugdymo įstaigos teikia švietimo paslaugas, kurias įprasta skirstyti į edukacines ir socialines paslaugas (2 lentelė).

2 lentelė

Ugdymo įstaigų teikiamos švietimo paslaugos*

Edukacinės paslaugos	Socialinės paslaugos	Informacinės-komunikacinės paslaugos	Kultūrinės-rekreacinės paslaugos
• Specialiųjų poreikių turinčių vaikų ugdymo; • socialinės atskirties integracijos; • tėvų švietimo; • profesinio orientavimo; • pedagoginės-psichologinės pagalbos; • individualizavimo;	• Vaikų teisių apsaugos; • vaikų sveikatingumo; • vaiko globos ir priežiūros; • maitinimo; • pavėžėjimo; • prevencinio darbo.	• Informacijos pateikimas apie vaiko ugdymą ir pasiekimus; • informacijos pateikimas apie ugdymo įstaigos veiklą;	• Renginių, švenčių organizavimas; • išvykų, ekskursijų organizavimas; • laisvalaikio organizavimas.

• asmens ugdymo ir fizinių bei dvasinių galių plėtojimo; • švietimo pagalbos: psichologinę, specialiąją pedagoginę, specialiąją (mokytojo padėjėjo, gestų vertėjo), socialinę-pedagoginę (logopedo, spec. pedagogo, tiflopedagogo, surdopedagogo).		• specialistų teikiama informacija.	
---	--	---	--

*Šaltiniai: Martišauskienė, D., Trakšėlys, K. (2013). Švietimo politikos, ugdymo kokybės ir paslaugų vartotojų poreikių tenkinimo sąsajos. *Socialinių mokslų studijos*, Nr. 4, 1124–1137.

Martišauskienė, D., Trakšėlys, K. (2016). Švietimo paslaugų kokybė: efektyvumas, rezultatyvumas, prieinamumas. *Tiltai*, Nr. 1, 191–206.

Iš 2 lentelėje pateiktų paslaugų apibūdinimo, galima teigti, kad ugdymo įstaigose teikiamos švietimo paslaugos pasižymi daugiafunkciškumu. Švietimo paslaugos apima šias paslaugas: **edukacines paslaugas**: specialių poreikių turinčių vaikų ugdymo; socialinės atskirties integracijos; tėvų švietimo; profesinio orientavimo; pedagoginės-psichologinės pagalbos; individualizavimo; asmens ugdymo ir fizinių bei dvasinių galių plėtojimo; švietimo pagalbos: psichologinę, specialiąją pedagoginę, specialiąją (mokytojo padėjėjo, gestų vertėjo); socialinę-pedagoginę (logopedo, spec. pedagogo, tiflopedagogo, surdopedagogo); **socialines paslaugas**: vaikų teisių apsaugos; vaikų sveikatingumo; vaiko globos ir priežiūros; maitinimo; pavėžėjimo; prevencinio darbo (Martišauskienė, Trakšėlys, 2016); **informacines-komunikacines paslaugas**: tėvams informacijos teikimas apie vaiko ugdymą, pasiekimus ir įstaigos veiklą; **kultūrines-rekreacines paslaugas**: renginių, švenčių, išvykų, ekskursijų organizavimas vaikams (Martišauskienė, Trakšėlys, 2013).

Kiekviena švietimo organizacija teikdama švietimo paslaugas siekia mokinių ugdymosi sėkmės bei parengia mokinius kitam ugdymo etapui arba darbui pagal darbdavių lūkesčius ir reikalavimus. Ciarko (2022) teigia, kad aukštesnė žmogaus įgūdžių kokybė profesinės kvalifikacijos ir kompetencijų srityje lemia norimą ekonomikos augimą ir socialinę plėtrą. Žmonės paprastai suvokia, kad geras išsilavinimas ir noras nuolat gilinti įgytus įgūdžius lemia jų gerovę, todėl elgdamiesi racionaliai, lavindami save, jie sukurs pamatus spartesniam šalies vystymuisi. Shiferaw, Kenea (2024) teigimu, mokinių tėvai nori, kad jų vaikai gyventų geresnį gyvenimą nei jie patys, ir dažnai mano, kad švietimas yra raktas į tai, kaip to pasiekti. Tėvai taip pat turi siekių dėl savo vaikų akademinio pasiekimų ir karjeros. Jie nori, kad jų vaikai puikiai mokytųsi mokykloje, įstotų į koledžą ar universitetą ir užsitikrintų stabilią ir pasitenkinimą teikiančią karjerą. Todėl švietimo organizacijų vadovams bei pedagogams, t.y. švietimo paslaugos tiekėjams, labai svarbu suprasti, jog nuo jų kompetencijos bei mokymo metodų ir požiūrio į kiekvieno mokinio ir jų tėvų, globėjų ar rūpintojų poreikius priklauso jų auklėtinių ateities perspektyvos (Liubertaitė, Kvieskienė, 2016).

Apibendrinant švietimo paslaugas, galima teigti kad jos yra daugiafunkcinės, nes apima įvairias sritis edukacinę, socialinę, informacinę-komunikacinę, kultūrinę-rekreacinę, skirtas siekti švietimo prieinamumo, socialinio teisingumo ir įtraukties, švietimo kokybės ir ugdymo rezultatų gerinimo. Švietimo paslaugos teikiamos įvairioms suinteresuotoms šalims: įvairaus amžiaus, skirtingų interesų ir poreikių, turintiems mokiniams, jų tėvams. Švietimo paslaugų daugiafunkciškumas pasireiškia tuo, kad jos atlieka ne tik ugdymo funkciją, bet ir skatina besimokančiojo asmeninį tobulėjimą, socialinę integraciją bei karjeros siekius, taip prisidedamos prie visuomenės socialinės ir ekonominės raidos.

1.4. Suvoktos paslaugų kokybės matavimas ir dimensijos švietimo sektoriuje

SERVQUAL metodas yra palankiai vertinamas ir dažnai pasirenkamas ypač paslaugų sektoriuje, tame tarpe vertinant švietimo paslaugų teikimą. Kai švietimo sektoriaus paslaugų teikėjai žino, kaip vertinami paslaugų gavėjai jie gali pamatyti, kokią įtaką šiam vertinimui daro jų lūkesčiai. Jei paslauga atitinka lūkesčius, tai reiškia aukštą kokybę, o jei paslauga negali atitikti lūkesčių, vadinasi, yra atotrūkis tarp lūkesčių ir paslaugos kokybės. Šis atotrūkis rodo nepasitenkinimą paslaugų sritimis (Emre ir kt., 2023).

Norint SERVQUAL metodą taikyti praktiškai, reikia tyrimo metodiką adaptuoti pagal paslaugų organizacijos veiklą ir jos klientų specifiką (Sunarsi ir kt., 2020). Švietimo organizacijos išsiskiria klientų specifika, nes ją sudaro skirtingos interesų grupės 1) mokiniai; 2) mokytojai; 3) tėvai; 4) mokyklos vadovai; 5) steigėjai; 6) nacionalinio lygmens institucijos (Pavlaivičienė, 2015).

Remiantis Mamun-ur-Rashid (2023), Rolo ir kt. (2023) švietimo paslaugų kokybės dimensijų apibūdinimą (3 lentelė).

3 lentelė

Švietimo paslaugos kokybės dimensijų charakteristikos*

Paslaugos kokybės dimensija	Charakteristika
Patikimumas	Patikimumas siejamas su pamokų ir kitų edukacinių užsiėmimų vykdymu laiku, be vėlavimų, patrauklių užsiėmimų ir pagalbos mokiniui pasiūla, aiškių ir suprantamų užduočių parinkimu, tikslios ir savalaikės informacijos pateikimu.
Reagavimas	Noras padėti mokiniams, mokinių, tėvų nuomonės ar patarimų priėmimas ir savalaikis svarstymas, greitas reagavimas į mokinių problemas ir jų sprendimas, mokinių, tėvų įtraukimas į problemų sprendimą.
Užtikrintumas	Dėmesys mokytojo profesionalumui, mokinių pasiekimų vertinimo sistemos nešališkumas, papildomos pagalbos mokiniams suteikimas (pvz. konsultacijos po pamokų, dalyvavimas konkursuose ir pan.), edukacinių užsiėmimų patrauklumas.
Jautrumas (empatija)	Ji remiasi ir fizinio ir emocinio mokinių saugumo užtikrinimu, teikiama individuali pagalba mokiniui, skiriamas dėmesys ir pagalba mokiniams, turintiems specialiųjų poreikių, plėtojami pagarbūs ir sąžiningi mokytojų ir mokinių santykiai, užtikrinamas mokinių saugumas mokykloje.
Apčiuopiamumas	Ugdymo įstaigos materialus pagrindas: mokyklos aplinkos patrauklumas: pvz., žaidimų aikštelės, bibliotekos, bendrojo naudojimo patalpos ir t. t., yra tinkamai suformuotos edukacinės erdvės, modernių mokymo priemonių prieinamumas klasėse: pakankamas kiekvienam mokiniui vadovėlių, kitų mokymosi priemonių: kompiuterių, interaktyvios įrangos ir kt.) ir reikmenų kiekis.

* Mamun-ur-Rashid (2023). Quality of government secondary school services in regional Bangladesh. *Heliyon*, Volume 9, Issue 1, 1–15

* Rolo, A., Alves, R., Saraiva, M., Leandro, G. (2023). The SERVQUAL instrument to measure service quality in higher education – A case study. *SHS Web of Conferences* 160, 1–11.

Daugelis mokslininkų (Emre ir kt., 2023; Mamun-ur-Rashid, 2023; Manzoor, 2018; Behdioğlu, Şener, 2014) tyrinėjo švietimo paslaugų kokybę, naudojant SERVQUAL metodą.

Emre ir kt. (2023) atliko paslaugų kokybės ikimokyklinio ugdymo įstaigose tyrimą, taikant SERVQUAL metodą. Tyrimo tikslinę grupę sudarė 428 tėvai, kurių vaikai mokosi ikimokyklinio ugdymo įstaigose Turkijos İzmir, Diyarbakır, Karaman, Kahramanmaraş ir Zonguldak provincijose 2020-2021 mokslo metais. Rezultatai atskleidė, kad tėvų lūkesčiai buvo patenkinti dėl apčiuopiamumo ir empatijos, o jų lūkesčiai dėl patikimumo, reagavimo ir užtikrintumo buvo nepatenkinti.

Mamun-ur-Rashid (2023) tyrė valstybinių vidurinių mokyklų paslaugų kokybę Bangladeše. Kiekybiniai duomenys buvo renkami iš 601 atsitiktinai atrinktų klientų, naudojant struktūrizuotą interviu grafiką, sudarytą remiantis penkių dimensijų SERVQUAL metodu. Tyrimo metu nustatyta, kad vidurinio ugdymo kokybė tiriamojo regiono neatitiko klientų poreikių visų SERVQUAL kokybės dimensijų, tyrimo rezultatai atskleidė reikšmingą atotrūkį tarp lūkesčių ir suvokimo pagal apčiuopiamumo, reagavimo, patikimumo, užtikrinimo ir empatijos dimensijas. Rezultatai atskleidė, kad SERVQUAL dimensijos: apčiuopiamumas, reagavimas, užtikrinimas ir empatija gali reikšmingai daryti įtaką bendram respondento pasitenkinimui paslaugomis. Nustatyta, kad mokyklose trūksta mokymo, mokymosi ir laisvalaikio priemonių, pavyzdžiui, laboratorijų, bibliotekų, bendrojo naudojimo patalpų ir sporto aikštelių. Mokiniai negaudavo individualios pagalbos pagal poreikius, skirtos akademiniams rezultatams gerinti. Mokytojams truko kompetencijų suprantamai vesti pamokas ir jie nepakankamai skyrė laiko mokiniams po pamokų. Didelis SERVQUAL dimensijų atotrūkis atskleidė, kad reikia visapusiškai siekti, kad būtų pagerinta paslaugų kokybė. Vadinas, būtina tobulinti / gerinti ugdymo patalpas, mokinių dalyvavimą planuojant pamokas ir priimant sprendimus dėl mokymo metodų, mokytojų didaktikos dalyko tobulinimas.

Manzoor (2018) atlikto tyrimo tikslinė grupė buvo vidurinio ugdymo mokyklų mokiniai. Tyrimo rezultatai atskleidė, kad labiausiai mokiniai patenkinti veiksniais arba, kitaip tariant, mokyklos stiprybės yra „patikimumo“ (paslaugų tikslumas) ir „užtikrintumo“ (mokytojų kompetencija) veiksniai. O silpnosios sritys yra apčiuopiamumas ir empatija. Moksleiviai mažiausiai patenkinti apčiuopiamumo veiksnium, todėl mokykla turėtų tobulinti: tinkamą sėdimų vietų įrengimą mokyklos valgykloje; valgykloje turėtų būti tiekiami sveiki ir higieniški maisto produktai; kiekvienoje klasėje turėtų būti multimedijos įranga arba bent keli pavyzdiniai kabinetai. Taip pat mokiniai nepatenkinti empatijos veiksnium. Mokyklos vadovybė turi: mokiniams kasmet organizuoti poilsines ekskursijas ir edukacines ekskursijas; rengti mokyklos lygmens rekreacinius susibūrimus.

Behdioğlu, Şener (2014) tyrimo metu buvo siekiama palyginti tėvų požiūrį ir lūkesčius į neįgalių mokinių specialiojo ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų kokybę ir pateikti siūlymus, kaip pagerinti ugdymo kokybę šiose įstaigose. Atsižvelgiant į SERVQUAL balus, nustatyta, kad patikimumo dimensija buvo svarbiausias veiksnys tarp paslaugų kokybės dimensijų, neigiamai veikiantis tėvų pasitenkinimą. Taip pat nustatyta, kad nėra reikšmingo skirtumo tarp tėvų suvokimo ir lūkesčių apie paslaugų kokybės dimensijas, atsižvelgiant į jų vaikų negalią. Šis tyrimas svarbus tuo, kad juo siekiama pagerinti paslaugų kokybę specialiojo ugdymo įstaigose, skirtose neįgaliems mokiniams. Neįgalių mokinių teisės į mokslą apsauga ir su tuo susijusių specialiojo ugdymo įstaigų paslaugų kokybės gerinimas leis šioms įstaigoms imtis veiksmingesnio vaidmens integruojant neįgalius mokinius į visuomenę.

Apžvelgtų tyrimų, skirtų paslaugų kokybei švietimo sektoriuje diagnozuoti, taikant SERVQUAL metodą, atskleidžia, kad SERVQUAL leidžia identifikuoti atotrūkį tarp skirtingų interesų grupių: mokinių, mokytojų, tėvų ar kitų paslaugų gavėjų lūkesčių ir realiai patiriamos kokybės. Apibendrinant SERVQUAL tyrimus švietimo srityje: mokiniai dažnai tikisi aukšto lygio paslaugų kokybės, ypač patikimumo ir užtikrintumo srityse, pvz., mokytojų kompetencijos ir aiškaus mokymo turinio, švietimo

įstaigose dažnai trūksta dėmesio individualiems mokinių poreikiams ir empatijos. Taip pat pasitaiko fizinės infrastruktūros, tokios kaip klasės ar įranga, trūkumų. Tyrimai, kurių metu naudojamas SERVQUAL metodas, leidžia švietimo įstaigoms identifikuoti konkrečias tobulintinas sritis, geriau suprasti mokinių, tėvų poreikius ir siekti aukštesnės paslaugų kokybės, kas prisideda prie didesnio paslaugų gavėjų pasitenkinimo.

1.5. Klientų polinkio rekomenduoti sąvokos apibrėžtis

Mokslinėje literatūroje klientų polinkis rekomenduoti siejamas su rekomendacijos sąvoka. Bendrąja prasme rekomendacija yra asmens ar organizacijos pateiktas patarimas arba pasiūlymas, kuriuo remiamas konkretus veiksmas ar sprendimas (Dalal, Bonaccio, 2010). Rekomendavimas apibūdinamas kaip vartotojo patarimas potencialiam vartotojui pasirinkti, įsigyti ar vartoti tam tikrą produktą ar prekės ženklą (Budianto, 2019).

Dauguma mokslinių tyrimų, nagrinėjančių rekomendacijas, teigia, kad rekomendacijos gali būti pagrįstos asmenine patirtimi, ekspertų žiniomis ar nuomonėmis ir dažnai yra svarbus veiksnys priimant sprendimus (Nair, 2024). Rekomendacijos yra susijusios su žmonių bendravimu, pagrįstos įpročiais, elgesiu, nuomonėmis ar požiūriais, taip pat su pažanga ar naujovėmis (Pauliene, Sedneva, 2019).

Rekomendacijos suvokiamos kaip savaime pasikartojantis reiškiny, kurį sunku įtakoti, kontroliuoti ar valdyti, nes jos yra neatsiejamos nuo socialinių, ekonominių, technologinių ir kitų aplinkos veiksnių (Jiménez ir Mendoza, 2013; Xiabo, 2014). Rekomendacijos pagrindas yra pažinimas, žinios, lūkesčiai ir patirtis. Rekomendacijoms išreikšti būtini klientų norai, paskatos ir gebėjimas perteikti žinias, taip pat dalytis lūkesčiais ir patirtimi su kitais. Kai kurie autoriai (Prasad ir kt., 2017; Priporas ir kt., 2015) teigia, kad didėjančių rekomendacijų poveikį lemia didėjantis klientų reiklumas, laiko trūkumas informacijos paieškai nors kiti tyrėjai tai sieja su nepasitikėjimu rinkodaros komunikacija arba per dideliu reklamos kiekiu.

Daugelis autorių (Cheung, Masatlioglu; 2021, Kawaguchi ir kt., 2021) nurodo rekomendacijos įtaką vartotojo sprendimo pasirinkimui. Kaip teigia Cheung, Masatlioglu (2021) rekomendacija ne tik išplečia sprendimus priimančio asmens svarstymus ir požiūrį į norimą objektą, bet gali pakeisti sprendimo eigą: iš neigiamo į teigiamą. Kawaguchi ir kt. (2021) teigia, kad rekomendacijos dažnai motyvuoja vartotojus pasirinkti paslaugas, kurių jie iki tol nepastebėjo, nes rekomendacija nėra ne tik įtikinama, bet ji dažnai paremta žiniomis ir praktine patirtimi.

Rekomendavimas laikomas vienu stipriausių kitus vartotojus paveikiančių patirčių. Nielsen (2012) tyrimo duomenimis, apklausus 28000 respondentų 56 šalyse, 92 proc. respondentų teigia pasitikintys pažįstamų rekomendacijomis, o 70 proc. pasitiki kitų klientų pranešimais.

Rekomendacijos atlieka kelis vaidmenis. Visų pirma, tai yra viena iš pagrindinių veiklos plėtros variklių, padedančių rinkodaros specialistams įgyvendinti ilgalaikius tikslus ir stiprinti konkurencinį pranašumą. Antra, rekomendacijos daro įtaką šiems procesams: technologiniams ir paslaugų atnaujinimui ir plėtrai; naujos pasiūlos kūrimui; naujų produktų kūrimui; tiekimo ir paskirstymo kanalų kaitai; įmonių valdymo pokyčių inicijavimui, taip pat įmonių žmogiškųjų išteklių valdymui ir įgūdžių tobulinimui (Pauliene ir kt., 2020).

Apibendrinant galima teigti, kad rekomendavimas – tai vartotojo patarimas potencialiam vartotojui pasirinkti paslaugą, paremtas teigiama asmenine patirtimi apie paslaugą. Rekomendavimas rodo kliento pasitenkinimą teikiama paslauga, kuo labiau klientai patenkinti paslauga, tuo labiau jie linkę ją rekomenduoti kitiems. Todėl šis rodiklis svarbus organizacijai, nes rekomendacijos dažnai pritraukia naujus klientus ir stiprina organizacijos įvaizdį ir reputaciją.

1.6. Klientų polinkio rekomenduoti matavimo metodai

Kliento polinkio rekomenduoti paslaugą matavimui, dažniausiai naudojami įvairūs metodai, skirti išsiaiškinti klientų lojalumą ir patirtį. Vienas iš populiariausių metodų yra klientų rekomendavimo indeksas (NPS). NPS (Klientų rekomendavimo indeksas) metodas yra klientų lojalumo ir pasitenkinimo matavimo įrankis, sukurtas siekiant suprasti, kiek klientai yra linkę rekomenduoti įmonės produktus ar paslaugas kitiems (Lacohee ir kt., 2024).

Klientų rekomendavimo indeksas (NPS) plačiai naudojamas kaip pagrindinis veiklos rodiklis praktikoje. NPS naudojamas kaip prekės ženklo būklės rodiklis bei veiksmingai atspindi vartotojų nuotaikas prekės ženklo atžvilgiu (Lewis, Mehmet, 2020).

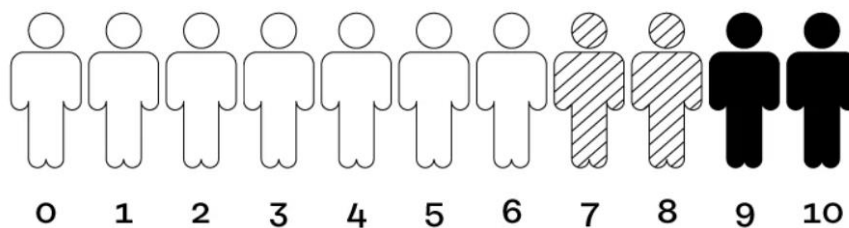
Klientų rekomendavimo indeksą NPS sukūrė Frederick F. Reichheld, kuris žurnale „Harvard Business Review“ paskelbė tekstą įtakingu pavadinimu: „Jums reikalingas vienas skaičius organizacijos augimui“. Reichheld savo skaitytojams tvirtino, kad: „jums nereikia brangių apklausų ir sudėtingų statistinių modelių. Jums tereikia užduoti savo klientams vieną klausimą“ (Sedlak, 2020).

Metodika yra gana paprasta ir apima vieną pagrindinį klausimą klientams: „Skalėje nuo 0 iki 10, kiek tikėtina, kad rekomendotumėte mūsų įmonę (produktą ar paslaugą) draugams ar kolegoms?“ (Koladycz ir kt., 2018). Respondentai pažymi savo norą rekomenduoti nuo 0 iki 10, kur 10 reiškia „labai tikėtina“, kad rekomenduotų, 5 – neutralu, o 0– „visai netikėtina“ (Lacohee ir kt., 2024).

Respondentai, surinkę 0–6 balus, laikomi „atstumtaisiais“, 7–8 balus surinkę respondentai – „pasyviaisiais“, o 9–10 balų surinkę respondentai – „skatinančiaisiais“ (Reichheld, 2003; Sartori, 2023).

Reichheld ir jo komanda pastebėjo, kad klientus (arba respondentus) galima suskirstyti į 3 grupes. Remdamasis tuo, jis sukūrė gana griežtą taisyklę, kaip juos apibūdinti. Priklausomai nuo atsakymo į klausimą, klientai skirstomi į 3 grupes (Barath, 2022):

- Peikėjai (angl. Detractors), įvertinę 0–6 balais
- Pasyvūs (angl. Passives), įvertinę 7–8 balais
- Propaguotojai (rekomenduotojai) (angl. Promoters), įvertinę 9–10 balų.



$$\text{NPS} = \% \text{ Propaguotojai} - \% \text{ Peikėjai}$$

5 pav. Klientų rekomendavimo indekso modelis

NPS apskaičiuojamas iš organizacijos atstumtųjų procentinės dalies atimant propaguotojų procentinę dalį. Manoma, kad šis skaičius yra „vienintelis skaičius“, kurio reikia organizacijoms: kai NPS didėja, tariamai didėja pajamos (Sedlak, 2020). Rezultatas gali svyruoti nuo -100 iki +100. Aukštas NPS rodo didelį klientų lojalumą, o žemas gali signalizuoti apie problemas (Barath, 2022).

Pasak Baehre ir kt. (2022), rezultatas nuo -100 iki 0 būtų nepatenkinamas, nuo -100 iki -50 būtų nepakankamas, o nuo -49 iki 0 – netinkamas. Netinkamas reiškia, kad paslaugos kokybę klientas vertina labai neigiamai. Nepakankama reiškia, kad paslaugos kokybę klientas vertina neigiamai. Rezultatas nuo 0 iki 100 būtų patenkinamas, nuo 0 iki 49 pakankamas, o nuo 50 iki 100 – puikus. Pakankamas suprantamas, kad paslaugos kokybę klientas vertina teigiamai. Puikiai suprantama, kad paslaugos kokybę klientas vertina labai teigiamai.

Mokslinėje literatūroje (Sedlak, 2020; Barath, 2022; Lacohee ir kt., 2024) išskiriami šio metodo privalumai:

- **paprastumas:** tik vienas pagrindinis klausimas, kurį lengva suprasti ir įvertinti;
- **orientacija į augimą:** padeda organizacijoms greitai identifikuoti stipriąsias ir silpnąsias vietas;
- **palyginamumas:** leidžia lengvai palyginti skirtingų organizacijų ar laikotarpių rezultatus. Šis metodas dažnai naudojamas versle kaip greitas rodiklis, leidžiantis stebėti klientų pasitenkinimą ir lojalumą ilgalaikėje perspektyvoje.

Klientų rekomendavimo indeksas (NPS) plačiai naudojamas įvairiose pramonės šakose, tačiau jo taikymas švietimo sektoriuje yra ribotas. Kara ir kt. (2020) nagrinėjo NPS naudojimą nustatant ir tiriant 3 bakalauro studijų verslo studentų grupių savybes ir elgesį: skatinančiųjų, pasyviųjų ir atstumtųjų. Tyrimo metu buvo nustatytas suvoktos paslaugų kokybės ryšys su polinkiu rekomenduoti savo akademinę programą draugams. Remdamiesi apklausos duomenimis iš 3 regioninių JAV valstijų universitetų, kurių bendrą imtį sudarė 493 verslo studentai, apskaičiuotas NPS, užduodant klausimą: „Kiek tikėtina, kad rekomenduotumėte verslo programą draugui?“. Apskaičiavus NPS, buvo nustatyti ir suskirstyti į kategorijas 75 neigiamai vertinantys, 165 pasyviai vertinantys ir 253 rekomenduojantys. Tyrimo metu nustatyta, kad tie studentai, kurie labiau patenkinti studijų kokybe linkę labiau rekomenduoti studijų programą draugams. Remiantis išvadomis, buvo pateiktos rekomendacijos, kaip padėti universitetų administracijai sumažinti neigiamai vertinančiųjų skaičių, teigiamai konvertuoti pasyviuosius ir padidinti skatinančiųjų skaičių.

Ligeikienė ir kt. (2020) atlikto tyrimo metu buvo vertinta studijų kokybę formuojančių veiksnių grupių svarba ir nustatytas absolventų rekomendavimo rodiklis (NPS). Atlikto tyrimo rezultatai atskleidė absolventų pasitenkinimo studijomis lygį bei požiūrį į institucijos vertybes, kaip studijų kokybę formuojantį komponentą. Tyrimo metu nustatytas žemas NPS – 16,4. Šis rodiklis atskleidė, kad absolventai neigiamai atsiliepia apie studijų kokybę bei turi žemą pasitenkinimą studijomis. Atlikto tyrimo rezultatai atskleidė, kad didžiausią įtaką studentų pasitenkinimui studijomis turi dėstytojų profesionalumas, fakultetų administracijos veikla ir studijų organizavimas. Mažiausią įtaką turi bendrabučių ir valgyklos paslaugos.

Apibendrinant galima teigti, vienas iš pagrindinių klientų polinkio rekomenduoti paslaugą matavimo metodų yra Klientų rekomendavimo indeksas (NPS), kurio taikymas, padeda suprasti ne tik kiek klientai yra linkę rekomenduoti įmonės produktus ar paslaugas kitiems, bet gali padėti atskleisti paslaugos teikimo tobulinimo galimybes.

2. TĖVŲ NUOMONĖS APIE SUVOKTOS PASLAUGŲ KOKYBĖS ĮTAKĄ KLIENTŲ POLINKIUI REKOMENDUOTI ŠVIETIMO ORGANIZACIJĄ TYRIMO METODOLOGIJA

2.1. Tyrimo metodologinės nuostatos

Šio tyrimo **tikslas** – nustatyti suvoktos paslaugų kokybės įtaką klientų polinkiui rekomenduoti švietimo organizaciją. Siekiant tikslo buvo pasirinkta kiekybinio tyrimo strategija. Kiekybinė analizė traktuojama kaip struktūruotas instrumentas, kuris remiasi iš mokslinės problemos kylančia hipoteze, taikant matematinius analizės metodus tyrimo duomenims apdoroti bei nagrinėjamam reiškiniui aprašyti (Tidikis, 2003). Kiekybinis tyrimas – tai kiekybiniais matavimais paremtas tyrimo informacijos rinkimas, apdorojimas ir vertinimas, siekiant paaiškinimo, dėsnių universalumo (Kardelis, 2017). Kiekybinio tyrimo metodo pasirinkimas grindžiamas tuo, kad gali būti tiriamos nuostatos, nuomonės, žinios, kai siekiama gauti kuo geresnį kiekybinį rezultatą, kai svarbu apklausti kuo daugiau respondentų, darant prielaidą, kad didesnis respondentų skaičius gali užtikrinti aukštesnį kiekybinio tyrimo rezultatų objektyvumą (Kardelis, 2017). Kadangi atliekamu tyrimu siekiama nustatyti pradinių klasių mokinių tėvų suvoktos paslaugų kokybės įvertinimą švietimo organizacijoje bei polinkio rekomenduoti organizaciją bei suvoktos paslaugų kokybės ir polinkio rekomenduoti ryšį manoma, kad kiekybinės tyrimo strategijos pasirinkimas yra tinkamas.

Duomenų rinkimo metodas. Pagrindinė apklausos kaip kiekybinio duomenų rinkimo metodo paskirtis yra matavimas, arba išsamus, tikslingas realybės stebėjimas, kurio tikslas – aprašyti tiriamus reiškinius per reikšmes, sudarančias kintamąjį (Gaižauskaitė, Mikėnė, 2014), todėl siekiant surinkti kiek galima daugiau ir įvairesnės pirminės informacijos apie objektą, t.y. paslaugų kokybės įtaką polinkiui rekomenduoti, duomenų rinkimui buvo pasirinkta pradinių klasių mokinių tėvų anketinė apklausa.

Tyrimo instrumentarijus. Tiriamųjų grupei buvo pateiktas klausimynas, kurį sudarė 3 dalys (1 priedas). Pirmoji klausimyno dalis, skirta pradinių klasių mokinių tėvų suvoktos paslaugų kokybės įvertinimo švietimo organizacijoje nustatymui. Klausimynas sudarytas remiantis SERVQUAL modeliu, išskirtos 5 paslaugos kokybės dimensijos:

1. Apčiuopiamumas (angl. Tangibles) – materialus pagrindas: personalo, įrangos, kitų bendravimo metu naudojamų priemonių, medžiagų išvaizda.
2. Patikimumas (angl. Reliability) – organizacijos veiklos ir patikimumo pastovumas, gebėjimas įvykdyti pažadus.
3. Reagavimas (angl. Responsiveness) – noras padėti klientui, paslaugą suteikti paslaugiai ir greitai.
4. Užtikrinimas (angl. Assurance) – darbuotojų žinios ir paslaugumas, sugebėjimas vartotojui sužadinti pasitikėjimą.
5. Individualus dėmesys, įsijautimas (angl. Empathy): individualus dėmesys vartotojui, rūpinimasis juo, specialių poreikių tenkinimas

Šioje klausimyno dalyje, remiantis mokslinėje literatūroje pateiktomis teorinėmis prielaidomis, išskirtos 5 paslaugos kokybės dimensijos būdingos švietimo organizacijai: apčiuopiamumas, patikimumas, reagavimas, užtikrintumas, jautrumas (empatija) (4 lentelė).

Paslaugos kokybės dimensijų instrumentarijus*

Dimensija	Indikatoriai	Šaltiniai
Apčiuopiamumas	- Mano vaiko klasėje yra moderni įranga (t. y. kompiuteriai, interaktyvūs ekranai, sensoriniai kambariai ir kt.) - Mokyklos patalpų patrauklumas (įrengtos vaikams poilsio, žaidimų erdvės) - Mokyklos pastato erdvių saugumas (įrengtos stebėjimo kameros, mokinių įėjimo į mokyklą registracijos sistema, uždaras kiemas) - Vaiko klasėje yra patrauklios mokymo priemonės: vadovėliai, pratybos, žaidimai ir kita) - Klasės aprūpinimas modernia įranga (t. y. kompiuteriai, interaktyvūs ekranai, sensoriniai kambariai ir kt.) - Klasės aprūpinimas patraukliomis mokymo priemonėmis (vadovėliai, pratybos, žaidimai ir kita)	Mamun-ur-Rashid (2023), Rolo, A., Alves, R., Saraiva, M., Leandro, G.(2023)
Patikimumas	- Mokykloje pamokos ir užsiėmimai mokiniams vyksta pagal tvarkaraštį ir be vėlavimų - Tėvų pasitenkinimas teikiama pagalba vaikui mokantis - Mokykloje organizuojamų užsiėmimų vaikui pasiūla (būreliai, išvykos, koncertai) - Tikslios ir reikalingos informacijos (apie vaiko mokymosi rezultatus, testus, susirinkimus) teikimas	
Reagavimas	- Tėvų pasitikėjimas vaiko mokytojais kaip dalyko specialistais - Mokyklos suteikia pakankamai informacijos, apie specialistų pagalbą, kuria gali pasinaudoti mano vaikas (psichologo, socialinio pedagogo, logopedo ir kt.) - Mokyklos mokytojų reagavimas į vaiko problemas ir jų sprendimą - Mokyklos mokytojų informacijos teikimas apie vaiko mokymosi ir elgesio iškilusias problemas - Tėvų įtraukimas į problemų sprendimą: galimybė teikti pasiūlymus, pasakyti savo nuomonę dėl vaiko ugdymo klasėje	
Užtikrinimas	- Mokytojai yra profesionalūs - Pagalba vaikui, jei vaikas ko nors nesupranta, konsultacijų teikimas - Pamokų, užsiėmimų mokiniams vykdymas įvairiose netradicinėse erdvėse: bibliotekose, bažnyčiose, muziejuose, prie paveldo ir architektūros paminklų ir pan. - Mokytojų objektyvus mokinių pasiekimų vertinimas - Mokyklos mokytojų mokinių skatinimas siekti aukštesnių rezultatų, dalyvauti konkursuose ir kita	
Jautrumas	- Sąžiningas ir teisingas mokytojų elgesys, kai vaikas prasižengia mokykloje - Užduočių diferencijavimas gerai besimokantiems ir silpnesniems mokiniams - Mokytojų ir tėvų santykiai grindžiami pagarba ir pasitikėjimu - Vaiko saugumas mokykloje	

*Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis mokslinių šaltinių analizė

Šios dalies teiginiai vertinami pagal Likerto skalę 5 balų sistema, kur 1 – „visiškai nepritariu“, 2 – „nepritariu“, 3 – „nežinau“, 4 – „pritariu“, 5 – „visiškai pritariu“.

Antroji klausimyno dalis, skirta įvertinti pradinių klasių mokinių tėvų polinkį rekomenduoti švietimo įstaigą. Ši klausimyno dalis atliekama, remiantis Net Promoter Score (NPS) metodika, kuri įvertina kliento tikimybę rekomenduoti įmonę draugui ar kolegai skalėje nuo 0 iki 10. Metodika yra gana paprasta ir apima vieną pagrindinį klausimą klientams: „Skalėje nuo 0 iki 10, kiek tikėtina, kad rekomenduosite švietimo organizaciją draugui ar kolegai?“ (Koladycz ir kt., 2018).

Trečioji klausimyno dalis, skirta demografinių respondentų charakteristikų: lyties, amžiaus, išsilavinimo, geografinės vietovės, kurioje yra mokykla, nustatymui.

Prieš atliekant statistinę duomenų analizę, buvo suskaičiuoti kiekvienos skalės vertinimo vidurkiai (nuo 1 iki 5). 5 lentelėje pateikiami šio klausimyno skalių patikimumai.

5 lentelė

Paslaugų kokybės dimensijų klausimyno patikimumo analizės rezultatai

Skalės	Cronbacho α	Teiginių skaičius	Teiginių pavyzdžiai
Apčiuopiamumas	0,789	4	Mano vaiko klasėje yra moderni įranga (t. y. kompiuteriai, interaktyvūs ekranai, sensoriniai kambariai ir kt.)
Patikimumas	0,768	4	Mokykloje pamokos ir užsiėmimai mokiniams vyksta pagal tvarkaraštį ir be vėlavimų
Reagavimas	0,880	5	Aš pasitikiu vaiko mokytojais kaip dalyko specialistais
Užtikrinimas	0,816	5	Pamokos, užsiėmimai mokiniams patrauklūs, vykdomi įvairiose netradicinėse erdvėse: bibliotekose, bažnyčiose, muziejuose, prie paveldo ir architektūros paminklų ir pan.
Jautrumas	0,777	4	Kai vaikas prasižengia mokykloje su juo elgiamasi sąžiningai ir teisingai

Bendras patikimumas yra pakankamas, nes atskiros klausimyno skalės yra virš 0,7 (*Cronbach alfa*), tai reiškia, kad klausimyno skalių vidinis suderinamumas geras ir klausimynas tinkamas naudoti statistinei analizei atlikti.

2.2. Tyrimo organizavimas

Tyrimo tikslinė grupė – pradinių mokyklų mokinių tėvai.

Tiriamųjų atrankai buvo naudojama kriterinė atranka pagal šiuos kriterijus:

1. pradinėje mokykloje besimokančio mokinio vienas iš tėvų;
2. pradinė mokykla yra valstybinė įstaiga;
3. pradinė mokykla savarankiška švietimo įstaiga;
4. pradinėje mokykloje mokosi daugiau nei 100 mokinių;
5. pradinė mokykla yra rajono centre.

Tyrimo imtis. Anketinio tyrimo imtis sudaryta taip, kad jos savybės atspindėtų generalinės visumos savybes t. y. ji turi būti reprezentatyvi. Socialiniams tyrimams rekomenduojama imties dydį nustatyti, atsižvelgiant į 5 proc. paklaidą (Kardelis, 2017). Imties dydis nustatytas pagal Paniotto formulę: $n = 1/(\Delta^2 + 1/N)$ Kur: **n** – atvejų skaičius atrankinėje grupėje, **N** – generalinė aibė, **Δ** – paklaidos dydis. Švietimo valdymo informacinės sistemos (ŠVIS) 2024 m. rugsėjo 1 d. duomenimis bendras pradinių klasių mokinių skaičius yra 2735 (Rokiškio r. –773; Utenos r. –1249; Anykščių r. –713). Apklausiant vieną iš tėvų viso generalinę aibę sudaro 2735 tėvai. Siekiant, kad pradinių klasių tėvų apklausa būtų reprezentatyvi ir patikima su 5 proc. paklaida, tyrime turi būti apklausta ne mažiau kaip **349 tėvų**:

$$n = 1/(0,0025 + 1/2735) = 349.$$

Tyrime dalyvavo 369 pradinių klasių mokinių tėvai.

Tyrimo dalyvių sociodemografinės charakteristikos pateikiamos 6 lentelėje.

6 lentelė

Tyrimo dalyvių sociodemografinės charakteristikos

Charakteristika	Požymis	N	Proc.
Lytis	Vyrai	67	18,2
	Moterys	302	81,8
Amžius	20–30 m.	47	12,7
	31–40 m.	207	56,1
	41–50 m.	102	27,6
	Daugiau nei 51 m.	13	3,5
Išsilavinimas	Aukštasis universitetinis	150	40,7
	Aukštasis neuniversitetinis (kolegija)	125	33,9
	Profesinis	67	18,2
	Vidurinis	24	6,5
	Pagrindinis	3	0,8
Savivaldybė	Rokiškio r. savivaldybė	117	31,7
	Utenos r. savivaldybė	160	43,4
	Anykščių r. savivaldybė	92	24,9

Kaip matyti iš 6 lentelėje pateiktų duomenų tyrime dalyvavo daugiau moterų (81,2 proc.) nei vyrų (18,2 proc.). Žvelgiant į respondentų pasiskirstymą pagal amžių, nustatyta, kad tyrime dalyvavo daugiausia jauni respondentai: 56,1 proc. respondentų amžius yra nuo 31 iki 40 metų ir 27,6 proc. respondentų priklausančių 20-30 metų amžiaus grupei. Mažiausiai tyrime dalyvavo vyresnio amžiaus respondentų: 3,5 proc. respondentų buvo vyresni nei 51 metų. Tyrime dalyvavo aukštą išsilavinimą, turintys respondentai: 74,6 proc. tiriamųjų išsilavinimas yra aukštasis (40,7 proc. turi aukštąjį universitetinį ir 33,9 proc. – aukštąjį neuniversitetinį). Penktadalio respondentų išsilavinimas yra įvairus: profesinis (18,2 proc.); vidurinis (6,5 proc.), pagrindinis (0,8 proc.). Analizuojant respondentų pasiskirstymą pagal savivaldybes, nustatyta, kad didžiausia grupė –160 respondentų (43,4 proc.) vaikai lankė Utenos savivaldybės pradinės mokyklas, daugiau nei trečdalis (31,7 proc.) – Rokiškio savivaldybės ir ketvirtadalio (24,9 proc.) – Anykščių rajono savivaldybės mokyklas.

Tyrimo eiga. Tyrimas vykdytas 2024 m. spalio–lapkričio mėn. Pradinių mokyklų mokinių tėvų anketavimas vyko pildant anketas internete: <https://apklausa.lt/>. Buvo kreiptasi į miestų / rajonų savivaldybės švietimo skyrius su oficialiu prašymu išsiųsti anketos nuorodą mokyklų administracijai, kad ši pasidalytų nuoroda su tėvais elektroninio dienyno paskyroje. Prieš vykdant tyrimą respondentams bus paaiškintas tyrimo tikslas ir užtikrintas atsakymų anonimiškumas.

Tyrimo etikos principų laikymasis. Vykdam tyrimą buvo vadovaujamasi etiniais principais. Kaip teigia Gaižauskaitė, Mikėnė (2014), apklausos tyrime duomenys renkami iš respondentų, todėl ypatingai svarbu užtikrinti jų gerovę tiek paties apklausos proceso metu, tiek po jo (užtikrinant, kad respondentų dalyvavimas apklausoje bei jų suteikta informacija neturėtų nepageidaujamo atoveiksmio arba neigiamos įtakos). Atsižvelgiant į šias nuostatas, tyrimo metu buvo užtikrinamas šių etikos principų laikymasis:

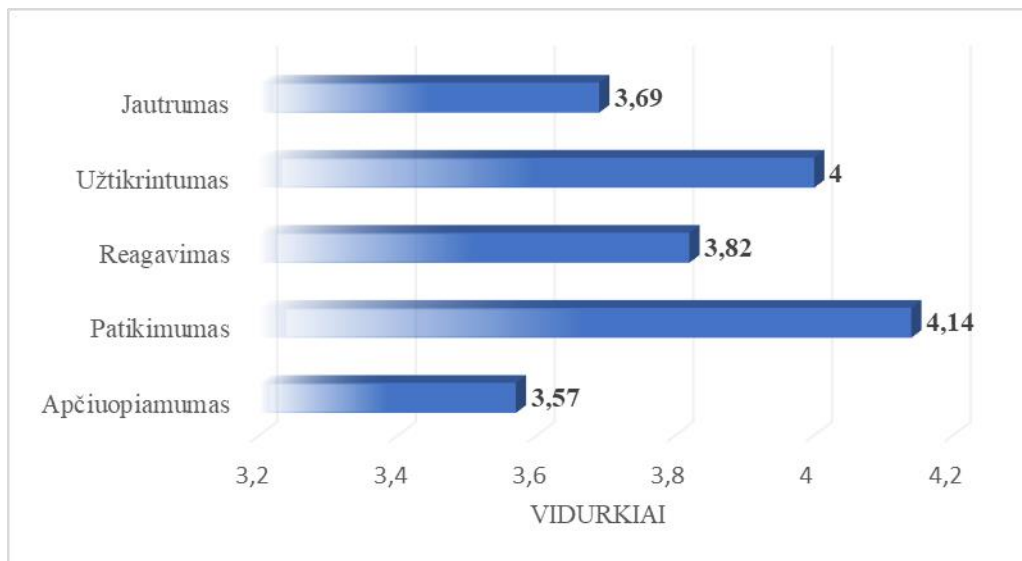
- savanoriškas sutikimas dalyvauti tyrime;
- anonimiškumo ir gautos informacijos konfidencialumo užtikrinimas (tyrimo dalyviai užtikrinti, kad vardai, pavardės nebus skelbiamos, niekas negalės nustatyti respondento vardo, pavardės ir kitų individualių duomenų);
- žalos respondentams vengimas.

Duomenų analizės metodai. Duomenims apdoroti naudotas SPSS (angl. Statistical Package for Social Sciences) 22.0 versijos programinis paketas. Pirmiausiai buvo apskaičiuoti visų skalių patikimumo koeficientai – *Cronbach alpha*, taipogi įvertinti kintamųjų skirstiniai, naudojant Kolmogorov-Smirnov kriterijų. Rezultatai parodė, kad visi skirstiniai statistiškai reikšmingai skiriasi nuo normaliojo skirstinio. Dėl to, siekiant tolimesnių tyrimo tikslų buvo naudojami neparametriniai kriterijai: Spearman'o koreliacijos koeficientas sąsajoms nustatyti. Koreliacijos koeficientas gali būti nuo -1 iki 1. Koreliacijos koeficiento reikšmių interpretacija: 0,00–0,19 labai silpnas ryšys arba jo nėra; 0,20–0,39 –silpnas ryšys; 0,40–0,59 – vidutinis ryšys; 0,60–0,79 – stiprus ryšys; 0,80–1,00–labai stiprus ryšys (Pabedinskaitė, Činčikaitė, 2016). Grupių palyginimui buvo naudotas neparametrinis Mann-Whitney kriterijus dviem nepriklausomoms imtims lyginti. Pasirinktas statistinio reikšmingumo lygmuo yra 0,05.

3. TYRIMO REZULTATAI IR JŲ ANALIZĖ

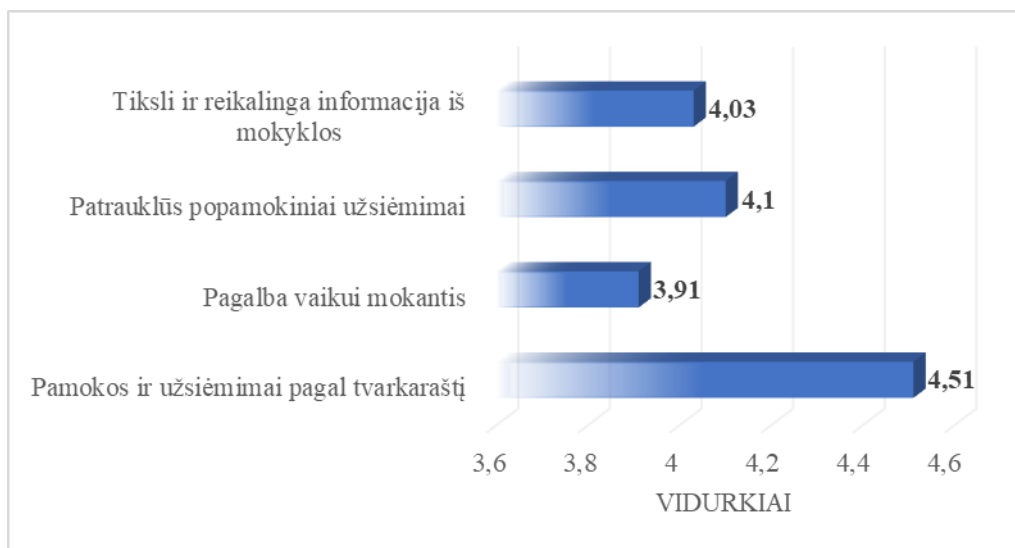
3.1. Suvoktos paslaugų kokybės įvertinimas švietimo organizacijoje

Tyrimo metu buvo įvertinta paslaugų kokybės dimensijų raiška švietimo organizacijoje. Tyrimo rezultatai atskleidė (6 pav.), kad vyrauja patikimumo ir užtikrintumo dimensijos, šių dimensijų išvesties vidurkiai didžiausi (4,14 ir 4,00). Šiek tiek mažiau respondentai skyrė reagavimo (3,82) ir jautrumo (3,69) paslaugų dimensijoms. Respondentų nuomone, mažiausiai (3,57) švietimo įstaigose yra išreikšta apčiuopiamumo dimensija.



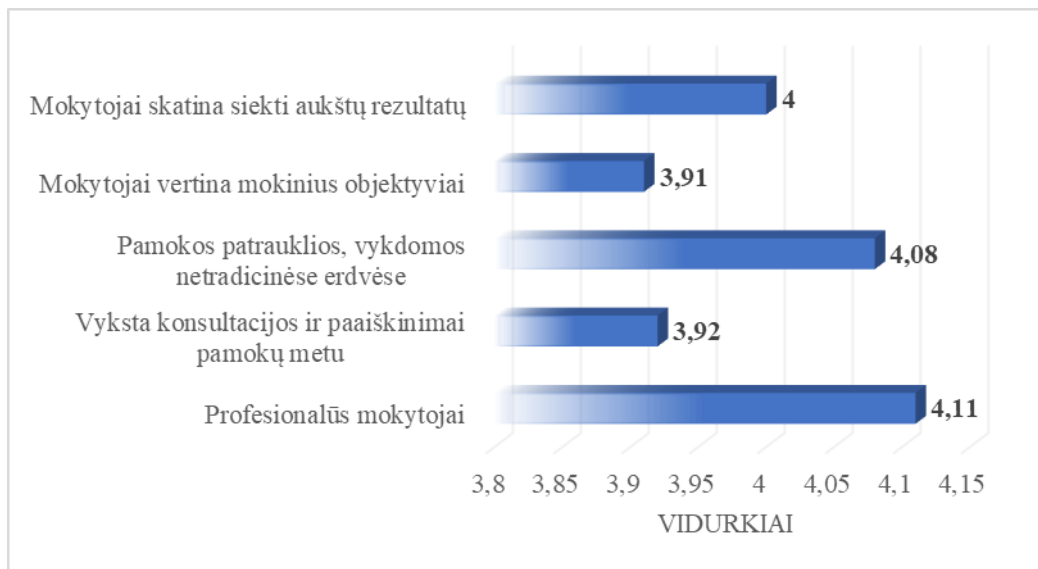
6 pav. Paslaugų kokybės dimensijų vertinimo vidurkiai

Atlikus kiekvienos paslaugų kokybės dimensijų statistinių duomenų analizę, apskaičiuoti kiekvienos dimensijos teiginių vidurkiai. Apskaičiavus teiginių atsakymų vidurkius nustatyta, kad respondentai švietimo organizacijoje labiausiai vertina paslaugų kokybės patikimumo dimensiją (7 pav.). Iš pateiktų duomenų matyti, kad tėvai ypač aukštai vertina teiginį, kad mokykloje pamokos ir užsiėmimai mokiniams vyksta pagal tvarkaraštį ir be vėlavimų (4,51). Aukštas vertinimas rodo, pamokų ir užsiėmimų tvarkaraštis vykdomas be trikdžių, tėvai pasitiki mokyklos gebėjimu užtikrinti stabilų ugdymo procesą, o tai labai svarbu patikimumo suvokimui bei vertinimui. Tėvai pakankamai aukštai vertina tikslios ir reikalingos informacijos teikimą (4,03) Tikslios ir laiku pateikiamos informacijos reikšmė yra kritinė tėvų pasitikėjimui mokykla. Aukštas vertinimas rodo, kad mokykla pakankamai efektyviai komunikuoja su tėvais bei pateikia reikalingą informaciją apie vaiko mokymosi rezultatus, testus, susirinkimus ar kitus svarbius aspektus. Tėvai kiek žemiau vertina popamokinių užsiėmimų patrauklumą: būrelius, išvykas, koncertus ir kt. (4,1). Prasčiausiai tėvai vertina pagalbą vaikui mokantis (3,91), žemesnis šio aspekto vertinimas rodo, kad tėvai nevisiškai patenkinti mokyklos teikiama pagalba vaikui mokantis ir norėtų gauti intensyvesnę individualią pagalbą vaikui mokantis, tai gali reikšti, kad mokytojų asmeninio dėmesio vaikui ar kitų specialistų indėlio.



7 pav. Patikimumo dimensijos teiginių atsakymų vidurkiai

Tyrimo metu nustatyta, kad respondentai pozityviai vertina paslaugų kokybės užtikrintumo dimensiją (8 pav.). Daugumos respondentų teigimu, mokykloje dirba profesionalūs mokytojai (4,11). Aukštas šio teiginio vertinimas atskleidžia tėvų pasitikėjimą mokytojų kompetencija ir profesionalumu: jų gebėjimu perteikti vaikams žinias. Todėl tyrimo duomenų pagrindu, galima daryti prielaidą, kad mokytojų profesionalumas stiprina užtikrintumo dimensiją. Kitas aukštai tėvų vertinamas aspektas yra pamokų, užsiėmimų mokiniams patrauklumas, jų vykdymas įvairiose netradicinėse erdvėse (4,08). Pozityvus šio teiginio vertinimas rodo, kad mokykla skiria didelį dėmesį mokinių ugdymui už klasės ribų, suteikia įvairesnę patyriminio ugdymo patirtį, mokiniams vykdomi užsiėmimai ir pamokos: bibliotekose, bažnyčiose, muziejuose, prie paveldo ir architektūros paminklų ir pan. Kiek žemiau tėvai vertina teiginį apie mokytojų skatinimą mokinius siekti aukštesnių rezultatų, dalyvauti konkursuose ir kt. (4,00). Šių duomenų pagrindu galima teigti, kad mokykloje ne visiems mokiniams, sudaromos galimybės siekti aukštesnių rezultatų, nepakankamai skatinama mokinių, tiek turinčių gerus gebėjimus, tiek turinčių specialiųjų ugdymosi poreikių, motyvacija, siekti aukštesnių individualių pasiekimų. Žemiausiai tėvai vertina konsultacijų teikimą vaikui mokantis (3,92) ir mokinių objektyvų pasiekimų vertinimą (3,91). Tyrimo duomenų pagrindu galima daryti prielaidą, kad tėvai nepakankamai patenkinti pagalbos mokantis vaikui teikimu ne pamokų metu: jei vaikas ko nors nesupranta, ne visada gali pasiaiškinti pamokų ar konsultacijų metu. Taip pat tėvai ne visada pasitiki mokytojų objektyvumu, vertinant mokinių pasiekimus, vyrauja tėvų suvokimas, kad vertinant mokinius neišvengiamas mokytojų subjektyvumas, vertinimas ne visada atspindi realius vaiko gebėjimus, pastangas. Šių aspektų žemesnis vertinimas rodo, kad tėvams trūksta informacijos apie mokinių pasiekimų vertinimo kriterijus, o tai vienas iš būdų, stiprinant užtikrintumo dimensijos vertinimą.



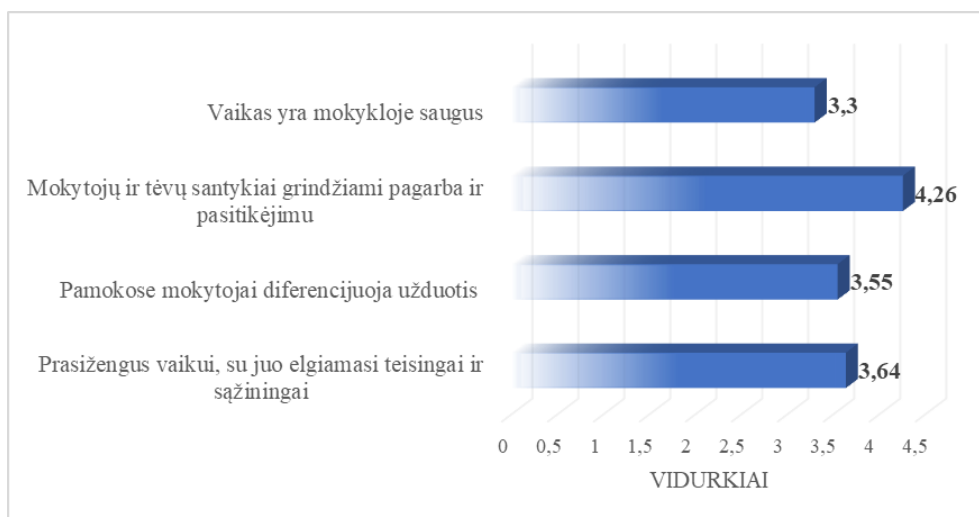
8 pav. Užtikrintumo dimensijos teiginių atsakymų vidurkiai

Apskaičiavus teiginių atsakymų vidurkius nustatyta, kad respondentai šiek tiek žemiau vertina paslaugų kokybės reagavimo dimensiją. Iš pateiktų duomenų (9 pav.) galima matyti, kad respondentų aukščiausi vertinimai susiję mokytojo kaip dalyko specialisto pasitikėjimu (4,15). Tai reiškia, kad mokytojai laikomi ne tik kompetentingais dalyko žinovais, bet tėvai išreiškia pasitikėjimą mokytojų veiksmais, reaguojant ir sprendžiant mokinio problemas. Tai atskleidžia tyrimo rezultatai, nes pakankamai gerai tėvai vertina mokytojų teikiamą savalaikę informaciją apie vaiko mokymosi ir elgesio problemas (3,92) ir mokytojų reagavimą, sprendžiant vaiko problemas (3,78). Vidutiniškai tėvai vertina informacijos teikimą apie mokykloje dirbančius specialistus (3,7), mokykla suteikia nepakankamai informacijos, apie specialistų pagalbą, kuria gali pasinaudoti vaikas (psichologo, socialinio pedagogo, logopedo ir kt.). Šie duomenys, atskleidžia, kad mokykloje vykdoma nepakankama informacijos sklaida apie pagalbos mokiniui specialistų teikiamą pagalbą ir tėvai nežinodami apie ją ne visada gali pasinaudoti, sprendžiant vaiko sunkumus mokykloje. Respondentų žemiausi vertinimai susiję su tėvų įtraukimu į vaiko problemų sprendimą (3,56). Nors tėvai yra didžiausi partneriai, geriausiai pažįstantys vaiką ir žinantys vaiko problemas, tačiau tėvai jaučiasi nepakankamai įtraukiami į vaiko problemų sprendimą: ne visuomet gali teikti pasiūlymus, pasakyti savo nuomonę dėl vaiko ugdymo klasėje. Šių duomenų pagrindu galima teigti, kad mokykloje trūksta glaudesnio mokytojų ir tėvų bendradarbiavimo, sprendžiant vaiko ugdymo ar elgesio klausimus.



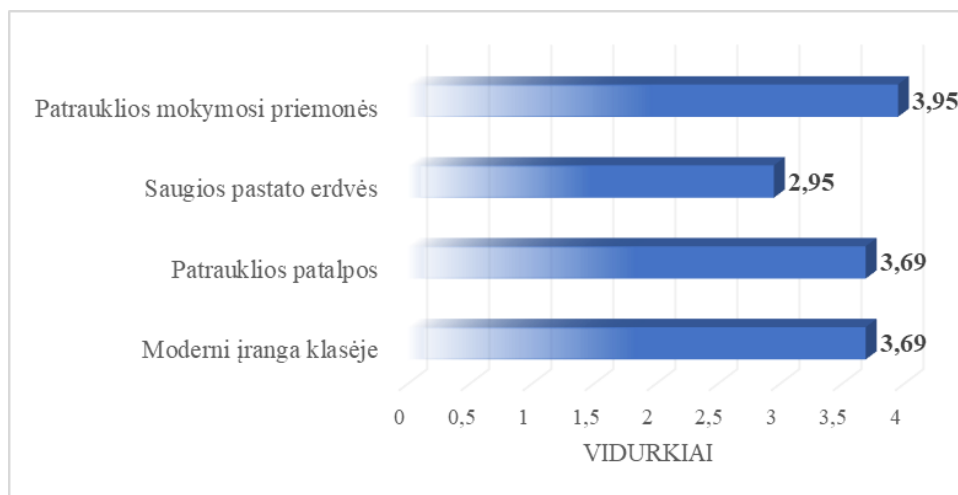
9 pav. Reagavimo dimensijos teiginių atsakymų vidurkiai

Tėvų jautrumo dimensijos vertinimas pavaizduotas 10 pav. Analizuojant jautrumo dimensiją, aukščiausi teiginių atsakymų vidurkiai nustatyti teiginiui dėl mokytojų ir tėvų santykių (4,26), respondentų nuomone, šie santykiai grindžiami pagarba ir pasitikėjimu, padedantys kurti bendradarbiavimą mokyklos bendruomenėje, skatinantys aktyvesnį tėvų įsitraukimą. Tėvai vidutiniškai vertina mokytojų elgesį prasižengus vaikui (3,64), respondentų teigimu, kiek mažiau mokyklose užtikrinamas sąžiningas ir teisingas elgesys vaiko atžvilgiu, jam prasižengus. Tyrimo duomenų pagrindu, galima daryti prielaidą, kad nors mokytojai dažniausiai mokiniui prasižengus elgiasi adekvačiai, tačiau pasitaiko situacijų, kai atvejų sprendimas tėvams gali atrodyti nepakankamai jautrus ar konstruktyvus. Tėvų nuomone, mokyklų pedagogai atsižvelgia į individualius mokinių poreikius bei skiria diferencijuotas užduotis gerai besimokantiems bei žemesnių gebėjimų mokiniams, šio teiginio įvertis (3,55). Vidutinis šio teiginio vertinimas rodo, kad mokytojai siekia atsižvelgti į skirtingus vaikų gebėjimus ir poreikius, tačiau ne visi tėvai tai laiko pakankamu. Žemiausias įvertis yra skirtas vaiko saugumo mokykloje užtikrinimui (3,3). Žemiausias vertinimas rodo didelį tėvų susirūpinimą dėl jų vaikų fizinio ar emocinio saugumo, tai gali būti susiję su galimais saugumo iššūkiais mokykloje: patyčių paplitimu, smurto ar konfliktinių situacijų sprendimu.



10 pav. Jautrumo dimensijos teiginių atsakymų vidurkiai

Tyrimo metu respondentai žemiausiai vertino paslaugų kokybės apčiuopiamumo dimensiją (11 pav.). Aukščiausiai vertinamos klasėje naudojamos mokymosi priemonės (3,95), respondentų teigimu klasėse pakanka patrauklių mokymo priemonių: vadovėlių, pratybų, žaidimų ir pan. Vidutiniškai vertinamos įrangos modernumas klasėje (3,69) ir patalpų patrauklumas (3,69). Šių teiginių vertinimai rodo, kad mokyklos skiria pakankamai dėmesio materialiniai bazei, siekiant užtikrinti ugdymo procesą, mokyklos didelį dėmesį skiria fizinės mokyklos aplinkos gerinimui: mokyklos patalpos yra patrauklios, įrengtos vaikams poilsio, žaidimų erdvės, o klasės aprūpintos modernia įranga: kompiuteriais, interaktyviais ekranais ir pan. Vidutinis įvertinimas rodo, kad patalpos yra pakankamai tvarkingos ir estetiškos, kas vaikams suteikia jaukumo ar erdvumo jausmus. Analizuojant apčiuopiamumo dimensiją, mažiausi teiginių atsakymų vidurkiai nustatyti teiginiams, dėl mokyklos pastato erdvių saugumo vaikui, žemiausias įvertis (tik 2,95 balo iš 5) rodo didelį tėvų susirūpinimą dėl vaikų fizinio saugumo mokyklos erdvėse. Šis vertinimas siejamas su nesaugia mokyklos infrastruktūra: galimai stebėjimo kamerų nebuvimu, mokinių įėjimo į mokyklą registracijos sistemos įrengimu, netinkama ar nepakankama lauko erdvių priežiūra (uždaro kiemo trūkumais, nesaugiomis žaidimų zonomis).



11 pav. Apčiuopiamumo dimensijos teiginių atsakymų vidurkiai

Apibendrinant galima teigti, kad pradinių klasių mokinių tėvai geriausiai vertina švietimo organizacijos teikiamų paslaugų patikimumo ir užtikrintumo dimensijas. Patikimumo srityje respondentai teigiamai vertina mokyklos gebėjimą užtikrinti stabilų ugdymo procesą, pamokų ir užsiėmimų organizavimą laiku pagal tvarkaraštį. Užtikrintumo kaip paslaugų kokybės dimensijos srityje išskirtinai respondentai gerai vertina mokytojo profesionalumą bei pamokų, užsiėmimų mokiniams netradicinėse erdvėse vykdymą. Vidutiniškai pradinių klasių tėvai vertina reagavimo ir jautrumo paslaugų dimensijas. Reagavimo aspekto vertinimas siejamas su mokytojo kaip specialisto patikimumu, sprendžiant ir reaguojant į vaiko mokymosi ir elgesio problemas. Jautrumo dimensijos srityje tėvai aukščiausiai vertina mokytojų ir tėvų santykius, kurie grindžiami pagarba ir pasitikėjimu. Didžiausią rūpestį jautrumo dimensijoje tėvams kelia vaiko fizinio ir emocinio saugumo klasėje aspektai (patyčių paplitimas, smurto ar konfliktinių situacijų sprendimas). Žemiausiai respondentai vertina paslaugų kokybės apčiuopiamumo dimensiją: išskirtinai žemai vertinamas mokyklos pastato erdvių saugumas vaikui, kuris siejamas su nesaugia mokyklos infrastruktūra.

Tyrimo eigoje buvo įvertinta paslaugos kokybės dimensijų sąsajos su respondentų sociodemografinėmis charakteristikomis (7–10 lentelės). Tyrimo duomenų analizė atskleidė, skirtumus tarp paslaugos kokybės dimensijų vertinimo pasiskirstymą pagal respondentų lytį (7 lentelė).

Paslaugų kokybės dimensijų vertinimų skirtumai tarp vyrų ir moterų

Dimensijos	Lytis	N	Vidurkis	Stand. Nuokrypis	Vid. Rangai	U reikšmė	p
Apčiuopiamumas	Vyrai	67	3,29	0,692	144,43	7399,000	0,001
	Moterys	302	3,63	0,860	194,00		
Patikimumas	Vyrai	67	3,97	0,711	159,75	8425,000	0,031
	Moterys	302	4,18	0,673	190,60		
Reagavimas	Vyrai	67	3,58	0,832	152,72	7954,000	0,006
	Moterys	302	3,88	0,796	192,16		
Užtikrinimas	Vyrai	67	3,83	0,739	163,07	8647,500	0,061
	Moterys	302	4,04	0,665	189,87		
Jautrumas	Vyrai	67	3,55	0,676	166,87	8902,500	0,121
	Moterys	302	3,72	0,655	189,02		

p-reikšmingumo lygmuo

Kaip matyti iš 7 lentelėje pateiktų duomenų, statistiškai reikšmingai ($p < 0,05$) vyrai prasčiau nei moterys vertina teikiamų paslaugų apčiuopiamumo dimensiją: moterų šios dimensijos įverčio vidurkis yra 3,63, tuo tarpu vyrai vertina daug prasčiau – 3,29 balo. Vertinant patikimumo dimensiją moterys (įverčio vidurkis 4,18) vertina šią dimensiją reikšmingai aukščiau nei vyrai (įverčio vidurkis – 3,697) ($p < 0,05$ rodo statistiškai reikšmingą skirtumą). Moterys (įverčio vidurkis – 3,88) taip pat aukščiau vertina reagavimo dimensiją nei vyrai (įverčio vidurkis – 3,58), o skirtumas tarp vyrų ir moterų vertinimų yra statistiškai reikšmingas. Statistiškai reikšmingi skirtumai ($p < 0,05$) rodo, kad šie vertinimų skirtumai nėra atsitiktiniai, o nulemti skirtingo moterų ir vyrų suvokimo apie paslaugų kokybę. Vertinant paslaugų kokybės užtikrintumo ir jautrumo dimensijas pagal respondentų lytį statistiškai reikšmingų skirtumų, nenustatyta.

Nustatyti statistiškai reikšmingi skirtumai pagal paslaugų kokybės dimensijų vertinimą pagal respondentų išsilavinimą (8 lentelė).

Paslaugų kokybės dimensijų vertinimas pagal respondentų išsilavinimą

Dimensijos		Apčiuopiamumas	Patikimumas	Reagavimas	Užtikrintumas	Jautrumas
Išsilavinimas	r	-0,222	-0,175	-0,138	-0,151	-0,210
	p	0,0001	0,001	0,008	0,004	0,0001

r-koreliacijos koeficientas, p-reikšmingumo lygmuo

Rezultatai rodo, kad visos paslaugų kokybės dimensijos statistiškai reikšmingai ($p < 0,05$) yra susijusios su tėvų išsilavinimu. Koreliacija tarp apčiuopiamumo ($r = -0,222$, $p < 0,0001$), patikimumo ($r = -0,175$, $p < 0,001$), reagavimo ($r = -0,138$, $p < 0,008$), užtikrintumo ($r = -0,151$, $p < 0,004$), jautrumo ($r = -0,210$, $p < 0,0001$) dimensijų ir išsilavinimo yra neigiamos, o tai reiškia, kad kuo aukštesnis tėvų išsilavinimas, tuo jie geriau vertina visas paslaugų kokybės dimensijas: apčiuopiamumą, patikimumą, reagavimą, užtikrintumą bei jautrumą. Ypač stiprus reikšmingumas nustatytas apčiuopiamumo ir jautrumo dimensijose ($p < 0,0001$).

Tyrimo metu buvo įvertintas paslaugos kokybės dimensijų pasiskirstymą pagal respondentų amžių (9 lentelė).

9 lentelė

Paslaugų kokybės dimensijų vertinimas pagal respondentų amžių

Dimensijos		Apčiuopiamumas	Patikimumas	Reagavimas	Užtikrintumas	Jautrumas
Amžius	r	0,052	0,047	0,073	0,059	-0,005
	p	0,320	0,371	0,162	0,256	0,924

r-koreliacijos koeficientas, p-reikšmingumo lygmuo

Atlikus statistinius skaičiavimus, nustatyta, kad amžius neturi statistiškai reikšmingos įtakos tam, kaip respondentai vertina paslaugų kokybės dimensijas, nes $p > 0,05$. Tai reiškia, kad paslaugų kokybė vertinama panašiai nepriklausomai nuo respondentų amžiaus.

Tyrimo metu buvo atliktas paslaugų kokybės dimensijų vertinimas pagal savivaldybes (10 lentelė).

10 lentelė

Paslaugų kokybės dimensijų vertinimas pagal savivaldybes

Dimensijos	Savivaldybė	N	Vidurkis	Stand. Nuokrypis	Vid. Rangai	X ² reikšmė	p
Apčiuopiamumas	Rokiškio	117	3,76	0,851	211,80	15,553	0,0001
	Utenos	160	3,41	0,802	161,74		
	Anykščių	92	3,60	0,851	191,38		
Patikimumas	Rokiškio	117	4,29	0,724	216,26	20,932	0,0001
	Utenos	160	4,18	0,508	182,80		
	Anykščių	92	3,88	0,817	149,07		
Reagavimas	Rokiškio	117	4,18	0,732	233,25	41,274	0,0001
	Utenos	160	3,80	0,617	174,27		
	Anykščių	92	3,41	0,981	142,29		
Užtikrinimas	Rokiškio	117	4,22	0,698	223,13	29,776	0,0001
	Utenos	160	4,00	0,547	181,26		
	Anykščių	92	3,73	0,778	143,01		
Jautrumas	Rokiškio	117	3,80	0,701	203,49	12,784	0,002
	Utenos	160	3,72	0,535	190,31		
	Anykščių	92	3,48	0,761	152,24		

p-reikšmingumo lygmuo

Nustatyti statistiškai reikšmingi skirtumai pagal paslaugų kokybės dimensijų vertinimą pagal savivaldybes. Statistiškai reikšmingai ($p < 0,05$) visų paslaugų kokybės dimensijų vertinimai skiriasi tarp savivaldybių. Paslaugų kokybės dimensijos: patikimumas, reagavimas, užtikrintumas, jautrumas prasčiausiai yra vertinamos Anykščių rajono savivaldybės pradinėse klasių tėvų. Paslaugų kokybės apčiuopiamumo dimensija Utenos rajono savivaldybėje vertinama prasčiausiai. Visos paslaugų

kokybės dimensijos: apčiuopiamumas, patikimumas, reagavimas, užtikrintumas, jautrumas aukščiausiai vertinamos Rokiškio rajono savivaldybėje.

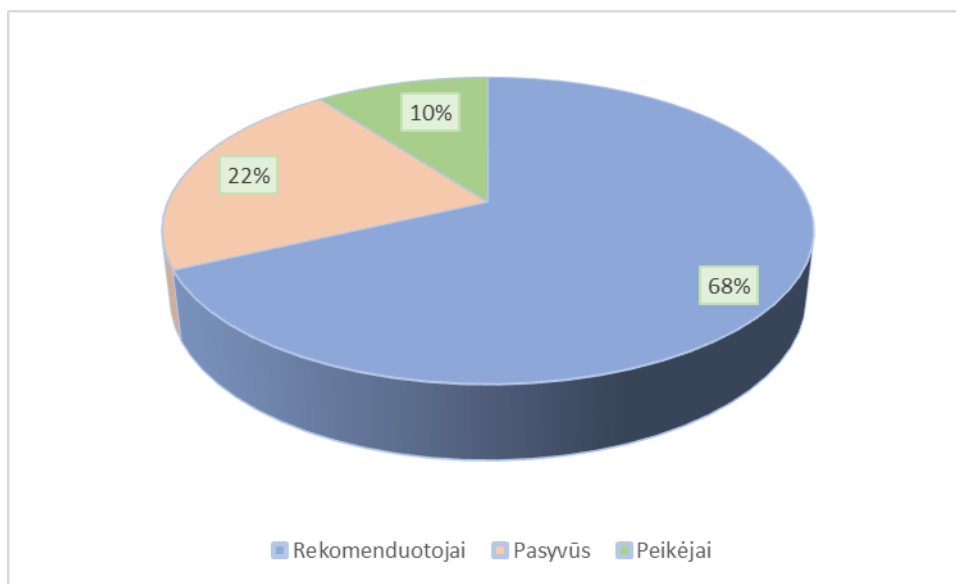
Remiantis tyrimo rezultatais, galima konstatuoti, kad paslaugų kokybės dimensijų vertinimas priklauso nuo respondentų lyties, išsilavinimo bei mokyklų pagal savivaldybes: vyrai prasčiau nei moterys vertina šias paslaugų kokybės dimensijas: apčiuopiamumą, patikimumą bei reagavimą; aukštesnį išsilavinimą, turintys tėvai linkę geriau vertinti visas paslaugų kokybės dimensijas: apčiuopiamumą, patikimumą, reagavimą, užtikrintumą bei jautrumą. Visų paslaugų kokybės dimensijų vertinimai pagal savivaldybes skirtingi: prasčiausiai paslaugų kokybės dimensijos vertinamos Anykščių rajono savivaldybės pradinėse klasių tėvų, o geriausiai – Rokiškio rajono savivaldybės.

3.2. Klientų polinkio rekomenduoti organizaciją analizė

Klientų polinkio rekomenduoti organizaciją analizei naudotas klientų rekomendavimo indeksas (NPS), siekiant pateikti bei papildyti išsamesnę paslaugų kokybės vertinimą švietimo organizacijoje. Remiantis metodika tiriamieji buvo suskirstyti į 3 grupes:

- Rekomenduotojai (bendra suma, kurie atsakė 9–10 balais);
- Pasyvūs (bendra suma, kurie atsakė 7–8 balais);
- Peikėjai (bendra suma, kurie įvertino 0 – 6 balais).

Respondentų pasiskirstymas pagal minėtas grupes pavaizduotas 12 pav.



12 pav. Pasiskirstymas pagal grupes

Kaip matome iš 12 pav., dauguma respondentų (68 proc.) yra rekomenduotojai, kurie aktyviai rekomenduos švietimo organizaciją kitiems: kolegoms, draugams pažįstamiems. Daugiau nei penktadalis (22 proc.) yra pasyvūs, tuo tarpu tik 10 proc. yra peikėjai, galintys skleisti neigiamą informaciją.

Klientų rekomendavimo indeksas (NPS) apskaičiuojamas atėmus kritikų procentinę dalį iš skatintojų procentinės dalies: $NPS = \% \text{ rekomenduotojų} - \% \text{ peikėjų}$. NPS gali svyruoti nuo -100 iki +100.

Aukštesnės NPS reikšmės rodo geresnį paslaugų kokybės ir klientų pasitenkinimo lygį (Barath, 2022).

Įvertinus tyrimo rezultatus, nustatyta, kad respondentų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis yra aukštas:

$$NPS = 68\% - 10\% = 58\%$$

NPS rodiklio amplitudė gali svyruoti nuo -100 iki +100, jei NPS vertė lygi arba didesnė už nulį yra pripažįstama kaip geras rezultatas. NPS, viršijantis 50 – ypatingai aukštas rezultatas (Ligeikienė ir kt., 2020). Mūsų tyrimo atveju bendras NPS yra 58 proc., tai rodo, kad švietimo organizacijos turi gerą klientų lojalumo ir pasitenkinimo lygį.

Tyrimo eigoje įvertinome polinkio rekomenduoti švietimo organizaciją sąsajas su respondentų sociodemografinėmis charakteristikomis (11–14 lentelės).

11 lentelė

Polinkio rekomenduoti švietimo organizaciją skirtumai tarp vyrų ir moterų

Grupės	Lytis	N	Proc.	p
Rekomenduotojai	Vyrai	37	55,2%	0,022
	Moterys	214	70,9%	
Pasyvūs	Vyrai	18	26,9%	0,030
	Moterys	62	20,5%	
Peikėjai	Vyrai	12	17,9%	0,006
	Moterys	26	8,6%	

p-reikšmingumo lygmuo

11 lentelėje pateikti statistinių skaičiavimų rezultatai rodo, kad didžiausias skaičius tiek vyrų, tiek moterų yra rekomenduotojų grupėje. Jei lygintume vyrus ir moteris, tai matome, kad statistiškai reikšmingai ($p < 0,05$), moterų daugiau nei vyrų yra rekomenduotojų grupėje: 70,9 proc. moterų rekomenduotų mokyklą draugams ar pažįstamiems, tuo tarpu vyrų yra ketvirtadaliu mažiau – 55,2 proc. Pasyviųjų ir peikėjų grupėse yra daugiau vyrų nei moterų, nustatyti statistiškai reikšmingi skirtumai ($p < 0,05$): 29,9 proc. vyrų yra pasyvūs, tuo tarpu pasyviųjų moterų daug mažiau – 20,5 proc. Taip pat vyrai turi didesnę polinkį būti peikėjais: 17,9 proc. vyrų yra peikėjų grupėje, tuo tarpu moterų peikėjų yra per pus mažiau – 8,6 proc.

12 lentelė

Polinkio rekomenduoti švietimo organizaciją pasiskirstymas pagal respondentų amžių

Grupės	Amžius	N	Proc.	p
Rekomenduotojai	20-30 metų	29	61,7%	0,286
	31-40 metų	144	69,6%	

	<i>41-50 metų</i>	68	66,7%	
	<i>Daugiau nei 51 metai</i>	10	76,9%	
Pasyvūs	<i>20-30 metų</i>	11	23,4%	0,142
	<i>31-40 metų</i>	46	22,2%	
	<i>41-50 metų</i>	23	22,5%	
	<i>Daugiau nei 51 metai</i>	0	0,0%	
Peikėjai	<i>20-30 metų</i>	7	14,9%	0,805
	<i>31-40 metų</i>	17	8,2%	
	<i>41-50 metų</i>	11	10,8	
	<i>Daugiau nei 51 metai</i>	3	23,1%	

p-reikšmingumo lygmuo

Atlikus statistinius skaičiavimus nenustatyta statistiškai reikšmingų skirtumų ir reikšmingų sąsajų nėra tarp polinkio rekomenduoti švietimo organizaciją pagal respondentų amžių, nes ($p > 0,05$). Nors statistiškai nėra reikšmingų skirtumų, tačiau matome, kad didžiausias procentas rekomenduotojų yra vyriausioje amžiaus grupėje – 76,9 proc., taip pat šioje amžiaus grupėje yra didžiausias procentas (23,1 proc.) peikėjų, o pasyviųjų grupėje nėra nei vieno respondento, priklausančio šiai amžiaus grupei. 31-40 metų amžiaus grupėje yra mažiausias peikėjų procentas (22,4 proc.), o jaunesni respondentai, priklausantys 20-30 metų grupei turi mažiausią rekomenduotojų procentą (61,7 proc.).

13 lentelė

Polinkio rekomenduoti švietimo organizaciją pasiskirstymas pagal respondentų išsilavinimą

Grupės	Išsilavinimas	N	Proc.	p
Rekomenduotojai	<i>Aukštasis universitetinis</i>	119	79,3%	0,0001
	<i>Aukštasis neuniversitetinis</i>	84	67,2%	
	<i>Profesinis</i>	34	50,7%	
	<i>Vidurinis</i>	11	45,8%	
	<i>Pagrindinis</i>	3	100%	
Pasyvūs	<i>Aukštasis universitetinis</i>	26	17,3%	0,0001
	<i>Aukštasis neuniversitetinis</i>	30	24,0%	
	<i>Profesinis</i>	20	29,9%	
	<i>Vidurinis</i>	4	16,7%	
	<i>Pagrindinis</i>	0	0,0%	

Peikėjai	<i>Aukštasis universitetinis</i>	5	3,3%	0,0001
	<i>Aukštasis neuniversitetinis</i>	11	8,8%	
	<i>Profesinis</i>	13	19,4%	
	<i>Vidurinis</i>	9	37,5%	
	<i>Pagrindinis</i>	0	0,0%	

p-reikšmingumo lygmuo

Išvertinus polinkio rekomenduoti švietimo organizaciją sąsajas pagal respondentų pasiskirstymą pagal išsilavinimą, nustatyta, kad yra statistiškai reikšmingi skirtumai ($p < 0,05$) tarp išsilavinimo grupių. Rekomenduotojų tarpe stebima tendencija, kuo aukštesnis respondentų išsilavinimas, tuo jie labiau linkę rekomenduoti švietimo organizaciją (aukštasis universitetinis – 79,3 proc.; aukštasis neuniversitetinis – 67,2 proc.; profesinis – 50,7 proc.; vidurinis – 45,8 proc.). Išimtis yra pagrindinio išsilavinimo grupėje (100%), tačiau šioje grupėje labai mažas respondentų skaičius ($N=3$). Pasyviųjų grupėje matoma atvirkštinė tendencija, t.y. – respondentai užima pasyvią poziciją, mažėjant jų išsilavinimui (didžiausios dalies – 29,9 proc. išsilavinimas yra profesinis). Taip pat nustatyta aiški tendencija – peikėjų dalis mažėja su aukštesniu išsilavinimu (didžiausia dalis respondentų įgiję vidurinį išsilavinimą, tuo tarpu aukštąjį universitetinį išsilavinimą įgiję tik 3,3 proc.). Šių duomenų pagrindu galima, teigti išsilavinimas turi labai stiprų ir statistiškai reikšmingą ryšį su polinkiu rekomenduoti: aukštesnio išsilavinimo respondentai žymiai dažniau yra rekomenduotojai, rečiau – pasyvūs ir ypač retai – peikėjai.

14 lentelė

Polinkio rekomenduoti švietimo organizaciją pasiskirstymas pagal savivaldybes

Grupės	Savivaldybė	N	Proc.	p
Rekomenduotojai	<i>Rokiškio</i>	92	78,6%	0,005
	<i>Utenos</i>	107	66,9%	
	<i>Anykščių</i>	52	56,5%	
Pasyvūs	<i>Rokiškio</i>	15	12,8%	0,005
	<i>Utenos</i>	34	21,3%	
	<i>Anykščių</i>	31	33,7%	
Peikėjai	<i>Rokiškio</i>	10	8,5%	0,011
	<i>Utenos</i>	19	11,9%	
	<i>Anykščių</i>	9	9,8%	

p-reikšmingumo lygmuo

14 lentelėje pateikti statistinių skaičiavimų rezultatai rodo, kad statistiškai reikšmingai ($p < 0,05$) daugiausiai rekomenduotojų yra Rokiškio rajono savivaldybėje: 78,6 proc.; Utenos rajono savivaldybėje – 66,9 proc., o mažiausia rekomenduotojų dalis (56,5 proc.) yra Anykščių rajono savivaldybėje. Skirtumai rekomenduotojų grupėje yra statistiškai reikšmingi ($p = 0,005$). Pasyviųjų

grupėje stebima atvirkštinė tendencija lyginant su rekomenduotojais: daugiausia pasyvių respondentų yra Anykščių rajono savivaldybėje –33,7 proc.; Utenos rajono savivaldybėje –21,3 proc., o tuo tarpu Rokiškio rajono savivaldybės pradinių klasių tėvai užima žemiausią poziciją pasyviųjų tarpe (12,8 proc.). Lyginant Anykščių rajono savivaldybės pradinių klasių tėvų vertinimus su Rokiškio rajono savivaldybės, Anykščių rajono savivaldybėje pasyviųjų yra beveik tris kartus daugiau nei Rokiškio rajono savivaldybėje. Peikėjų dalis visose savivaldybėse yra santykinai maža, Utenos rajono savivaldybėje yra didžiausia peikėjų dalis (11,9 proc.), o mažiausia dalis – Rokiškio rajono savivaldybėje.

Remiantis kiekvienos savivaldybės rezultatais, paskaičiuotas klientų rekomendavimo indeksas (NPS).

Įvertinus Rokiškio savivaldybės respondentų atsakymų rezultatus, nustatyta, kad respondentų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis yra aukštas:

$$NPS = 78,6\% - 8,5\% = 70,1\%$$

Įvertinus Utenos rajono savivaldybės respondentų atsakymų rezultatus, nustatyta, kad rekomendavimo indeksas (NPS) yra žemesnis yra 46,7%:

$$NPS = 66,9\% - 11,9\% = 55\%$$

Įvertinus Anykščių rajono savivaldybės respondentų atsakymų rezultatus, nustatyta, kad rekomendavimo indeksas (NPS) yra pats žemiausias – 46,7%:

$$NPS = 56,5\% - 9,8\% = 46,7\%$$

Remiantis tyrimo rezultatais, galima konstatuoti, kad polinkis rekomenduoti švietimo organizaciją priklauso nuo respondentų išsilavinimo, esant aukštesniam išsilavinimui polinkis rekomenduoti yra didesnis. Moterys linkę labiau rekomenduoti švietimo organizaciją labiau nei vyrai. Įvertinus respondentų pasiskirstymą pagal savivaldybes, nustatyta, kad daugiausia pradinių klasių mokinių tėvai rekomenduotų savo vaiko mokyklą iš Rokiškio savivaldybės, pasyvių rekomenduotojų tarpe dominuoja Anykščių rajono savivaldybėje, o peikėjų – Utenos rajono savivaldybėje. Bendras visų respondentų rekomendavimo indeksas (NPS) yra aukštas, t. y. 58 proc.: Rokiškio rajono savivaldybės švietimo organizacijų NPS yra didžiausias –70,1 proc.; Utenos –55 proc., o Anykščių rajono savivaldybės švietimo organizacijų NPS yra žemiausias –46,7 proc.

3.3. Suvoktos paslaugų kokybės ir polinkio rekomenduoti ryšio analizė

Įvertinus paslaugų kokybės dimensijų ir polinkio rekomenduoti švietimo organizaciją sąsajas, nustatyti koreliaciniai ryšiai (15 lentelė).

15 lentelė

Polinkio rekomenduoti švietimo organizaciją sąsajos su paslaugų kokybės dimensijomis

Dimensijos		Apčiuopiamumas	Patikimumas	Reagavimas	Užtikrintumas	Jautrumas
Polinkis rekomenduoti	r	0,601	0,549	0,602	0,629	0,635
	p	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001

r-koreliacijos koeficientas, p-reiškmingumo lygmuo

15 lentelėje pateikti rezultatai rodo koreliaciją (koreliacijos koeficientų amplitudė nuo 0,549 iki 0,635) tarp paslaugų kokybės dimensijų ir polinkio rekomenduoti. Didžiausią įtaką polinkiui rekomenduoti turi jautrumo ($r = 0,635$) ir užtikrintumo ($r = 0,629$) paslaugų kokybės dimensijos. Šiek tiek mažesnę įtaką polinkiui rekomenduoti turi reagavimo ($r = 0,602$) ir apčiuopiamumo ($r = 0,601$) paslaugų kokybės dimensijos. Paslaugų kokybės dimensija –patikimumas: silpniausia, bet vis tiek stipri koreliacija ($r = 0,549$). Tyrimo rezultatai rodo, kad koreliacijos yra gana stiprios, teigiamos ir statistiškai reikšmingos ($p = 0,0001$, tai rodo labai aukštą statistinį reikšmingumą). Tai reiškia, kad kuo geriau respondentai vertina visas paslaugų kokybės dimensijas, tuo labiau jie yra linkę rekomenduoti švietimo organizaciją savo draugams ar pažįstamiems.

Tyrimo eigoje, naudojant Kruskal-Wallis kriterijų, palyginome paslaugų kokybės dimensijas tarp polinkio rekomenduoti grupių (16 lentelė).

16 lentelė

Polinkio rekomenduoti grupių sąsajos su paslaugų kokybės dimensijomis

Dimensijos	Grupės	N	Vidurkis	Stand. Nuokrypis	Vid. Rangai	X ² reikšmė	p
Apčiuopiamumas	Rekomenduotojai	251	3,90	0,648	225,04	121,441	0,0001
	Pasyvūs	80	3,10	0,698	120,19		
	Peikėjai	38	2,39	0,734	56,96		
Patikimumas	Rekomenduotojai	251	4,40	0,462	222,86	107,087	0,0001
	Pasyvūs	80	3,76	0,655	121,44		
	Peikėjai	38	3,21	0,802	68,74		
Reagavimas	Rekomenduotojai	251	4,12	0,590	223,68	106,920	0,0001
	Pasyvūs	80	3,25	0,800	110,09		
	Peikėjai	38	3,02	0,901	87,18		
Užtikrinimas	Rekomenduotojai	251	4,28	0,476	226,60	128,861	0,0001
	Pasyvūs	80	3,61	0,595	115,45		
	Peikėjai	38	3,02	0,720	56,62		
Jautrumas	Rekomenduotojai	251	3,94	0,527	224,87	113,401	0,0001
	Pasyvūs	80	3,26	0,486	109,74		
	Peikėjai	38	2,93	0,742	80,08		

p-reiškmingumo lygmuo

16 lentelėje pateikti rezultatai rodo, kad statistiškai reikšmingai ($p < 0,05$) visos paslaugų kokybės dimensijos yra geriausiai vertinamos rekomenduotojų grupėje. Aukščiausiai rekomenduotojai vertina patikimumo (vidurkio įvertis 4,40), užtikrintumo (4,28) ir reagavimo (4,12) paslaugų kokybės dimensijas, labai gerai rekomenduotojai vertina jautrumo (3,94) ir apčiuopiamumo (3,90) paslaugų kokybės dimensijas. Pasyviųjų grupėje vidutiniai įverčiai skirti patikimumo (3,76) ir užtikrintumo (3,61) paslaugų kokybės dimensijoms. Šiek tiek prasčiau pasyvieji vertino jautrumo (3,26),

reagavimo (3,25) ir apčiuopiamumo (3,10) paslaugų kokybės dimensijas. Peikėjų grupėje respondentai vidutiniškai vertino patikimumo (3,21), reagavimo (3,02) ir užtikrintumo (3,02) paslaugų kokybės dimensijas. Peikėjai žemiausiai vertino apčiuopiamumo (2,39) ir jautrumo (2,93) paslaugų kokybės dimensijas. Tyrimo duomenų pagrindu, galima teigti, kad statistiškai reikšmingai ($p<0,05$) visos paslaugų kokybės dimensijos yra geriausiai vertinamos rekomenduotojų grupėje; vidutiniai vertinimai vyrauja pasyviųjų grupėje, o žemiausi vertinimai yra peikėjų grupėje.

Tyrimo eigoje atlikome polinkio rekomenduoti grupių ir visų paslaugų kokybės dimensijų vertinimą (17–21 lentelės).

17 lentelė

Polinkio rekomenduoti grupių vertinimas pagal apčiuopiamumo dimensijos teiginius

Teiginiai	Rekomenduotojai (N=251)		Pasyvūs (N=80)		Peikėjai (N=38)	
	Vidurkis	Stand. nuokrypis	Vidurkis	Stand. nuokrypis	Vidurkis	Stand. nuokrypis
Mano vaiko klasėje yra moderni įranga (t. y. kompiuteriai, interaktyvūs ekranai, sensoriniai kambariai ir kt.)	4,01	0,919	3,26	1,111	2,50	1,059
Mokyklos patalpos yra patrauklios, įrengtos vaikams poilsio, žaidimų erdvės	4,05	0,917	3,15	1,080	2,42	1,004
Mokyklos pastato erdvės yra saugios vaikui (įrengtos stebėjimo kameros, mokinių įėjimo į mokyklą registracijos sistema, uždaras kiemas)	3,27	1,145	2,34	1,006	2,08	0,912
Vaiko klasėje yra patrauklios mokymo priemonės: vadovėliai, pratybos, žaidimai ir kita	4,25	0,585	3,64	0,750	2,58	1,106

17 lentelėje pateikti duomenys rodo, kad aukščiausi vertinimai yra rekomenduotojų grupėje, o žemiausi – peikėjų grupėje. Visų grupių vidurkiai aukščiausi vertinant teiginį, kad vaiko klasėje yra patrauklios mokymo priemonės: vadovėliai, pratybos, žaidimai ir kita. Žemiausiai visose grupėse yra vertinamas mokyklos pastato erdvių saugumas, šių duomenų pagrindu galima teigti, kad pradinių klasių tėvai prasčiausiai vertina mokyklos infrastruktūros saugumo aspektą.

18 lentelė

Polinkio rekomenduoti grupių vertinimas pagal patikimumo dimensijos teiginius

Teiginiai	Rekomenduotojai (N=251)		Pasyvūs (N=80)		Peikėjai (N=38)	
	Vidurkis	Stand. nuokrypis	Vidurkis	Stand. nuokrypis	Vidurkis	Stand. nuokrypis
Mokykloje pamokos ir užsiėmimai mokiniams vyksta pagal tvarkaraštį ir be vėlavimų	4,60	0,645	4,52	0,693	3,92	0,969
Esu patenkintas pagalba, kurią mokykla teikia mano vaikui, jam mokantis	4,24	0,710	3,38	0,973	2,79	1,018
Mokykloje vyksta patrauklūs užsiėmimai mano vaikui: būreliai, išvykos, koncertai	4,40	0,705	3,73	0,968	2,92	1,239
Iš mokyklos gaunu tikslią ir reikalingą informaciją (apie vaiko	4,34	0,588	3,43	1,041	3,21	1,069

mokymosi rezultatus, testus, susirinkimus)						
--	--	--	--	--	--	--

Analizuojant polinkio rekomenduoti grupių vertinimą pagal patikimumo dimensijos teiginius nustatyta, kad tiek rekomenduotojų, tiek pasyviųjų, tiek peikėjų grupėje aukščiausių įvertinimų sulaukė teiginys, kad mokykloje pamokos ir užsiėmimai mokiniams vyksta pagal tvarkaraštį ir be vėlavimų. Peikėjų grupė žemiausiais balais įvertino teiginius, susijusius su pagalbos mokiniui mokantis teikimu ir popamokinės veiklos patrauklumu.

19 lentelė

Polinkio rekomenduoti grupių vertinimas pagal reagavimo dimensijos teiginius

Teiginiai	Rekomenduotojai (N=251)		Pasyvūs (N=80)		Peikėjai (N=38)	
	Vidurkis	Stand. nuokrypis	Vidurkis	Stand. nuokrypis	Vidurkis	Stand. nuokrypis
Aš pasitikiu vaiko mokytojais kaip dalyko specialistais	4,38	0,569	3,83	0,708	3,29	0,898
Mokykla suteikia pakankamai informacijos, apie specialistų pagalbą, kuria gali pasinaudoti mano vaikas (psichologo, socialinio pedagogo, logopedo ir kt.)	4,02	0,874	3,02	1,031	3,05	0,985
Mokyklos mokytojai iš karto reaguoja į mano vaiko problemas ir iš karto jas sprendžia	4,09	0,701	3,24	1,022	2,87	1,018
Mokyklos mokytojai visada informuoja mane apie vaiko mokymosi ir elgesio iškilusias problemas	4,19	0,734	3,40	1,051	3,21	1,069
Mokyklos mokytojai įtraukia tėvus į problemų sprendimą: galiu teikti pasiūlymus, pasakyti savo nuomonę dėl vaiko ugdymo klasėje.	3,94	0,976	2,77	1,331	2,66	1,214

Reagavimo dimensijos teiginių vertinimas pagal polinkio rekomenduoti grupes yra atskleidė panašias tendencijas. Rekomenduotojai, pasyvieji ir peikėjai aukščiausiais balais įvertino teiginį dėl tėvų pasitikėjimo vaiko mokytojais kaip dalyko specialistais. Visų grupių žemiausi vertinimai skirti mokytojų ir tėvų bendradarbiavimo aspektams, įtraukiant tėvus į problemų sprendimą. Peikėjai taip pat itin žemai vertino mokytojų reagavimą, sprendžiant vaiko problemas.

20 lentelė

Polinkio rekomenduoti grupių vertinimas pagal užtikrintumo dimensijos teiginius

Teiginiai	Rekomenduotojai (N=251)		Pasyvūs (N=80)		Peikėjai (N=38)	
	Vidurkis	Stand. nuokrypis	Vidurkis	Stand. nuokrypis	Vidurkis	Stand. nuokrypis
Mano vaiko mokytojai yra profesionalūs	4,37	0,547	3,70	0,624	3,26	0,795
Jei vaikas ko nors nesupranta, visada gali pasiaiškinti pamokų ar konsultacijų metu	4,28	0,860	3,21	1,270	3,00	1,139

Pamokos, užsiėmimai mokiniams patrauklūs, vykdomi įvairiose netradicinėse erdvėse: bibliotekose, bažnyčiose, muziejuose, prie paveldo ir architektūros paminklų ir pan.	4,31	0,768	3,98	0,954	2,84	1,103
Mokytojai vaiką vertina ir pažymius rašo teisingai, objektyviai	4,16	0,614	3,56	0,809	2,95	0,899
Mokyklos mokytojai visada skatina mokinius siekti aukštų rezultatų, dalyvauti konkursuose ir kita	4,26	0,665	3,62	0,802	3,05	1,012

20 lentelėje pateikti duomenys rodo, kad aukščiausi vertinimai rekomenduotojų grupėje skirti teiginiui, kad vaiko mokytojai yra profesionalūs. Pasyviųjų grupėje aukščiausių balų sulaukė teiginys, kad pamokos, užsiėmimai mokiniams patrauklūs, vykdomi įvairiose netradicinėse erdvėse: bibliotekose, bažnyčiose, muziejuose, prie paveldo ir architektūros paminklų ir pan. Peikėjų grupėje žemiausi vertinimai vyrauja teiginiais dėl pamokų, užsiėmimų vykdymo netradicinėse erdvėse bei dėl mokytojų mokinių pasiekimų vertinimo objektyvumo.

21 lentelė

Polinkio rekomenduoti grupių vertinimas pagal jautrumo dimensijos teiginius

Teiginiai	Rekomenduotojai (N=251)		Pasyvūs (N=80)		Peikėjai (N=38)	
	Vidurkis	Stand. nuokrypis	Vidurkis	Stand. nuokrypis	Vidurkis	Stand. nuokrypis
Kai vaikas prasižengia mokykloje su juo elgiamasi sąžiningai ir teisingai	3,91	0,754	3,10	0,668	3,03	0,885
Pamokose mokytojai dažnai duoda skirtingas užduotis gerai besimokantiems ir silpnesniems mokiniams	3,75	0,706	3,16	0,625	3,03	0,788
Mokytojų ir tėvų santykiai grindžiami pagarba ir pasitikėjimu: man įdomūs ir naudingi tėvų susirinkimai	4,46	0,601	4,07	0,632	3,32	0,989
Esu tikras, kad vaikas yra saugus mokykloje: jo niekas neskriaus ir nežemins	3,63	0,909	2,70	0,906	2,34	0,966

21 lentelėje pateiktų duomenų matyti, kad vertinant jautrumo dimensiją, rekomenduotojai visus teiginius vertina geriau / aukščiau nei pasyvūs ir peikėjai, o pasyvūs geriau nei peikėjai. Visų grupių atstovai aukščiausiai įvertino teiginį, kad mokytojų ir tėvų santykiai grindžiami pagarba ir pasitikėjimu: man įdomūs ir naudingi tėvų susirinkimai. Visose grupėse žemiausiai vertinimas vaiko saugumo aspektas mokykloje, tėvai nėra užtikrinti, kad mokykloje jų vaiko niekas neskriaus ar nepažeis.

Apibendrinant galima teigti, kad nustatytos pradinio lygio mokinių tėvų polinkio rekomenduoti organizaciją bei paslaugų kokybės dimensijų sąsajos: paslaugų kokybės dimensijos statistiškai reikšmingai siejasi su polinkiu rekomenduoti, kuomet geriau respondentai vertina visas paslaugų kokybės dimensijas, tuo labiau jie yra linkę rekomenduoti švietimo organizaciją savo draugams ar pažįstamiems. Statistiškai reikšmingai ($p < 0,05$) visos paslaugų kokybės dimensijos yra geriausiai vertinamos rekomenduotojų grupėje; vidutiniai vertinimai vyrauja pasyviųjų grupėje, o žemiausi vertinimai yra peikėjų grupėje. Atlikus polinkio rekomenduoti grupių ir visų paslaugų kokybės

dimensijų teiginių vertinimą, nustatyta, kad aukščiausi vertinimai visose grupėse siejami su vaiko klasėje yra patrauklios mokymo priemonės: vadovėliai, pratybos, žaidimai ir kita (apčiuopiamumo dimensija); mokykloje pamokos ir užsiėmimai mokiniams vyksta pagal tvarkaraštį ir be vėlavimų (patikimumo dimensija); tėvų pasitikėjimo vaiko mokytojais kaip dalyko specialistais (reagavimo dimensija); mokytojų ir tėvų santykiai grindžiami pagarba ir pasitikėjimu (jautrumo dimensija). Žemiausiai visose grupėse yra vertinamas mokyklos pastato erdvių saugumas (apčiuopiamumo dimensija); mokytojų ir tėvų bendradarbiavimo aspektai, įtraukiant tėvus į problemų sprendimą (reagavimo dimensija) ir vaiko saugumo aspektas mokykloje (jautrumo dimensija).

DISKUSIJA

SERVQUAL metodika, sukurta verslo paslaugų kokybei vertinti, taip pat pritaikoma švietimo sektoriuje, analizuojant penkių dimensijų: apčiuopiamumo, patikimumo, reagavimo, užtikrintumo, jautrumo (empatijos) aspektus. Atlikto tyrimo rezultatai atskleidė, kad pradinių klasių tėvų požiūriu mokyklų stiprybės yra patikimumas (paslaugų tikslumas, stabilus ugdymo proceso vykdymo užtikrinimas, pamokų ar užsiėmimų vykdymas laiku, pagal numatytus tvarkaraščius) ir užtikrintumas (mokytojų kompetencija bei ugdymo veiklų organizavimas netradicinėse erdvėse). Mokytojų profesionalumas yra vienas svarbiausių švietimo paslaugų ir tėvų pasitenkinimo veiksnių. Mokslinių tyrimų (Martišauskienės, Traškesio, 2017; Ligeikienės ir kt., 2020; Ciarko, 2022; Mamun-ur-Rashid, 2023; Rolo ir kt., 2023) duomenimis pedagogų darbo efektyvumas, jų profesionalumas, mokytojų pasirengimo ir profesinės patirties kokybė tiesiogiai susijusi su švietimo organizacijų ugdymo kokybe bei lemia klientų pasitenkinimą švietimo paslaugomis.

Išsamus pradinių klasių tėvų švietimo paslaugų vertinimas pagal paslaugos kokybės dimensijas atskleidė, kad švietimo organizacijos paslaugos nepakankamai atitinka tėvų lūkesčių. Remiantis Emre ir kt. (2023) teigimu, jei teikiamos švietimo paslaugos negali atitikti lūkesčių, stebimas atotrūkis tarp lūkesčių ir paslaugos kokybės, kuris rodo nepasitenkinimą paslaugomis. Tyrimo rezultatai atskleidė, kad pradinių klasių tėvai žemiausiai vertina paslaugų kokybės jautrumo ir apčiuopiamumo dimensijas. Šie tyrimo rezultatai papildė Manzoor (2018) atlikto tyrimo išvadas, kurio metu nustatyta, kad šios dimensijos neigiamai veikia klientų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis.

Atlikto tyrimo rezultatai atskleidė, kad didžiausią rūpestį jautrumo dimensijoje tėvams kelia vaiko fizinio ir emocinio saugumo klasėje aspektai (patyčių paplitimas, smurto ar konfliktinių situacijų sprendimas). Žemiausiai respondentai vertina paslaugų kokybės apčiuopiamumo dimensiją: išskirtinai žemai vertinamas mokyklos pastato erdvių saugumas vaikui, kuris siejamas su nesaugia mokyklos infrastruktūra. Tėvų susirūpinimas dėl smurto mokykloje ir saugumo mokykloje užfiksuotas daugelyje mokslinių tyrimų (Diaz-Vicario ir Sallan, 2017; Soliman ir kt. 2018, Shiferaw, Kenea, 2024), kuriuose akcentuojama, kad mokinių saugumas yra svarbiausias prioritetas, gera mokykla yra saugi, joje vyrauja gera emocinė aplinka. Tačiau mokyklos realybė yra skirtinga, mokykloje patyčios yra viena iš labiausiai paplitusių smurto apraiškų bendraamžių aplinkoje. Mokslininkai pripažįsta, kad jaunimo agresija ir patyčios yra socialinė visuomenės problema (Menesini, Salmivalli, 2017). Lietuvoje patyčios yra labai opi problema mokykloje, nacionalinių tyrimo rezultatai Lietuvoje rodo, kad apie 33 proc. mokinių patyčias patiria nuolat, net 26 proc. mokinių nurodo, jog patys tyčiojasi iš kitų mokinių (Tandzegolskienė, Vančugovaitė, 2019). Patyčios aktuali problema užsienio šalių mokyklose. Patyčių ir elektroninių patyčių paplitimo įvairiuose kontekstuose tyrimo rezultatai, kuriame dalyvavo 335519 jaunuolių (12–18 m.), nustatyta, kad vidutiniškai 35 proc. mokinių įsitraukia į patyčias (tiek vykdytojo, tiek aukos vaidmenį) ir 15 proc. mokinių dalyvauja elektroninėse patyčiose (Modecki ir kt, 2014). COVID-19 pandemijos metu dėl ribotų sąlygų (socialinio atsiribojimo taisyklių) smarkiai išaugo elektroninių patyčių skaičius mokinių tarpe (Barlett ir kt., 2021). Maždaug 23 proc. mokinių EBPO šalyse patiria patyčias bent kartą per mėnesį (OECD, 2019). Šie duomenys patvirtina tėvų susirūpinimą saugumo mokykloje užtikrinimu bei įtakoja švietimo paslaugų kokybės dimensijų: jautrumo ir apčiuopiamumo vertinimą.

Tėvų pasitenkinimas švietimo paslaugomis tiesiogiai veikia jų polinkį rekomenduoti mokyklą kitiems. Tyrimo duomenys byloja, kad kuo geriau respondentai vertina visas paslaugų kokybės dimensijas, tuo labiau jie yra linkę rekomenduoti švietimo organizaciją savo draugams ar pažįstamiems. Šie tyrimo duomenys papildė Kara ir kt. (2020) atlikto tyrimo rezultatus, kad kuo labiau klientai patenkinti paslauga, tuo labiau jie linkę ją rekomenduoti kitiems.

Tyrimo duomenų pagrindu galima teigti, kad pradinių klasių mokinių tėvų suvoktos paslaugų kokybės poveikio polinkiui rekomenduoti švietimo organizaciją vertinimas atskleidžia ne tik tėvų požiūrį į vertinimo objektą, padeda geriau suprasti, tėvų poreikius, siekiant aukštesnės paslaugų kokybės, bet ir leidžia švietimo organizacijoms identifikuoti konkrečias tobulintinas sritis. Tyrimo duomenimis, pagrindinės tobulintinos sritys yra mokinių fizinė ir emocinė savijauta klasėje bei mokyklos pastato ir teritorijos erdvių saugumas, todėl mokykloms svarbu taikyti marketingo priemonės, skirtas mokinių saugumo mokykloje užtikrinimui bei tėvų ir mokyklos bendradarbiavimo gerinimui.

IŠVADOS

Išanalizavus mokslinėje literatūroje pateikiamą švietimo paslaugų ir paslaugų kokybės sampratą, rekomendavimo apibūdinimą galima teigti kad:

- paslauga apibūdinama kaip interaktyvus procesas, kuris per teikimo sistemą realizuojamas taip, kad sukuriama vertė vartotojui. Suvokta paslaugų kokybė – suvokiama kaip vartotojo laukiamos ir patirtos kokybės skirtumas;
- švietimo paslaugos yra daugiafunkcinės, nes apima įvairias sritis edukacinę, socialinę, informacinę-komunikacinę, kultūrinę-rekreacinę, skirtas siekti švietimo prieinamumo, socialinio teisingumo ir įtraukties, švietimo kokybės ir ugdymo rezultatų gerinimo;
- rekomendavimas – tai vartotojo patarimas potencialiam vartotojui pasirinkti paslaugą, paremtas teigiama asmenine patirtimi apie paslaugą. Rekomendavimas rodo kliento pasitenkinimą teikiama paslauga, kuo labiau klientai patenkinti paslauga, tuo labiau jie linkę ją rekomenduoti kitiems. Todėl šis rodiklis svarbus organizacijai, nes rekomendacijos dažnai pritraukia naujus klientus ir stiprina organizacijos įvaizdį ir reputaciją. Vienas iš pagrindinių klientų polinkio rekomenduoti paslaugą matavimo metodų yra Klientų rekomendavimo indeksas (NPS), kurio taikymas, padeda suprasti ne tik kiek klientai yra linkę rekomenduoti įmonės produktus ar paslaugas kitiems, bet gali padėti atskleisti paslaugos teikimo tobulinimo galimybes.

Atlikus pradinį klasių mokinių tėvų suvoktos paslaugų kokybės poveikio polinkiui rekomenduoti švietimo organizaciją vertinimą, nustatyta, kad:

- tėvai geriausiai vertina švietimo organizacijos teikiamų paslaugų patikimumo ir užtikrintumo dimensijas. Patikimumo srityje respondentai teigiamai vertina mokyklos gebėjimą užtikrinti stabilų ugdymo procesą, pamokų ir užsiėmimų organizavimą laiku pagal tvarkaraštį. Užtikrintumo kaip paslaugų kokybės dimensijos srityje išskirtinai respondentai gerai vertina mokytojo profesionalumą bei pamokų, užsiėmimų mokiniams netradicinėse erdvėse vykdymą;
- žemiausiai respondentai vertina paslaugų kokybės apčiuopiamumo dimensiją: išskirtinai žemai vertinamas mokyklos pastato erdvių saugumas vaikui, kuris siejamas su nesaugia mokyklos infrastruktūra;
- paslaugų kokybės dimensijų vertinimas priklauso respondentų lyties, išsilavinimo bei mokyklų pagal savivaldybes: vyrai prasčiau nei moterys vertina šias paslaugų kokybės dimensijas: apčiuopiamumą, patikimumą bei reagavimą; aukštesnį išsilavinimą, turintys tėvai linkę geriau vertinti visas paslaugų kokybės dimensijas: apčiuopiamumą, patikimumą, reagavimą, užtikrintumą bei jautrumą.
- visų paslaugų kokybės dimensijų vertinimai pagal savivaldybes skirtingi: prasčiausiai paslaugų kokybės dimensijos vertinamos Anykščių rajono savivaldybės pradinį klasių tėvų, o geriausiai – Rokiškio rajono savivaldybės;
- polinkis rekomenduoti švietimo organizaciją priklauso nuo respondentų išsilavinimo, esant aukštesniam išsilavinimui polinkis rekomenduoti yra didesnis. Moterys linkę labiau rekomenduoti švietimo organizaciją labiau nei vyrai.

- įvertinus respondentų pasiskirstymą pagal savivaldybes, nustatyta, kad daugiausia pradinių klasių mokinių tėvai rekomenduotų savo vaiko mokyklą iš Rokiškio savivaldybės, pasyvių rekomenduotojų tarpe dominuoja Anykščių rajono savivaldybėje, o peikėjų – Utenos rajono savivaldybėje;
- bendras visų respondentų rekomendavimo indeksas (NPS) yra aukštas, t. y. 58 proc.: Rokiškio rajono savivaldybės švietimo organizacijų NPS yra didžiausias –70,1 proc., o Anykščių rajono savivaldybės švietimo organizacijų NPS yra žemiausias –46,7 proc.;
- nustatytos pradinių klasių mokinių tėvų polinkio rekomenduoti organizaciją bei paslaugų kokybės dimensijų sąsajos: paslaugų kokybės dimensijos statistiškai reikšmingai siejasi su polinkiu rekomenduoti, kuo geriau respondentai vertina visas paslaugų kokybės dimensijas, tuo labiau jie yra linkę rekomenduoti švietimo organizaciją savo draugams ar pažįstamiems. Statistiškai reikšmingai ($p < 0,05$) visos paslaugų kokybės dimensijos yra geriausiai vertinamos rekomenduotojų grupėje, o žemiausi vertinimai yra peikėjų grupėje.

REKOMENDACIJOS

Atlikus pradinių klasių mokinių tėvų suvoktos paslaugų kokybės poveikio polinkiui rekomenduoti švietimo organizaciją vertinimą, nustatyta, kad bendras visų respondentų rekomendavimo indeksas (NPS) yra aukštas, t. y. 58 proc., tačiau išanalizavus paslaugų kokybės dimensijų vertinimą, nustatyta, kad tėvai daugiausia problemų įžvelgia bei prasčiausiai vertina šias paslaugų kokybės dimensijas:

- jautrumo dimensiją: vaiko fizinio ir emocinio saugumo klasėje užtikrinimas;
- apčiuopiamumo dimensiją: mokyklos pastato ir teritorijos erdvių saugumas.

Siekiant gerinti švietimo organizacijų teikiamų paslaugų kokybę **rekomenduojama:**

- diegti fizinio saugumo priemones mokyklose: įgyvendinti vadybines priemones užtikrinant mokyklos patalpų erdvių saugumą: vykdyti nesaugių erdvių / zonų stebėseną ir kontrolę, pasitelkiant informacinių technologijų sprendimus, tokius kaip vaizdo kamerų įrengimas, įdiegti ar tobulinti įėjimo į mokyklą registracijos sistemą, ieškoti finansinių resursų uždaro kiemo įrengimams;
- plėtoti komunikacijos su tėvais rinkodaros priemones: informacijos sklaidą tėvams apie mokyklos veiksmus užtikrinant saugumą: apie mokinių priežiūrą pertraukų metu, konfliktų valdymo procedūras ar infrastruktūros gerinimą; sukurti skaitmeninę platformą tiesioginiam bendravimui tarp mokytojų ir tėvų;
- įgyvendinti priemones, skirtas psichologinio saugumo užtikrinimui: stiprinti patyčių prevencijos programas, įtraukiant tiek mokinius, tiek tėvus; užtikrinti nuolatinį psichologo prieinamumą mokykloje; organizuoti patyčių prevencijos programas ir socialinio-emocinio ugdymo veiklas.

LITERATŪRA

1. Bagdonienė, L., Hopenienė, B. (2005). *Paslaugų marketingas ir vadyba*. Kaunas: Technologija.
2. Baehre, S., O'Dwyer, M., O'Malley, M., Lee, N. (2022). The use of Net Promoter Score (NPS) to predict sales growth: insights from an empirical investigation. *Original Empirical Research* Volume 50, 67–84. Prieiga per internetą: <https://link.springer.com/article/10.1007/s11747-021-00790-2>.
3. Barath, M. (2022). *Net Promoter Score as Measuring Instrument of Customer Brand Loyalty*. In book: *Developments in Information & Knowledge Management for Business Applications* (363–377). Edition: 1, Chapter: 16, Publisher: Springer, Cham. Prieiga per internetą: https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-97008-6_16.
4. Barlett, C., P., Smmers, M., Roth, B., Gentile, D.G. (2021). Comparing cyberbullying prevalence and process before and during the COVID-19 pandemic. *The Journal of Social Psychology, Volume, 161, Issue 4*. Prieiga per internetą: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/00224545.2021.1918619>
5. Behdioğlu, S., Şener, H. Y. (2014). Improving Service Quality in Special Education Institutions: Servqual Scale. *Global Business and Management Research: An International Journal*, Vol. 6, No. 2, 169–184. Prieiga per internetą: <http://www.gbmrjournal.com/pdf/vol.%206%20no.%202/V6N2-7.pdf>.
6. Budianto, A. (2019). Customer Loyalty: Quality of Service. *Journal of Management Review*, 3(1), 299–305. Prieiga per internetą: <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/managementreview/article/view/1808>.
7. Bulašaitė, I., Jesevičiūtė-Ufartienė, L. (2019). Paslaugų kokybės vertinimo modelių analizė. *Verslo aktualijos būsimųjų specialistų požiūriu*, 35–41. Prieiga per internetą: <https://www.lituanistika.lt/content/97973>.
8. Calvo-Porrá, C., Lévy-Mangin, J. P., Novo-Corti, I. (2013). Perceived quality in higher education: an empirical study. *Marketing Intelligence & Planning*, 31(6), 601–619. Prieiga per internetą: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/mip-11-2012-0136/full/html>
9. Cheung, P., Masatlioglu, Y. (2021). Decision Making with Recommendation. Prieiga per internetą: <https://econweb.umd.edu/~masatlioglu/Recommendation.pdf>.
10. Ciarko, M. (2022). Measuring the Quality of Educational Services on the Example of Secondary Schools in Poland. *Virtual Economics*, 5(3), 50–68. Prieiga per internetą: <https://www.cceol.com/search/viewpdf?id=1208082>.
11. Ciarko, M., Polcyn, J. (2022). Methodology of measuring the quality of educational services. Prieiga per internetą: <http://polcyn.pl/publikacje/76/76.pdf>.
12. Dalal, R. S., Bonaccio, S. (2010). What types of advice do decision-makers prefer? *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 112(1), 11–23. <https://doi.org/10.1016/j.obhdp.2009.11.007>.
13. Diaz-Vicario, A., Sallan, J. G. (2017). A comprehensive approach to managing school safety: case studies in Catalonia, Spain. *Education Research*, 59(1), 89–106. Prieiga per internetą: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/00131881.2016.1272430>.
14. Dulaimi, Z. Y. (2016). Education, Educational Services and their Quality. *Journal of Marketing Management*, Vol. 4, No. 1, 58–66. Prieiga per internetą: DOI:10.15640/jmm.v4n1a6.
15. Emre, O., Arslan, Z., Güven, H. (2023). An Evaluation of Service Quality in Pre-School Education Institutions through Servqual Method. *Sosyoekonomi*, 31(58), 125–144. Prieiga per internetą: DOI:10.17233/sosyoekonomi.2023.04.06.
16. Fonseca, J. F., Pinto, C. S. (2014). From the Classical Concept of Services to Service Systems. *Procedia Technology*, Volume, 16, 518–524. Prieiga per internetą: <https://doi.org/10.1016/j.protcy.2014.10.119>.
17. Gaižauskaitė, I., Mikėnė, S. (2014). *Socialinių tyrimų metodai: apklausa (vadovėlis)*. Vilnius: MRU.
18. Goldstein, S.M., Johnston, R.J., Duffy, J., Rao, J. (2002). The service concept: the missing link in service design research? *Journal of Operations Management*, Volume 20, Issue, 2, 121–134. Prieiga per internetą: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1016/S0272-6963%2801%2900090-0>.
19. Grönroos, C. (2001). The perceived service quality concept – a mistake? *Managing Service Quality*, 11(3), 150–152. Prieiga per internetą: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09604520110393386/full/html>.
20. Jeyalakshmi, S. S., Meenakumari, S. (2016). Service Quality Management: A Literature Review. *Shanlax International Journal of Management*, Volume, 3, Issue 4, 22–45. Prieiga per internetą: https://www.shanlaxjournals.in/pdf/MGT/V3N4/MGT_V3_N4_005.pdf.
21. Ighomereho, S. O., Ojo, A. A., Omoyele, S. O., Olabode, S. O. (2022). From Service Quality to E-Service Quality: Measurement, Dimensions and Model. *Journal of Management Information and Decision Sciences*, 25(1), 1–15. Prieiga per internetą: <https://arxiv.org/abs/2205.00055>.
22. Jiménez, F. R., & Mendoza, N. A. (2013). Too popular to ignore: The influence of online reviews on purchase intentions of search and experience products. *Journal of Interactive Marketing*, 27(3), 226–235. <https://doi.org/10.1016/j.intmar.2013.04.004>.
23. Kardelis, K. (2017). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. Vilnius: Mokslo ir enciklopedijų leidybos centras.
24. Kara, A., Spillan, J.E., Bell, C. Efficacy of the Net Promoter Score in predicting online MBA students' intentions to give back to their alma mater. *J Market Anal* 12, 113–125. Prieiga per internetą: <https://doi.org/10.1057/s41270-023-00280-0>.

25. Kavaliauskaitė, I. (2017). Korporatyvinio įvaizdžio įtaka vartotojų pasitenkinimui paslaugų kokybe: mobiliojo ryšio bendrovių atvejis. *Information & Media*, 77, 123–144. Prieiga internete: <https://www.zurnalai.vu.lt/IM/article/view/10710>.
26. Kayastha, S. (2011). Defining Service and Non-Service Exchanges. *Service Science*, 3(4), 313–324. Prieiga per internetą: <https://pubsonline.informs.org/doi/10.1287/serv.3.4.313>.
27. Kawaguchi, K., Uetake, K., Watanabe, Y. (2020). Designing Context-Based Marketing: Product Recommendations Under Time Pressure. *Management Science*, 67 (9), 5642–5659. Prieiga per internetą: <https://ideas.repec.org/a/inm/ormnsc/v67y2021i9p5642-5659.html>.
28. Koladycz, R. Fernandez, G., Gray, K., Marriott, H. (2018). The Net Promoter Score (NPS) for Insight Into Client Experiences in Sexual and Reproductive Health Clinics. *Global Health Science and Practice*, 6(3), 1–11. Prieiga per internetą: <https://www.ghspjournal.org/content/6/3/413>.
29. Kotler, P., Armstrong, G., Sounders, J., Wong, V. (2003). *Rinkodaros principai*. Vilnius: Poligrafija ir informatika.
30. Kontautaitė, D., Zinkevičiūtė, V. (2013). Ekspedicinių įmonių veiklos kokybės gerinimo poreikis ir galimybės. *Mokslas – Lietuvos ateitis*, Nr. 5 (1), 22–28. Prieiga per internetą: <https://journals.vilniustech.lt/index.php/MLA/article/view/3668>.
31. Kristensen, K., Martensen, A., Gronholdt, L. (2009). Measuring the impact of buying behaviour on customer satisfaction. *Total Quality Management*, Vol. 10, No. 4/5. Prieiga per internetą: <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/0954412997587>.
32. Krsmanovic, M., Horvat, A., Ruso, J. (2014). Application of SERVQUAL model in high education. *11th International conference "Standardization, prototypes and quality: A means of balkan countries' collaboration"*. Prieiga per internetą: https://www.researchgate.net/publication/267980133_Application_of_SERVQUAL_model_in_high_education.
33. Labanauskienė, D., Šturalo, O. (2014). Paslaugos kokybės įtakos veiklos pelningumo rodikliams vertinimas. *Tiltai*, Nr. 3, 91–107. Prieiga per internetą: <https://e-journals.ku.lt/journal/TBB/article/1911/info>.
34. Lacohee, H., Souchon, A., Dickenson, P., Krug, L., & Saffre, F. (2024). The Net Promoter Score interrogated through a services marketing lens: Review and recommendations for service organizations. *International Journal of Market Research*, 66(2-3), 241–260. <https://doi.org/10.1177/14707853231218605>.
35. Langvinienė, N., Vengrienė, B. (2005). *Paslaugų teorija ir praktika: vadovėlis*. Kaunas: Technologija.
36. Lehtinen, U., Jarvinen, R. (2015). The Role of Service Characteristics in Service Innovation. *Nordic journal of business*, Vol. 64, 168–181. Prieiga per internetą: http://njb.fi/wp-content/uploads/2016/01/Lehtinen_3-15.pdf.
37. Lewis, C., Mehmet, M. (2020). Does the NPS® reflect consumer sentiment? A qualitative examination of the NPS using a sentiment analysis approach. *International Journal of Market Research*, 62(1), 9–17. Prieiga per internetą: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1470785319863623>.
38. Ligeikienė, R. A., Adomaitienė, K., Ilevičienė, D. (2020). Vartotojų rekomendavimo rodiklio (NPS) taikymas aukštojo mokslo sektoriuje. *Mokslo taikomieji tyrimai Lietuvos kolegijose*, 16, 51–57. Prieiga per internetą: <https://ojs.kaunokolegija.lt/index.php/mttlk/article/view/403>.
39. Liubertaitė, A., Kvieskienė, G. (2016). Švietimo rinkodara Lietuvos geros mokyklos kontekste. *Socialinis ugdymas*, t. 42, Nr. 1, 17–27. Prieiga per internetą: DOI:10.15823/su.2016.02.
40. Mamun-ur-Rashid, Md (2023). Quality of government secondary school services in regional Bangladesh. *Heliyon*, 9, 1–15. Prieiga per internetą: <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e12674>.
41. Manzoor, A. (2018). Assessment of Service Quality in Public Secondary Schools of Punjab based on ServQual Quality Determinants. *International Journal of Research in Business Studies and Management*, Volume 5, Issue 3, 31–41. Prieiga per internetą: <https://www.ijrbms.org/papers/v5-i3/5.pdf>.
42. Martišauskienė, D., Trakšėlys, K. (2013). Švietimo politikos, ugdymo kokybės ir paslaugų vartotojų poreikių tenkinimo sąsajos. *Socialinių mokslų studijos*, Nr. 4, 1124–1137. Prieiga per internetą: <https://www.lituanistika.lt/content/51629>.
43. Martišauskienė, D., Trakšėlys, K. (2017). Švietimo paslaugų kokybės valdymo vertinimas. tėvų požiūris. *Tiltai*, Volume 77, Issue 2, 103–118. Prieiga per internetą: <https://e-journals.ku.lt/journal/TBB/article/2128/info>.
44. Mendes, L., Pedro, E., Lourenco, L. (2018). Perceived Service Quality and Students' Satisfaction in Higher Education: The Influence of Teaching Methods. *International Journal for Quality Research*, 12(1), 165–192. Prieiga per internetą: DOI:10.18421/IJQR12.01-10.
45. Menesini, E., Nocentini, A., Palladino, B. E. (2012). Empowering students against bullying and cyberbullying: evaluation of an Italian peer-led model. *International Journal of Conflict and Violence*, 6(2), 314–320. Prieiga per internetą: https://www.researchgate.net/publication/233944925_Empowering_Students_Against_Bullying_andCyberbullying_Evaluation_of_an_Italian_Peer-led_Model
46. Modecki, K. L., Minchin, J., Harbaugh, A. G., Guerra, N. G., & Runions, K. C. (2014). Bullying prevalence across contexts: A meta-analysis measuring cyber and traditional bullying. *Journal of Adolescent Health*, 55, 602–611. Prieiga per internetą: [https://www.jahonline.org/article/S1054-139X\(14\)00254-7/fulltext](https://www.jahonline.org/article/S1054-139X(14)00254-7/fulltext).
47. Nair, A. (2024). Research Recommendations – Guiding policy-makers for evidence-based decision making. Prieiga per internetą: <https://www.enago.com/academy/recommendation-in-research/>.
48. Nielsen (2012). Consumer Trust in Online, Social and Mobile Advertising Grows. Prieiga per internetą: <https://www.nielsen.com/insights/2012/consumer-trust-in-online-social-and-mobile-advertising-grows/>.

49. Niyazav, S. (2019). The concept and features of marketing in education. *European Journal of Research and Reflection in Educational Sciences*, Vol. 7 No. 5, 10–12. Prieiga per internetą: <https://www.idpublications.org/wp-content/uploads/2019/05>.
50. Ojasalo, J. (2010). E-service quality: A conceptual model. *International Journal of Arts and Sciences*, 3(7), 127–143. Prieiga per internetą: <https://www.researchgate.net/publication/284894197>.
51. Pabedinskaitė, A., Činčikaitė, R. (2016). *Kiekybiniai modeliavimo metodai*. Vilnius: VGTU leidykla.
52. Palaima, T. (2005). Paslaugų kokybės tyrimo programa: kiekybinių tyrimų galimybės. *Marketingas*, Nr. 7-8, 37–41.
53. Palese, B., Usai, A. (2018). The relative importance of service quality dimensions in E-commerce experiences. *International Journal of Information Management*, Volume 40, 132–140. Prieiga per internetą: <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.02.001>.
54. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. Prieiga per internetą: <https://psycnet.apa.org/record/1989-10632-001>.
55. Pauliene, R., Sedneva, K. (2019). The Influence of Recommendations in Social Media on Purchase Intentions of Generations Y and Z. *Organizations and Markets in Emerging Economies*, Vol. 10, No. 2(20), 227–256. Prieiga per internetą: DOI: <https://doi.org/10.15388/omee.2019.10.12>.
56. Pauliene, R., Tamasevicius, V., Gaivenis, S. (2020). Recommendations' Impact on Customer Behavior and Visiting Catering Organizations. *Academic Journal of Interdisciplinary Studies*, Vol. 9, No 1, 16–23. Prieiga per internetą: <https://doi.org/10.36941/ajis-2020-0002>.
57. Pavlavičienė, R. (2015). Geros mokyklos koncepcija kviečia dialogui apie prasmę. Iš *Geros mokyklos link*. Nacionalinė mokyklų vertinimo agentūra.
58. Pranulis, V., Pajuodis, A., Urbonavičius, S., Virvilaitė (2012). *Marketingas. Garnelis*.
59. Prakash, A., Mohanty, R.P. (2012). Understanding service quality. *Production Planning & Control: The Management of Operations*, 1–16. Prieiga per internetą: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09537287.2011.643929>.
60. Prasad, S., Gupta, I., Totala, N. (2017). Social media usage, electronic word of mouth and purchase-decision involvement. *Asia - Pacific Journal of Business Administration*, Vol. 9, Iss. 2, 134–145. Prieiga per internetą: <https://www.proquest.com/docview/1900034963?sourcetype=Scholarly%20Journals>.
61. Priporas, C.-V., Kamenidou, I., Kapoulas, A. and Papadopolou, F.M. (2015). Counterfeit purchase typologies during an economic crisis. *European Business Review*, Vol. 27 No. 1, 2–16. Prieiga per internetą: <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2013-0132>.
62. Polyakova, O., Mirza, M. (2015). Perceived service quality models: are they still relevant? *The Marketing Review*, 15 (1), 59–82. Prieiga per internetą: <https://core.ac.uk/download/pdf/42540583.pdf>.
63. Poškutė, V., Bivainienė, L. (2011). AB „Šiaulių bankas“ paslaugų kokybės vertinimas. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*, 3, 55–64. Prieiga per internetą: <https://epublications.vu.lt/object/elaba:6101789/>.
64. Ramya, N., Kowsalya, A., Dharanipriya, K. (2019). Service quality and its dimensions. *EPRA International Journal of Research and Development*, Volume, Issue, 2, 38–41. Prieiga per internetą: https://www.researchgate.net/publication/333058377_SERVICE_QUALITY_AND_ITS_DIMENSIONS.
65. Rane, N. L., Achari, A., Choudhary S.P. (2023). Enhancing customer loyalty through quality of service: effective strategies to improve customer satisfaction, experience, relationship, and engagement. *International Research Journal of Modernization in Engineering Technology and Science*, 5(5), 427–452. Prieiga per internetą: [10.56726/IRJMET38104](https://doi.org/10.56726/IRJMET38104).
66. Rares, O. D. (2014). Measuring perceived service quality offline vs. online: a new PeSQ conceptual model. *Procedia Economics and Finance*, 15, 538 – 551. Prieiga per internetą: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S221256711400505X?via%3Dihub>.
67. Reichheld, F. (2003). The One Number you Need to Grow. *Harvard Business Review*, 81(12), 46–54. Prieiga per internetą: [The One Number you Need to Grow](https://hbr.org/2003/12/the-one-number-you-need-to-grow).
68. Rolo, A., Alves, R., Saraiva, M., Leandro, G. (2023). The SERVQUAL instrument to measure service quality in higher education – A case study. *SHS Web of Conferences* 160, 1–11. Prieiga per internetą: DOI: [10.1051/shsconf/202316001011](https://doi.org/10.1051/shsconf/202316001011).
69. Rudžionienė, J., Dvorak, J. (2013). Bibliotekų kaip viešojo sektoriaus institucijų veiklos vertinimo organizavimo galimybė viešojo administravimo požiūriu. *Information & Media*, 63, 43–64. Prieiga per internetą: <https://doi.org/10.15388/Im.2013.0.159>.
70. Ruževičius, J., Kazlauskienė, I. (2015). Vartotojų pasitenkinimas medicininės laboratorijos paslaugomis. *Lietuvos ekonomikos augimo ir stabilumo strateginės kryptys*, Vilnius: Vilniaus universitetas, 166–178. Prieiga internete: <https://www.lituanistika.lt/content/80181>.
71. Sadaf, F., Rahela, F. (2019). Service quality to e-service quality: a paradigm shift. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management, Bangkok, Thailand, March 5-7, 1656–1666*. Prieiga per internetą: https://www.researchgate.net/publication/351698819_Service_Quality_To_E-Service_Quality_A_Paradigm_Shift.
72. Saif Ullah Malik (2012). Customer Satisfaction, Perceived Service Quality and Mediating Role of Perceived Value. *International Journal of Marketing Studies*, Vol. 4, No. 1, 68–76. Prieiga internete: https://mp.ra.ub.uni-muenchen.de/54733/1/MPRA_paper_54733.pdf.

73. Sartori, J. T. D. (2024). Net Promoter Score: bibliometric review of theory and practice. *Consumer Behavior Review*, 8(1), 1–16. Prieiga per internetą: <https://doi.org/10.51359/2526-7884.2024.259042>.
74. Sedlak, P. (2020). Employee Net Promoter Score (eNPS) as a Single-item Measure of Employee Work Satisfaction: An Empirical Evidence from Companies Operating in Poland. Prieiga per internetą: <https://dspace.uni.lodz.pl:8443/xmlui/handle/11089/33309>.
75. Shiferaw, M., Kenea, A. (2024). Determinants of parental school choice: a systematic review of the literature. *International Journal of Indonesian Education and Teaching*, Vol. 8, No. 1, pp. 20–34. Prieiga per internetą: DOI: [10.24071/ijiet.v8i1.7296](https://doi.org/10.24071/ijiet.v8i1.7296).
76. Shu-Hsien Liao, Da-Chian Hu, Huan-Lun Chou (2022). Consumer Perceived Service Quality and Purchase Intention: Two Moderated Mediation Models Investigation. *SAGE Open*, 1–15. Prieiga internete: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/21582440221139469>.
77. Skačkauskienė, I., Vestertė, J. (2018). Paslaugos sampratos aktualizavimas šiuolaikinėje vadyboje. *Mokslas – Lietuvos ateitis*, Nr. 10, 1–9. Prieiga per internetą: <https://journals.vilniustech.lt/index.php/MLA/article/view/364>.
78. Starkutė, J. (2024). *Organizacinės kultūros bruožų raiška Lietuvos bendrojo ugdymo mokyklose*. (daktaro disertacija). Vilnius. Prieiga per internetą: <https://doi.org/10.15388/vu.thesis.606>.
79. Soliman, H., Koran, J., Gomaa, A. (2018). Parents' Perception of School Violence, Awareness of Risk Factors, and School Safety: An Ecological Perspective. *International Journal of School Social Work*, 3(1), 1–29. Prieiga per internetą: <https://newprairiepress.org/ijssw/vol3/iss1/5/>.
80. Sunarsi, D., Rohaeni, N., Wulansari, R. ir kt. (2020). Effect of e-Leadership Style, Organizational Commitment and Service Quality towards Indonesian School Performance. *Sys Rev Pharm*, 11(10), 472–481. Prieiga per internetą: [doi:10.31838/srp.2020.10.71](https://doi.org/10.31838/srp.2020.10.71).
81. Sultan, P., Wong, H. Y. (2012). Service quality in a higher education context: an integrated model. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 24(5), 755–784. Prieiga per internetą: DOI: [10.1108/13555851211278196](https://doi.org/10.1108/13555851211278196).
82. Tandzegolskienė, I., Vančugovaitė, S. (2019). Jaunesniojo amžiaus (11–15 metų) paauglių patyčių prevencija bendrojo ugdymo mokyklose. *Pedagogika*, 133 (1), 183–201. Prieiga per internetą: <https://hdl.handle.net/20.500.12259/99509>.
83. Taufiq, R., Faridi, Hardono, J. (2020). Decision Support of System Performance Appraisal of Education Services Using Servqual And Analytical Hierarchy Process Method. *Journal of Physics: Conference Series*, 1477, 1–10. Prieiga per internetą: <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/1477/3/032022/pdf>.
84. Tidikis, R. (2003). *Socialinių mokslų tyrimų metodologija*. Vilnius: Lietuvos teisės universiteto Leidybos centras.
85. Tilvytienė, R. (2020). Lietuvos mažmeninių finansų vartotojų požiūris į internetinę bankininkystę. *Išvalgos*, Nr. 1, 179–189. Prieiga per internetą: <https://www.lituanistika.lt/content/99324>.
86. Trakšėlys, K., Martišauskienė, D. (2013). Pedagogų profesionalizacijos aspektai modernioje visuomenėje. *Tiltai*, Nr. 2, 145–161. Prieiga per internetą: <https://www.lituanistika.lt/content/51167>.
87. Trakšėlys, K., Martišauskienė, D. (2016). Švietimo paslaugų kokybė: efektyvumas, rezultatyvumas, prieinamumas. *Tiltai*, Nr. 1, 191–206. Prieiga per internetą: <https://doi.org/10.15181/tbb.v73i1.1273>.
88. Valstybės pažangos strategija „Lietuva 2030“ (2011). Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.412512>.
89. Valstybinė švietimo 2013–2022 metų strategija. (2013). *Valstybės žinios*, 2013-12-30, Nr. 140-7095.
90. Vargo, S.L., Lusch, R. F. (2008). From goods to service(s): Divergences and convergences of logics. *Industrial Marketing Management*, 37(3), 254–259. Prieiga per internetą: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0019850107001514?via%3Dihub>.
91. Vengrienė, B. (2006). *Paslaugų vadyba*. Mokomoji knyga. VU leidykla.
92. Vestertė, J., Skačkauskienė, I. (2022). Developing a new technique for determining service modularity level. *Journal of Business Economics and management*, 23 (5), 1133–1154. Prieiga per internetą: <https://doi.org/10.3846/jbem.2022.17800>.
93. Zolfaghari, M. (2015). The Relationship between Teaching Quality of Religious Teachers and Students' Religious Behaviors. Prieiga per internetą: <https://www.researchgate.net/publication/332554104>.
94. Žekevičienė, A. (2010). Aukštojo mokslo institucijų paslaugų kokybės tyrimai Servqual metodu. *Ekonomika ir Vadyba*, Nr. 14, 1107–1113. Prieiga per internetą: <https://openurl.ebsco.com/EPDB%3Agcd%3A8%3A9377000/detailv2?sid=ebsco%3Aplink%3Ascholar&id=ebsco%3Agcd%3A41976594&crl=c>.
95. Želvys, R., Dukynaitė, R., Vaitekaitis, J., Jakaitienė, A. (2020). Švietimo tikslų transformacija į rezultatų rodiklius Lietuvos ir tarptautinėje švietimo politikoje. *Acta Paedagogica Vilnensia*, Vol. 44, 18–33. Prieiga per internetą: <https://www.zurnalai.vu.lt/acta-paedagogica-vilnensia/article/view/19382>.
96. Želvys, R., Jakaitienė, A. ir kt. (2022). *(Ne)išmatuojamas švietimo efektyvumas ir našumas*. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.
97. Xiaobo, P. (2014). The path of influence of e-WOM on consumer purchase intention based on electronic commerce in China. *Journal of Chemical and Pharmaceutical Research*, 6(6), 976–983. Prieiga per internetą: <https://www.jocpr.com/articles/the-path-of-influence-of-ewom-on-consumer-purchase-intentionbased-on-electronic-commerce-in-china.pdf>.

98. Wirtz, J., Lovelock, C. (2022). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. World Scientific Publishing Co. Inc. Prieiga per internetą: <https://www.worldscientific.com/worldscibooks/10.1142/Y0024#t=suppl>.

PRIEDAI

Priedas Nr.1

ANKETA

Gerb. pradinių klasių mokinio tėveliai,

Šios apklausos tikslas – ištirti pradinių klasių mokinių tėvų nuomonę apie jų vaikams teikiamų paslaugų kokybę mokykloje. Visi duomenys bus pateikiami apibendrinta forma, kurioje nebus įmanoma identifikuoti konkretaus tyrime dalyvavusio asmens. Garantuojame Jūsų pateiktos informacijos konfidencialumą.

Pildymo instrukcija

Jums pateikiami teiginiai, kuriems Jūs galite pritarti arba jiems nepritarti. Pagalvokite apie Jūsų vaiko lankomą mokyklą ir pažymėkite, kiek pritariate pateiktiems teiginiams. Prie kiekvieno iš teiginių skalėje nuo „Visiškai pritariu“ iki „Visiškai nepritariu“ pažymėkite Jums labiausiai tinkantį atsakymą.

1. Prašome įvertinti teiginius apie Jūsų vaiko mokyklos teikiamų paslaugų kokybę (Pažymėkite atsakymus kiekvienoje eilutėje):

Eil. Nr.	Teiginiai	Visiškai nepritariu	Nepritariu	Nežinau	Pritariu	Visiškai pritariu
1.	Mano vaiko klasėje yra moderni įranga (t. y. kompiuteriai, interaktyvūs ekranai, sensoriniai kambariai ir kt.)	1	2	3	4	5
2.	Mokyklos patalpos yra patrauklios, įrengtos vaikams poilsio, žaidimų erdvės	1	2	3	4	5
3.	Mokyklos pastato erdvės yra saugios vaikui (įrengtos stebėjimo kameros, mokinių įėjimo į mokyklą registracijos sistema, uždaras kiemas)	1	2	3	4	5
4.	Vaiko klasėje yra patrauklios mokymo priemonės: vadovėliai, pratybos, žaidimai ir kita	1	2	3	4	5
5.	Mokykloje pamokos ir užsiėmimai mokiniams vyksta pagal tvarkaraštį ir be vėlavimų	1	2	3	4	5
6.	Esu patenkintas pagalba, kurią mokykla teikia mano vaikui, jam mokantis	1	2	3	4	5
7.	Mokykloje vyksta patrauklūs užsiėmimai mano vaikui: būreliai, išvykos, koncertai	1	2	3	4	5
8.	Iš mokyklos gaunu tikslią ir reikalingą informaciją (apie vaiko mokymosi rezultatus, testus, susirinkimus)	1	2	3	4	5
9.	Aš pasitikiu vaiko mokytojais kaip dalyko specialistais	1	2	3	4	5
10.	Mokykla suteikia pakankamai informacijos, apie specialistų pagalbą, kuria gali pasinaudoti mano vaikas (psichologo, socialinio pedagogo, logopedo ir kt.)	1	2	3	4	5
11.	Mokyklos mokytojai iš karto reaguoja į mano vaiko problemas ir iš karto jas sprendžia	1	2	3	4	5
12.	Mokyklos mokytojai visada informuoja mane apie vaiko mokymosi ir elgesio iškilusias problemas	1	2	3	4	5
13.	Mokyklos mokytojai įtraukia tėvus į problemų sprendimą: galiu teikti pasiūlymus, pasakyti savo nuomonę dėl vaiko ugdymo klasėje.	1	2	3	4	5
14.	Mano vaiko mokytojai yra profesionalūs	1	2	3	4	5
15.	Jei vaikas ko nors nesupranta, visada gali pasiaiškinti pamokų ar konsultacijų metu	1	2	3	4	5

16.	Pamokos, užsiėmimai mokiniams patrauklūs, vykdomi įvairiose netradicinėse erdvėse: bibliotekose, bažnyčiose, muziejuose, prie paveldo ir architektūros paminklų ir pan.	1	2	3	4	5
17.	Mokytojai vaiką vertina ir pažymius rašo teisingai, objektyviai	1	2	3	4	5
18.	Mokyklos mokytojai visada skatina mokinius siekti aukštų rezultatų, dalyvauti konkursuose ir kita	1	2	3	4	5
19.	Kai vaikas prasižengia mokykloje su juo elgiamasi sąžiningai ir teisingai	1	2	3	4	5
20.	Pamokose mokytojai dažnai duoda skirtingas užduotis gerai besimokantiems ir silpniesiems mokiniams	1	2	3	4	5
21.	Mokytojų ir tėvų santykiai grindžiami pagarba ir pasitikėjimu: man įdomūs ir naudingi tėvų susirinkimai	1	2	3	4	5
22.	Esu tikras, kad vaikas yra saugus mokykloje: jo niekas neskriaus ir nežemins	1	2	3	4	5

2. **Kiek Jūs esate linkęs (-usi) rekomenduoti vaiko lankomą mokyklą savo draugams ar pažįstamiems?** Įvertinkite 0 – 10 balų skalėje, kai 0 reiškia „tikrai nerekomenduočiau“, o 10 – „rekomenduočiau“. Pažymėkite vieną atsakymą:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

3. Prašome pakomentuoti skirtą balą _____

4. **Jūsų lytis** (pažymėkite atsakymą atitinkantį langelį) :

- ☐ vyras
☐ moteris
☐ neatsakė į klausimą

5. **Jūsų amžius** (pažymėkite atsakymą atitinkantį langelį) :

- ☐ 20–30 m.
☐ 31–40 m.
☐ 41–50 m.
☐ daugiau nei 51 m.

6. **Koks Jūsų išsilavinimas?** (pažymėkite atsakymą atitinkantį langelį) :

- ☐ aukštasis universitetinis
☐ aukštasis neuniversitetinis (kolegija)
☐ profesinis
☐ vidurinis
☐ pagrindinis

7. **Kurioje savivaldybėje yra Jūsų vaiko mokykla?** (pažymėkite varne atsakymą atitinkantį langelį) :

- ☐ Rokiškio r. savivaldybėje

- ☐ Utenos r. savivaldybėje
- ☐ Anykščių r. savivaldybėje

Ačiū už atsakymus!