

PASITENKINIMAS STUDIJOMIS – NUO STUDENTO IKI ABSOLVENTO

Kristina Adomaitienė

Kauno kolegija

Anotacija. Straipsnyje aptariamas studentų pasitenkinimas ir jį skatinantys veiksniai, pasitenkinimo lygio kaita didėjant studento mokymo (si) patirčiai. Studentų studijų patirties supratimas, gebėjimas prognozuoti studentų pasitenkinimo lygį ir jį išlaikyti išlieka aktuali tema aukštajame moksle. Siekiant tvarių veiklos rezultatų, aukšta studijų kokybė ir studentų pasitenkinimas tampa pagrindiniais veiksniais aukštųjų mokyklų konkurencinėje kovoje. Taip pat studentų pasitenkinimas yra ir institucijos veiklos efektyvumo rodiklis. Įvertinus tai, kad studentų pasitenkinimas yra kintantis reiškinys, straipsnyje analizuojama, kokie studentų pasitenkinimą skatinantys veiksniai svarbiausi, siekiant potencialiai didžiausio studentų pasitenkinimo skirtinguose studijų etapuose ir baigus studijas. Atlikus mokslinės literatūros apžvalgą, išskirti studentų pasitenkinimą skatinantys veiksniai. Straipsnyje pateikiami studentų ir absolventų nuomonės tyrimų rezultatai studentų (absolventų) pasitenkinimo studijomis aspektu, analizuojamos studento pasitenkinimo įverčio su studentų pasitenkinimą skatinančių veiksnių sąsajos. Atlikto tyrimo rezultatai atskleidžia, kad studentų pasitenkinimo įvertis mažėja didėjant studento mokymosi patirčiai aukštojoje mokykloje bei šiek tiek išauga, įgijus darbinės patirties. Nustatyta, kad aukštosios mokyklos ir studijų programos pasirinkimo motyvai neturi įtakos studentų pasitenkinimo lygiui. Studentų pasitenkinimo lygiui didžiausią įtaką turi pagrindinės aukštosios mokyklos teikiamos paslaugos: studijų kokybė, subalansuotas studijų krūvis, studijų ir mokymosi aplinkos. Tiek pirmame kurse, tiek baigiamajame kurse studentų pasitenkinimui pasiekti svarbus praktinis įgytų žinių ir įgūdžių pritaikomumas profesinėje veikloje.

Reikšminiai žodžiai: studentų pasitenkinimas, studijų kokybė, aukštasis mokslas.

Įvadas

Veikiant aršios konkurencijos sąlygomis aukštosios mokykloms tenka konkuruoti dėl savo studentų dalies, o kartais net dėl studijų programos ar pačios institucijos išlikimo. Aukštosios mokykloms tampa gyvybiškai svarbu pritraukti ir išlaikyti studentus. Todėl dedamos pastangos pagerinti savo reitingus, o aukšta studijų kokybė ir studentų pasitenkinimas tampa pagrindiniais veiksniais šioje konkurencinėje kovoje.

Atlikti moksliniai tyrimai (Paul ir Pradhan, 2019; Mianinkovienė ir Klupšienė, 2017) patvirtina, kad teigiamas studentų pasitenkinimas sąlygoja tvarius aukštosios mokyklos santykius su studentais. Teigiami buvusių studentų atsiliepimai gali padėti aukštajai mokyklai pritraukti būsimus bei išlaikyti esamus studentus, plėtoti stiprų absolventų tinklą. Ir atvirkščiai, studentų nepasitenkinimas gali turėti reikšmingos įtakos aukštosios mokyklos tvarumui rinkoje, t. y. dėl nepasitenkinimo studijomis kylančios studentų studijų nesėkmės, nutrauktos studijos, iš lūpų į lūpas skleidžiami buvusių ir esamų studentų neigiami atsiliepimai gali apriboti aukštosios mokyklos galimybes pritraukti būsimus studentus (Paul ir Pradhan, 2019). Menkas pasitenkinimas studijomis taip pat yra vienas iš ženklų, kad mokymo institucijoje yra problemų (Mianinkovienė ir Klupšienė, 2017). Apskritai aukštosios mokyklos siekia studentų pasitenkinimo dėl dviejų priežasčių: 1) geresnis studentų pasitenkinimas lemia

žemesnius studentų „nubyrėjimo“ rodiklius ir geresnius akademinis pasiekimus; 2) geri pasitenkinimo įvertinimai lemia geresnius aukštosios mokyklos reitingus, padeda formuoti geresnį įvaizdį, pritraukti geriausius studentus (Letcher ir Neves, 2010).

Studentų pasitenkinimo tyrimai nėra nauji mokslinėje literatūroje. Įvairūs autoriai analizavo studentų pasitenkinimą skatinančius veiksnius (Elliot ir kt., 2001; Palacio ir kt., 2002; Appleton-Knapp ir Krentler, 2006; Douglas ir kt., 2006; Pilelienė ir Vanagienė, 2008; Babar ir kt., 2010; Hai, 2022), studentų studijų pasirinkimo motyvų ir pasitenkinimo studijomis sąsajas (Balevičiūtė ir Valavičius, 2014; Poteliūnienė, 2018), studentų pasitenkinimo studijomis ir įsipareigojimo profesijai ryšį (Bulotaitė ir kt., 2012), studentų pasitenkinimo ir lojalumo aukštajai mokyklai aspektą (Paul ir Pradhan, 2019; Dewi ir kt., 2020), studentų pasitenkinimą ir studijų kokybės gerinimo galimybes (Černiauskiene ir kt., 2007; Kanwar ir kt., 2022), akademinės motyvacijos pokyčius ir jų sąsajas su pasitenkinimu studijomis (Rugevičius ir kt., 2020), studentų pasitenkinimo ir priklausomybės bendruomenei jausmo sąsajas (Boyd ir kt., 2022).

Santini ir kt. (2017) atliktų mokslinių publikacijų studentų pasitenkinimo aukštajame moksle tema meta-analizės duomenys atskleidė, kad studentų pasitenkinimui matuoti naudojami įvairūs tyrimų modeliai, o skirtingų tyrimų rezultatai kartais būna kontraversiški. Pavyzdžiui, yra atvejų, kai nenustatyta žymi koreliacija tarp pasitenkinimo

studijomis ir rekomendavimo indekso, o kitos mokslinės studijos tai paneigia. Ir vis tik metaanalizės duomenys patvirtina, kad studentų pasitenkinimas svarbus formuojant studento požiūrį į aukštojo mokslo įstaigą, ketinimą rekomenduoti, studento įsitraukimui, lojalumui, pasitikėjimui ir informacijos sklaidai iš lūpų į lūpas.

Studentų studijų patirties supratimas, gebėjimas prognozuoti studentų pasitenkinimo lygį ir jį išlaikyti, išlieka aktuali tema aukštajame moksle. Studentų pasitenkinimas yra ir institucijos veiklos efektyvumo rodiklis (Temesgen ir kt., 2021). Taip pat atkreiptinas dėmesys, kad studentų pasitenkinimas yra kintantis reiškinys. Aukštojo mokykloje keičiasi studentai, taip pat nuolat keičiasi studentų poreikiai ir lūkesčiai. Besikeičianti studentų motyvacija leidžia numatyti pasitenkinimą studijomis (Rugevičius ir kt., 2020), o nauja studentų patirtis ir sąmoningumo lygis sąlygoja potencialaus pasitenkinimo lygio, kurio turėtų siekti aukštoji mokykla, pokyčius (Miakinkovienė ir Klupšienė, 2017). Taip pat studento profesinė patirtis baigus studijas keičia pasitenkinimo vertinimą (Duarte ir kt., 2012). Įvertinant studentų lūkesčių, motyvacijos ir pasitenkinimo galimą kaitą, formuluojamas mokslinis **probleminis klausimas**: kokie Kauno kolegijos studentų pasitenkinimą skatinantys veiksniai svarbiausi, siekiant potencialiai galimo didžiausio studentų pasitenkinimo skirtinguose studijų etapuose – studijų pradžioje, viduryje ir pabaigoje bei baigus studijas?

Tyrimo objektas – Kauno kolegijos studentų pasitenkinimą skatinantys veiksniai.

Tyrimo tikslas – įvertinti Kauno kolegijos studentų pasitenkinimą skatinančius veiksnius skirtinguose studijų etapuose ir baigus studijas.

Siekiant tikslo formuluojami **uždaviniai**:

1. apibūdinti studentų pasitenkinimo matavimo teorinius aspektus;
2. nustatyti studentų pasitenkinimo lygį skirtinguose studijų laikotarpiu ir po studijų;
3. nustatyti svarbiausius veiksnius, turinčius įtakos studentų pasitenkinimui studijomis kolegijoje.

Tyrimo metodai: mokslinės literatūros analizė, apklausa raštu.

Studentų pasitenkinimą skatinantys veiksniai: teoriniai aspektai

Pasitenkinimas apibūdinamas kaip paslaugų kokybės rezultatas (Bolton ir Drew, 1991). Nors tiek studentų pasitenkinimas, tiek studijų kokybė nėra homogeniškos sąvokos, atlikti moksliniai tyrimai, skirti patikrinti ryšį tarp studentų pasitenkinimo ir aukštojo mokslo paslaugų kokybės, patvirtina, kad paslaugų kokybė lemia studentų pasitenkinimą, yra studentų pasitenkinimo

vertinimo prielaida ir pagrindas. (Arambewela ir Hall, 2009). Todėl pirminė sąlyga gerinant studentų pasitenkinimą – studijų kokybės gerinimas.

Studentų pasitenkinimas aukštojo mokslo paslaugų kokybe apibrėžiamas kaip visapusiškas aukštosios mokyklos vykdomos mokymo veiklos, atitinkančios studentų lūkesčius, įvertinimas. Studentų pasitenkinimas vertinamas per studento ir aukštosios mokyklos sąveiką naudojantis paslauga ir po paslaugos suteikimo. (Babar ir Kashif, 2010). Studentų pasitenkinimas gali būti apibūdinamas kaip trumpalaikis požiūris, kylantis iš studentų mokymo(si) patirties įvertinimo (Elliot ir Healy, 2001).

Studentų mokymo(si) patirčiai susiformuoti gali būti aktualūs įvairūs veiksniai. Mokslinėje literatūroje (Babar ir Kashif, 2010; Douglas ir kt., 2006; Duarte ir kt., 2012; Hai, 2022; Munshi, 2019; Temesgen ir kt., 2021) aprašomi įvairūs studentų pasitenkinimui matuoti tinkami teoriniai modeliai, kurie geriausiai įvertintų aukštosios mokyklos teikiamos paslaugos kontekstą, tinkamai išmatuotų paslaugos kokybę ir ryšį su studentų pasitenkinimo lygiu. Tikrinamas sukonstruoto teorinio modelio veikimas praktikoje. Douglas ir kt. (2006) tyrinėjo, kaip studentų pasitenkinimui turi įtakos paslaugos ir parama studentams, apimant mokymo ir mokymosi priemones bei medžiagas, įrangą, bibliotekos paslaugas, mokymo(si) aplinkas, pagalbines priemones (pvz., parkavimą, poilsio zonas, baldus, valgyklą ir kt.). Hai (2022) atliktas tyrimas patvirtina, kad studentų pasitenkinimas tiesiogiai yra susijęs su aukštosios mokyklos paslaugų kokybės vertinimu, o siekiant pamatuoti studentų pasitenkinimą tikslinga vertinti šiuos parametrus: dėstytojai (dėstymas); mokymo programa; mokymo metodai; įranga ir mokymo priemonės; gebėjimas teikti paslaugas; parama studentams. Vertinant medicinos krypties studentų pasitenkinimą gali būti papildomai tiriamas studentų pasitenkinimas klinikiu mokymu (Temesgen ir kt., 2021).

Studentų pasitenkinimui svarbi studentų motyvacija mokytis, kuri neatsiejama nuo studijų proceso, o tuo pat metu studentų pasitenkinimas neatsiejamas nuo studijų organizavimo (Černiauskiene ir kt., 2007). Todėl vertinant studentų pasitenkinimą tikslinga tirti studijų pasirinkimo motyvus, studijų organizavimo sąlygas. Pastebima, kad studentų pasitenkinimas yra tęstinis, besiformuojantis procesas per studentų patirtį aukštojo mokykloje. Individualus fakulteto dėmesys, studijas aptarnaujančio personalo noras padėti ir empatija turi įtakos studentų pasitenkinimui (Munshi, 2019).

Jereb ir kt. (2018) išskiria, kad studentų pasitenkinimas yra daugiasluoksnis procesas, kurį veikia daugybė veiksnių: studento amžius, lytis, temperamentas, užimtumas (dirba / nedirba),

pageidaujamas mokymosi stilius, akademinį pasiekimų vidurkis, dėstytojų kokybė, dėstytojų teikiamas grįžtamasis ryšys, dėstytojo aiškiai išreikšti lūkesčiai, mokymo stilius, klasės dydis, orientacija į studentą, aukštosios mokyklos mikroklimatas, geri santykiai institucijoje, aukštosios mokyklos reputacija, studijų programos kokybė, paramos studentams priemonės, interneto prieinamumas, bibliotekos paslaugos, bendrabučiai, papildomos paslaugos (pvz., kalbų kursai, stipendijos, konsultavimas ir kt.) ir kiti. Appleton-Knapp ir Kentler (2006) studentų pasitenkinimą skatinančius veiksnius suskirstė į dvi grupes – asmeninius ir institucinius. Jei aukštoji mokykla negali arba gali ribotai daryti įtaką asmeniniams veiksniams, tai siekdama didesnio studentų pasitenkinimo lygio ji gali imtis priemonių per institucinius veiksnius.

Apibendrinant įvairius teorinius modelius, dažniausiai autoriai siūlo analizuoti tiesiogiai su studijų turiniu ir jo pateikimu susijusius parametrus (dėstytojus, dėstyimą, mokymo ir vertinimo metodus), fizines aplinkas, įrangą ir mokymo priemones, paramą studentams, papildomas paslaugas. Tad studentų pasitenkinimas gali būti apibrėžiamas kaip studento požiūris, kurį sąlygoja jo mokymosi patirtis, aukštosios mokyklos teikiamos paslaugos ir aplinkos (Kanwar ir Sanjeeva, 2022). Siekdama išlaikyti studentą, aukštoji mokykla turi būti tikra, kad visos paslaugos, kurios susijusios su studento akademinio gyvenimu, yra tinkamos kokybės.

Įvairių studentų grupių pasitenkinimas skiriasi priklausomai nuo šalies konteksto, pasirengimo laipsnio, karjeros tikslų pasiekimo. Studentai, turintys skirtingus tikslus, gali skirtingai suvokti ir mokymosi aplinką (Griffioen ir kt., 2018). Remiantis mokslininkų atliktų tyrimų duomenimis (Duarte ir kt., 2012), nustatyta, kad pasitenkinimas dviejose skirtingose studentų grupėse (studentų ir absolventų) gali būti labai panašus, tačiau pasitenkinimo lygį skatinančių veiksnių svarbiai kiekvienoje grupėje gali būti skirtingi. Pažymėtina, kad studijų kokybei tenkantis svoris išlieka panašus visose studentų grupėse. Pastebima, kad aukštųjų mokyklų gebėjimas ugdyti įsidarbinimo įgūdžius sukuria aukštesnį absolventų pasitenkinimo lygį (Ivana ir Dragan, 2015).

Tyrimo metodika

Kolegijoje kasmet vykdomi studentų ir absolventų nuomonės tyrimai, kurių metu įvairiais pjūviais vertinami studijų pasirinkimo motyvai, studentų pasitenkinimas studijomis, atskirų studijų dalykų / modulių kokybė, studijų programos kokybė ir absolventų pasirengimas darbo rinkai.

Atsižvelgiant į mokslinės literatūros analizėje išskirtus studentų pasitenkinimo matavimo teorinius aspektus bei siekiant įvertinti studentų pasitenkinimą studijomis, analizei pasirinkti 2022 metais atliktų Kauno kolegijos studentų ir absolventų apklausų raštu rezultatai pagal šiuos parametrus: veiksniai, turintys įtakos studentų pasitenkinimui; studentų pasitenkinimo lygis; studentų pasitenkinimo lygio ir veiksnių, turinčių įtakos studentų pasitenkinimui, sąsajos. Iš viso tyrime analizuojami 6 apklausų raštu rezultatai: pirmo kurso studentų apklausa apie adaptavimosi Kolegijoje ypatumus (350 respondentų, imties patikimumas – 95 proc., tyrimo paklaida – 4,5 proc.), aukštesnio kurso studentų apklausa apie pasitenkinimą studijomis (454 respondentai, imties patikimumas – 95 proc., tyrimo paklaida – 3,86 proc.), baigiamojo kurso studentų apklausa apie studijų programos kokybę (514 respondentų, imties patikimumas – 95 proc., tyrimo paklaida – 3,51 proc.), absolventų apklausa apie pasirengimą darbo rinkai (319 respondentų, imties patikimumas – 95 proc., tyrimo paklaida – 4,82 proc.), studijų dalyko / modulio kokybės vertinimo apklausos (4489 užpildytos anketos rudens semestru ir 2294 – pavasario semestru). Atliekant tyrimą, giliausiai tirtas antro ir aukštesnio kurso studentų (išskyrus baigiamojo kurso studentus) pasitenkinimas studijomis. Būtent ši studentų grupė turi jau pakankamai studijavimo patirties aukštojoje mokykloje ir dar galima inicijuoti pokyčius, jeigu studentų pasitenkinimas netenkina siektino lygio.

Kiekvienam parametrui įvertinti priskirti 1–10 teminių klausimų. Galimi svarbiausi pasitenkinimo studijomis veiksniai analizuojami 3 klausimuose (2 atviri, 1 uždaras), kuriais pirmo kurso studentų prašoma įvardinti, kas lemia pasitenkinimą ir / ar nusivylimą studijomis, o aukštesnio kurso studentų prašoma įvertinti rangų skalėje (kai 1 – visiškai nesvarbu, 5 – labai svarbu) kiekvieną iš 13 pateiktų veiksnių, apimančių pagrindines ir pagrindines aukštosios mokyklos paslaugas. Baigiamojo kurso studentų ir absolventų grupėms nebuvo pateiktas atskiras klausimas įvertinti pasitenkinimui studijomis skatinančius veiksnius, tačiau buvo analizuojamos įvairių veiksnių sąsajos su pasitenkinimo studijomis įverčiu. Tyrime skirtinguose studijų etapuose analizuojami šie studentų pasitenkinimą skatinantys veiksniai: studijų pasirinkimo motyvai, studijų lūkesčiai, studijų kokybė, studijų krūvis, nuotolinis mokymas, galimybė pasirinkti laisvai pasirenkamus dalykus, galimybė dalyvauti mokslo taikomojoje veikloje, galimybė naudotis bibliotekos paslaugomis ir įvairiais ištekliais, galimybė dalyvauti mobilumo programose, akademinio sąžiningumo užtikrinimas, parama studentams, studijų ir mokymosi aplinkos,

galimybė lankyti sporto užsiėmimus, studentų laisvalaikio ir užimtumo organizavimas, galimybė derinti studijas ir darbą, pasirengimas darbo rinkai.

Pasitenkinimo studijomis lygis vertintas penkiabalėje rangų skalėje kiekvienoje studentų grupėje (1 teiginys kiekvienai grupei).

Tyrimė akcentuojamas pasitenkinimo veiksnių sąsajos su studentų pasitenkinimo lygiu. Šios sąsajų analizei skirti 10 klausimų: 2 uždaro tipo klausimai pirmo kurso studentams apie aukštosios mokyklos ir studijų programos pasirinkimo motyvus; 1 uždaro tipo klausimas aukštesnio kurso studentams studijų krūvio vertinimą; 1 klausimas aukštesnio kurso studentams, apimantis 12 teiginių apie studijų sąlygų vertinimą penkiabalėje rangų skalėje; 1 klausimas aukštesnio kurso studentams, apimantis 10 teiginių apie fizinių aplinkų ir papildomų paslaugų vertinimą penkiabalėje rangų skalėje; 1 klausimas aukštesnio kurso studentams, apimantis 2 teiginius apie paramos studentams prieinamumą ir savalaikiškumą; 2 klausimai baigiamojo kurso studentams, apimantys 15 teiginių apie studijų lūkesčių išpildymo, studijų organizavimo sąlygų, įgytų žinių ir įgūdžių pritaikomumo darbo rinkoje, papildomų paslaugų, paramos studentams vertinimą penkiabalėje rangų skalėje; 1 uždaro tipo klausimas baigiamojo kurso studentams apie pasirengimą darbo rinkai; 1 klausimas absolventams, apimantis 5 teiginių apie studijų lūkesčių išpildymo, studijų organizavimo sąlygų, įgytų žinių ir įgūdžių pritaikomumo darbo rinkoje vertinimą penkiabalėje rangų skalėje. Papildomai vertinta studijų dalykų / modulių turinio ir dėstymo kokybė 100 procentų skalėje (2 klausimai visų kursų studentams) bei dėstymo kokybė aukštas lygio vertinimas

penkiabalėje rangų skalėje absolventų grupėje (1 teiginys). Taip pat įvertintos baigiamojo kurso studentų ir absolventų rekomendavimo rodiklis ir jo sąsajos su pasitenkinimu (po 1 klausimą abiejose grupėse).

Pasitenkinimo lygio ir veiksnių tarpusavio sąsajoms nustatyti buvo naudojama statistinių duomenų analizės paketas SPSS, apskaičiuoti Spearman arba Contingency koreliacijos koeficientai.

Tyrimo rezultatų analizė

Atlikus pirmo kurso studentų apklausos raštu pateiktų atsakymų turinio analizę, nustatyta, kad pirmo kurso studentų pasitenkinimas studijomis siejamas su galimybe gauti naujų, reikalingų žinių, ypač praktinių žinių, įdomiu studijų turiniu, sklandžiai organizuojamu studijų procesu ir puikiais dėstytojais. O nusivylimą studijomis lemia per didelis studijų krūvis, tvarkaraščio kaita, sudėtingas studijų ir darbo derinimas, nepagarbus dėstytojų elgesys su studentais.

Antro ir aukštesnio kurso studentų (išskyrus baigiamojo kurso studentus) apklausos rezultatai atskleidė, kad svarbiausi studentų pasitenkinimą studijomis skatinantys veiksniai yra: studijų kokybė (vidurkis 4,60), studijų krūvis (vidurkis 4,49), studijų ir mokymosi aplinkos (vidurkis 4,33). Mažiausiai įtakos pasitenkinimui studijomis turi tokie veiksniai kaip galimybė lankyti sporto užsiėmimus, studentų laisvalaikio ir užimtumo organizavimas, sudarytos galimybės dalyvauti tarptautinėse mobilumo programose. (1 lentelė).

1 lentelė. Aukštesnio kurso studentų nuomonė apie studentų pasitenkinimą skatinančius veiksnius (kai 5 – labai svarbu, 1 – visiškai nesvarbu)

Teiginys	Vidurkis	Stand. nuokrypis	Mediana	Moda
Studijų kokybė	4,60	0,614	5	5
Studijų krūvis	4,49	0,730	5	5
Galimybė pasirinkti laisvai pasirenkamus dalykus	3,76	1,129	4	5
Nuotolinis mokymas	4,01	1,122	4	5
Galimybė dalyvauti mokslo taikomojoje veikloje	3,38	1,136	3	3
Galimybė naudotis bibliotekos paslaugomis ir įvairiais ištekliais	3,76	1,108	4	4
Galimybė dalyvauti mobilumo programose (pvz., Erasmus+, kituose dvišaliuose mainuose)	3,13	1,257	3	3
Vyraujanti tolerancijos ir nediskriminavimo atmosfera	4,06	1,047	4	5
Akademinio sąžiningumo užtikrinimas	3,94	1,095	4	5
Parama studentams	4,05	1,102	4	5
Studijų ir mokymosi aplinkos	4,33	0,815	5	5
Galimybė lankyti sporto užsiėmimus	2,80	1,260	3	3
Studentų laisvalaikio ir užimtumo organizavimas	3,03	1,303	3	3

Tyrimo metu nustatyta, kad studentų pasitenkinimas studijomis yra kintantis (2 lentelė). Aukščiausias pasitenkinimo lygis nustatytas pirmame

kurse (vidurkis – 4,34), žemiausias – baigiamajame kurse (vidurkis – 3,63).

2 lentelė. Pasitenkinimo studijomis įvertis (kai 5 – labai svarbu, 1 – visiškai nesvarbu) skirtinguose studijų etapuose

	Vidurkis	Stand. nuokrypis
Pirmo kurso studentai	4,34	1,050
Antro ir aukštesnio kurso (išskyrus baigiamąjį) studentai	3,72	0,831
Baigiamojo kurso studentai	3,63	0,936
Absolventai (praėjus metams po studijų)	3,78	1,115

Vertinant studentų pasitenkinimą bet kuriame studijų etape turi būti vertinama studijų kokybė. Studijų kokybei įtakos turi dėstytojų kompetencija ir dėstymo kokybė. Kai studentams tenka bendrai įvertinti studijų kokybę, dažnai tai būna sudėtinga padaryti. Visų pirma, studijų metais studentams tenka išklausti įvairių studijų dalykų / modulių, kurie skiriasi savo turiniu. Taip pat tenka susidurti su labai įvairiais dėstytojais, kurie geba skirtingai sudominti ir įtraukti studentus į savo dėstomą dalyką. Todėl studijų turinio ir dėstymo kokybę labiausiai atskleidžia atskirų studijų dalykų / modulių kokybės vertinimo apklausos, kuriose dalyvauja visų kursų studentai. Įvertinus apklausų rezultatus nustatyta, kad Kauno kolegijoje studijų dalykų kokybė vertinama aukštai visuose kursuose: dėstymo kokybės įvertis 100 procentų skalėje – 89 proc. (rudens semestre – 89,26 proc., pavasario semestre – 88,8 proc.), o turinio kokybės įvertis – per 88 proc. (rudens semestre – 88,52 proc., pavasario semestre – 88,04 proc.). Absolventų apklausos rezultatai patvirtina, kad pasitenkinimo studijomis įvertį ir dėstymo kokybės įvertį statistiškai patikimas vidutinio stiprumo tarpusavio ryšys ($r=0,689$, $p=0,000$; $p<0,01$).

Mokslinėje literatūroje (Balevičiūtė ir Valavičius, 2014; Poteliūnienė, 2018) pabrėžiama, kad pirmo kurso studentų pasitenkinimas studijomis ir studentų „nubyrėjimo“ rodikliai glaudžiai siejasi su studento motyvacija studijuoti pasirinktą studijų programą. Analizuojant studijų pasirinkimo motyvų ir pirmo kurso studentų pasitenkinimo įverčio sąsajas, nustatytas statistiškai patikimas silpnas ryšys tarp pirmo kurso studentų pasitenkinimo įverčio ir noro įgyti ne tik teorinių, bet ir praktinių žinių ($r=0,243$, $p=0,000$; $p<0,01$), aiškių profesinės karjeros galimybių ($r=0,201$, $p=0,005$; $p<0,01$). Tarp pirmo kurso studentų pasitenkinimo lygio ir kitų studijų pasirinkimo motyvų (pvz.: domino konkreti studijų programa Kauno kolegijoje; Kauno kolegija yra viena iš pirmaujančių aukštųjų mokyklų Lietuvoje; norėjau studijuoti Kaune; studijų programa yra perspektyvi; darbas yra susijęs su studijuojama specialybe; tikimybė baigus pasirinktą studijų programą greitai rasti darbą) nenustatyta statistiškai patikimo ryšio ($p>0,01$).

Analizuojant aukštesnio kurso studentų pasitenkinimo lygį, pastebima, kad labiausiai patenkinti studijomis tinkamą studijų krūvį turintys studentai (pasitenkinimo studijomis vertinimo vidurkis 3,98), mažiausiai studijomis patenkinti tie studentai, kuriems studijų krūvis per mažas (pasitenkinimo studijomis vertinimo vidurkis 3,29). Studentų pasitenkinimą ir studijų krūvį sieja statistiškai patikimas, tačiau silpnas ryšys ($r=0,319$, $p=0,000$; $p<0,01$).

Aukštesnio kurso studentų pasitenkinimo studijomis įvertis statistiškai patikimai skiriasi priklausomai nuo atskirų studijų organizavimo sąlygų vertinimo. Daugiausiai reikėtų skirti dėmesio toms organizavimo sąlygoms su kuriomis sieja vidutinio stiprumo ryšys: studijų individualizavimo galimybių didinimas ($r=0,417$, $p=0,000$; $p<0,01$), sklandus praktikų organizavimas ($r=0,415$, $p=0,000$; $p<0,01$), apeliacijų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aiškumas ($r=0,406$, $p=0,000$; $p<0,01$). Studentų pasitenkinimo įvertį sieja labai silpnas ryšys su sudarytomis galimybėmis dalyvauti mokslinėje veikloje ($r=0,164$, $p=0,000$; $p<0,01$) ar mobilumo programose ($r=0,109$, $p=0,000$; $p<0,01$). Pažymėtina, kad šiems dviem minėtiems veiksniais studentai taip pat nesuteikė didelio svorio, įvardindami pasitenkinimą skatinančius veiksnius (3 lentelė).

3 lentelė. Studentų pasitenkinimo ir studijų organizavimo sąlygų įverčių sąsajos aukštesnio kurso studentų grupėje

Teiginiai apie studijų organizavimo sąlygas	Studentų pasitenkinimo įverčio ir teiginių Spearman koreliacijos koeficientas
Supažindinimas su tvarkaraščiu ir jo pakeitimais vyksta laiku	($r=0,369$, $p=0,000$; $p < 0,01$)
Studijų metu sudaroma galimybė individualizuoti studijų procesą (pvz.: pasirinkti dalį studijuojamų dalykų, studijuoti pagal individualų studijų planą ir kt.)	($r=0,417$, $p=0,000$; $p < 0,01$)
Esu patenkinta (-as) galimybėmis rinktis laisvai pasirenkamus dalykus	($r=0,348$, $p=0,000$; $p < 0,01$)
Nuotolinis mokymasis (tiesioginės paskaitos internetu, paskaitų įrašai, mokymosi medžiaga Moodle ar kt. platformose ir kt.) organizuotas gerai	($r=0,281$, $p=0,000$; $p < 0,01$)
Studijų metu esu/buvau įtrauktas į mokslinę, mokslo taikomąją, meninę veiklą (pvz., dalyvavimas tyrimuose, publikacijų su dėstytojais rengimas, bendri meniniai projektai su dėstytojais ir kt.)	($r=0,164$, $p=0,000$; $p < 0,01$)
Informacijos šaltiniai bibliotekoje ir duomenų bazėse tinkami studijoms, suteikta tinkama jų prieiga	($r=0,236$, $p=0,000$; $p < 0,01$)
Studentams sudaromos galimybės dalyvauti mobilumo programose (pvz., Erasmus+, kituose dvišaliuose mainuose)	($r=0,109$, $p=0,000$; $p < 0,01$)
Kolegijoje vyrauja tolerancijos ir nediskriminavimo atmosfera	($r=0,385$, $p=0,000$; $p < 0,01$)
Kolegijoje yra užtikrinamas akademinis sąžiningumas	($r=0,288$, $p=0,000$; $p < 0,01$)
Praktikų organizavimas yra aiškus	($r=0,415$, $p=0,000$; $p < 0,01$)
Man yra aiški apeliacijų ir skundų teikimo ir nagrinėjimo tvarka, kuria studentai gali naudotis	($r=0,406$, $p=0,000$; $p < 0,01$)
Fakultete užtikrinamas grįžtamasis ryšys (viešinami ir/ar aptariami apklausų rezultatai, vyksta apskrito stalo diskusijos, susitikimai su studentais, kt.)	($r=0,380$, $p=0,000$; $p < 0,01$)

Aukštesnio kurso studentų pasitenkinimui studijoms turi įtakos ir mokymosi aplinkos, tačiau pasitenkinimo lygį sieja labai silpnas ryšys su laboratorijų ($r=0,108$, $p=0,000$; $p < 0,01$), bibliotekos ($r=0,140$, $p=0,000$; $p < 0,01$), savarankiško mokymosi aplinkų ($r=0,198$, $p=0,000$; $p < 0,01$) vertinimo įverčiais ir silpnas ryšys su auditorijų ($r=0,293$, $p=0,000$; $p < 0,01$), belaidžio interneto ryšio ($r=0,267$, $p=0,000$; $p < 0,01$), bendrabučio ($r=0,339$, $p=0,000$; $p < 0,01$), poilsio zonų ($r=0,268$, $p=0,000$; $p < 0,01$), studentų užimtumo organizavimo paslaugų ($r=0,369$, $p=0,000$; $p < 0,01$)

vertinimo įverčiais. Valgyklos ir sporto ir sveikatingumo komplekso vertinimo įvertis neturi statistiškai patikimo ryšio su studentų pasitenkinimo lygiu. Tačiau reikia įvertinti, kad studijų ir mokymo(si) aplinkos studentų apklausų duomenimis jau ne vienerius metus vertinamos pakankamai aukštai arba dalimi paslaugų mažai naudojamos (pvz., sporto kompleksu). Taip pat nustatytas paramos studentams prieinamumo ir savalaikiškumo silpnas ryšys su aukštesnio kurso studentų pasitenkinimo lygiu (4 lentelė).

4 lentelė. Studentų pasitenkinimo ir paramos studentams įverčių sąsajos aukštesnio kurso studentų grupėje

Teiginiai apie studentų pasitenkinimą formuojančius veiksnius	Studentų pasitenkinimo įverčio ir teiginių Spearman koreliacijos koeficientas
Reikalinga parama ir / ar pagalba yra lengvai prieinama	$r=0,312$, $p=0,000$; $p < 0,01$
Reikalinga parama ir / ar pagalba yra suteikiama laiku	$r=0,316$, $p=0,000$; $p < 0,01$

Vertinant baigiamojo kurso studentų pasitenkinimo lygį, nustatyta, kad jį sieja stiprus ryšys su studijų lūkesčių išpildymu bei vidutinio stiprumo ryšys su žinių ir įgūdžių paklausa darbo rinkoje, tolerantiška ir nediskriminacine atmosfera kolegijoje, praktikų naudingumu, nuotolinio mokymo sklandumu. Labai silpnas tarpusavio ryšys nustatytas tarp baigiamojo kurso studentų pasitenkinimo ir galimybių dalyvauti tarptautinėse mobilumo programose, bei galimybių rinktis laisvai pasirenkamus dalykus (5 lentelė). Contingency koeficientas tarp teiginių ar studentas patenkintas studijomis ir kaip gerai jaučiasi pasiruošęs karjerai

($r=0,584$, $p=0,000$; $p < 0,01$) įrodė vidutinio stiprumo sąsajas.

5 lentelė. Studentų pasitenkinimo įverčio ir šiam įverčiui turinčių įtakos veiksnių sąsajos baigiamojo kurso studentų grupėje

Teiginiai apie studentų pasitenkinimą formuojančius veiksnius	Studentų pasitenkinimo įverčio ir teiginių Spearman koreliacijos koeficientas
Studijos atitiko mano lūkesčius	r=0,810, p=0,000; p<0,01
Žinios ir įgūdžiai, kuriuos įgijau studijų metu yra paklausūs darbo rinkoje	r=0,657, p=0,000; p<0,01
Kolegijoje vyrauja tolerancijos ir nediskriminavimo atmosfera	r=0,569, p=0,000; p<0,01
Turėjau galimybę rinktis laisvai pasirenkamus dalykus	r=0,137, p=0,000; p<0,01
Studijų metu atliktos praktikos buvo naudingos	r=0,523, p=0,000; p<0,01
Nuotolinis mokymasis (tiesioginės paskaitos internetu, paskaitų įrašai, mokymosi medžiaga Moodle ar kt. platformose ir kt.) buvo gerai organizuotas	r=0,560, p=0,000; p<0,01
Turėjau galimybę dalyvauti mobilumo programose (pvz., Erasmus+, kituose dvišaliuose mainuose)	r=0,191, p=0,000; p<0,01
Informacijos šaltiniai bibliotekoje ir duomenų bazėse ir prieiga prie informacijos šaltinių atitiko mano poreikius	r=0,383, p=0,000; p<0,01
Auditorijos pritaikytos studijų programai įgyvendinti	r=0,395, p=0,000; p<0,01
Galėjau naudotis specialia įranga, laboratorijomis ir kitomis patalpomis, atlikdamas savarankiškas užduotis	r=0,366, p=0,000; p<0,01
Turėjau galimybę dalyvauti mokslo taikomojoje / meninėje veikloje	r=0,336, p=0,000; p<0,01
Akademinė parama buvo pakankama	r=0,322, p=0,000; p<0,01
Studentų užimtumo organizavimo paslaugos buvo pakankamos	r=0,262, p=0,000; p<0,01
Karjeros centro teikiamos paslaugos buvo pakankamos	r=0,295, p=0,000; p<0,01
Psichologinė parama buvo pakankama	r=0,255, p=0,000; p<0,01

Analizuojant absolventų pasitenkinimo studijomis lygį, nustatyta, kad absolventų pasitenkinimo studijomis įvertį sieja stiprus tarpusavio ryšys su studijų ir absolvento lūkesčių atitiktimi bei vidutinio stiprumo tarpusavio ryšys su studijų metu įgytų žinių

pritaikomumu profesinėje veikloje, dėstymo kokybe, studijų sąlygomis, įgytų kompetencijų panaudojimu siekiant karjeros tikslų. Galimybių derinti studijas ir darbą ir pasitenkinimo studijomis įverčių tarpusavio ryšys yra silpnas (6 lentelė).

6 lentelė. Pasitenkinimo įverčio ir šiam įverčiui turinčių įtakos veiksnių sąsajos absolventų grupėje

Teiginiai apie studentų pasitenkinimą formuojančius veiksnius	Studentų pasitenkinimo įverčio ir teiginių Spearman koreliacijos koeficientas
Studijos atitiko mano lūkesčius	r=0,765, p=0,000; p<0,01
Žinios ir įgūdžiai įgyti studijų metu yra naudingi profesinėje veikloje	r=0,626, p=0,000; p<0,01
Studijų sąlygos buvo tinkamos	r=0,683, p=0,000; p<0,01
Studijuodamas (-a) galėjau derinti studijas ir darbą	r=0,221, p=0,000; p<0,01
Studijų metu įgytos kompetencijos labai prisidėjo prie mano karjeros tikslų siekimo	r=0,676, p=0,000; p<0,01

Praėjus metams po studijų baigimo stebimas pasitenkinimo studijomis įverčio augimas. Taip pat auga ir rekomendavimo rodiklio įvertis (NPS): baigiamojo kurso studentų NPS yra 0 proc., absolventų NPS yra 18,81 proc. Tiek baigiamojo kurso studentų (r=0,778; p=0,000; p<0,01), tiek absolventų (r=0,751; p=0,000; p<0,01) pasitenkinimą studijomis sieja stiprus ryšys su rekomendavimo įverčiu.

Diskusija

Studentų pasitenkinimą skatinančių veiksnių, teorinių aspektų analizė atskleidė, kad pagrindinis

veiksnyss skatinantis studentų pasitenkinimą yra studijų kokybė. Atlikto empirinio tyrimo rezultatai patvirtino Duarte ir kt. (2012) tyrimo rezultatus, kad studijų kokybės veiksnyss vienodai reikšmingas visuose studijų etapuose.

Gauti tyrimo rezultatai leido įsitikinti, kad studentų pasitenkinimui svarbus visas studijų kontekstas, apimantis studijų organizavimo sąlygas, studijų aplinkas, mokymo ir mokymosi priemonės, paramą studentams. Nors Douglas ir kt. (2006) nuomone svarbu vertinti ir pagalbines priemones, tačiau Kauno kolegijos atveju tokios papildomos paslaugos kaip –

valgykla, sporto ir sveikatingumo kompleksas – neturi įtakos studentų pasitenkinimo lygiui.

Taip pat tyrimo rezultatai leido įvertinti Ivana ir Dragan (2015) teiginį, kad studentų pasitenkinimui aktualus veiksnys – pasirengimas darbo rinkai aukštojoje mokykloje. Nustatyta, kad šis veiksnys labai svarbus baigiamojo kurso ir absolventų grupėse.

Pasak Letcher ir Neves (2010) geri pasitenkinimo įvertinimai padeda stiprinti aukštosios mokyklos įvaizdį ir taip pritraukti daugiau gabių studentų, tačiau pirmo kurso studentų apklausos rezultatai nepatvirtino ryšio tarp studentų pasitenkinimo įverčio ir motyvų rinktis studijas dėl konkrečios studijų programos Kauno kolegijoje ar dėl Kauno kolegijos kaip lyderiaujančios aukštosios mokyklos įvaizdžio. Reikia pastebėti, kad studentų pasitenkinimo ir kolegijos įvaizdžio sąsajų aspektas reikalauja gilesnių tyrimų, tiek įvertinant studentų pasitenkinimo lygio pakankumą, tiek komunikacijos stojantiesiems strategiją.

Tyrimo metu neanalizuoti asmeniniai pasitenkinimą studijomis skatinantys veiksniai, pavyzdžiui: studento amžius, lytis, užimtumas (dirba / nedirba), šeimtinė padėtis, akademinų pasiekimų vidurkis, kt. Todėl tyrimas galėtų būti papildytas ir šiuo aspektu.

Išvados

Studentų pasitenkinimą skatina įvairūs veiksniai: studijų turinys ir dėstyto kokybė, studijų organizavimo sąlygos, mokymo(si) aplinkos,

Literatūra

1. Appleton-Knapp, S., Krentler, K. (2006). Measuring Student Expectations and their Effects on Satisfaction: The Importance of Managing Student Expectations. *Journal of Marketing Education*, 28(3), 254–264.
2. Arambewela, R., Hall, J. (2009). An Empirical Model of International Student Satisfaction. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 21(4), 555–569.
3. Babar, Z. B., Kashif, U. R. (2010). A Study Examining the Student Satisfaction in Higher Education. Article in *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 2(2), 5446–5450.
4. Balevičiūtė, J., Valavičius, E. Vilniaus kooperacijos kolegijos studentų studijų pasirinkimo motyvai ir pasitenkinimas studijomis. (2014). *Aukštųjų mokyklų vaidmuo visuomenėje: iššūkiai, tendencijos ir perspektyvos, mokslo darbai*, Nr. 1(3), 19–23.
5. Boyd, N. M., Liu, X., Horissian, K. (2022). Impact of Community Experiences on Student Retention Perceptions and Satisfaction in Higher Education. *Journal of College Student Retention: Research, Theory & Practice*, 24(2), 337–365.
6. Bolton, R., Drew, J.H. (1991). A Multistage Model of Customers' Assessments of Service Quality and Value. *Journal of Consumer Research*, 17, 375–384.
7. Bulotaitė, L., Pociūtė, B., Bliumas, R. (2012). Universiteto studentų išpareigojimas profesijai: sąsajos su asmenybės bruožais ir pasitenkinimu studijomis. *Acta Paedagogica Vilnensia*, 29, 111–112.
8. Černiauskienė, A., Latonaitė, Z., Borusevičienė, N. (2007). Studijų proceso optimizavimo galimybės Šiaulių kolegijoje, įvertinus studentų pasitenkinimą studijomis. *Profesinės studijos: teorija ir praktika*, 3, 21–29.
9. Dewi, R. S., Roza, M., Taridi, M., Fahrurrozi, A. A. (2020). Nexus between Quality of Education, Student Satisfaction and Student Loyalty: The Case of Department of English Teacher Education at Universitas Islam Negeri in Indonesia. *International Journal for Quality Research*, 15(1), 89–106.
10. Douglas, J., Douglas, A., Barnes, B. (2006). Measuring Student Satisfaction at a UK University. *Quality Assurance in Education*, 14(3), 251–267.
11. Duarte, P., Raposo, M., Alves, H. (2012). Using a Satisfaction Index to Compare Students' Satisfaction during and after Higher Education Service Consumption. *Tertiary Education and Management*, 18:1, 17–40.

mokymo ir mokymosi priemonės bei įranga, bibliotekos paslaugos, parama studentams, įvairios kitos pagalbinės paslaugos. Todėl, siekiant studentų pasitenkinimo, visos aukštosios mokyklos teikiamos paslaugos studentams turi būti tinkamos kokybės.

Atlikto tyrimo rezultatai atskleidė, kad studentų pasitenkinimo įvertis mažėja didėjant studento mokymosi patirčiai aukštojoje mokykloje bei šiek tiek išauga, įgijus darbinės patirties.

Studentų pasitenkinimo lygiui didžiausią įtaką turi pagrindinė aukštosios mokyklos teikiama paslauga – studijomis – susiję veiksniai: studijų kokybė, subalansuotas studijų krūvis, studijų ir mokymosi aplinkos. Mažiau reikšmingi yra tokie veiksniai kaip galimybė lankyti sporto užsiėmimus, studentų laisvalaikio ir užimtumo organizavimas, sudarytos galimybės dalyvauti tarptautinėse mobilumo programose. Šių veiksnių svoris yra panašus visais studijų etapais.

Aukštosios mokyklos ir studijų programos pasirinkimo motyvai neturi įtakos studentų pasitenkinimo lygiui, tačiau tiek pirmame kurse, tiek baigiamajame kurse studentų pasitenkinimui pasiekti svarbus praktinis įgytų žinių ir įgūdžių pritaikomumas profesinėje veikloje.

12. Elliott, K. M., Healy, M. A. (2001). Key Factors Influencing Student Satisfaction Related to Recruitment and Retention. *Journal of Marketing for Higher Education*, 10(4), 1–11.
13. Griffioen, D. M. E., Doppenberg, J. J., Oostdam, R. J. (2018). More Able Students in Higher Education Less Easy to Satisfy? *Higher Education: The International Journal of Higher Education Research*, 75(5), 891–907.
14. Hai, N. C. (2022). Factors Affecting Student Satisfaction with Higher Education Service Quality in Vietnam. *European Journal of Educational Research*, 11(1), 339–351.
15. Ivana, D., Dragan, M. (2015). Graduate's Satisfaction Towards Service Quality in Higher Education: an Empirical Investigation. *Managerial Challenges of the Contemporary Society*, 8(2), 34–38.
16. Jereb, E., Jerebic, J., Uhr, M. (2018). Revising the Importance of Factors Pertaining to Students Satisfaction in Higher Education. *Organizacija*, 51(4), 271–285.
17. Kanwar, A., Sanjeeva, M. (2022). Student Satisfaction Survey: a Key for Quality Improvement in the Higher Education Institution. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 27, <https://doi.org/10.1186/s13731-022-00196-6>.
18. Letcher, D. W., J. S. Neves. (2010). Determinants of Undergraduate Business Student Satisfaction. *Research in Higher Education Journal*, 6, 1–26.
19. Miakinkovienė, R., Klupšienė, H. (2017). Studentų pasitenkinimą studijomis įtakojantys veiksniai: Vilniaus kolegijos atvejis. *Studijos kintančioje verslo aplinkoje*, straipsnių rinkinys, 127–133.
20. Munshi, A. R. A. (2019). Antecedents and consequences of students satisfaction in higher education context. *Journal of General Management Research*, Vol. 6(2), 1–12.
21. Palacio, A. B., Meneses, G. D., & Pérez, P. J. P. (2002). The Configuration of the University Image and its Relationship with the Satisfaction of Students. *Journal of Educational Administration*, 40 (5), 486–505.
22. Paul, R., Pradhan, S. (2019). Achieving Student Satisfaction and Student Loyalty in Higher Education: A Focus on Service Value Dimensions. *Services Marketing Quarterly*, 40(3), 245–268.
23. Pilelienė, L., Vanagienė, V. (2008). LŽŪU studentų pasitenkinimą studijomis lemiančių veiksnių nustatymas. *Vadybos mokslas ir studijos – kaimo verslų ir jų infrastruktūros plėtrai*, 4(15), 118–125.
24. Poteliūnienė, S. (2018). Pirmo kurso būsimųjų sporto pedagogų akademinė motyvacija ir pasitenkinimas studijomis. *Pedagogika*, 1(129), 234–249.
25. Rugevičius, M., Kairys, A., Čepienė, R., Liniauskaitė, A., Brazdeikienė, L., Žakaitis, P. (2020). Studentų akademinės motyvacijos pokyčiai ir jų sąsajos su akademiniais pasiekimais, pasitenkinimu studijomis bei psichologine gerove. *Pedagogika*, 1(137), p. 5–24.
26. Santini, F. O., Ladeira, W.J., Hoffmann, S. C., Silva Costa, G. (2017). Student Satisfaction in Higher Education: a Meta-Analytic Study. *Journal of Marketing for Higher Education*, 27:1, 1–18.
27. Temesgen, M. H., Girma, Y., Dugo, T., Azeze, G., Dejen, M., Deres, M., Janakiraman. B. (2021). Factors Influencing Student's Satisfaction in the Physiotherapy Education Program. *Advances in Medical Education and Practice*, 12, 133–140.

SATISFACTION WITH STUDIES – FROM STUDENT TO GRADUATE

Summary

The article discusses students' satisfaction and the factors that shape it and the change in the level of satisfaction as the student's educational experience increases. Understanding a student's study experience, the ability to predict the level of satisfaction and maintain it remains a relevant topic in higher education. To achieve sustainable performance, high quality of studies and students' satisfaction become the main factors in the competitive struggle of higher education institutions. Students' satisfaction is also an indicator of the effectiveness of the institution. Considering the fact that students' satisfaction is a changing phenomenon, the article analyses which factors promoting student satisfaction are the most important to achieve potentially the highest level of students' satisfaction at different stages of studies and after graduation. After reviewing the scientific literature, the factors shaping students' satisfaction were identified. The article presents research results on the opinions of students and graduates in the aspect of students' (graduate's) satisfaction with studies and analyses the links between the level of students' satisfaction and the factors that promote students' satisfaction. The research results reveal that the level of students' satisfaction decreases as their learning experience in higher education increases and slightly increases after gaining work experience. The study found that the motives for choosing a higher education institution and study programme do not affect the level of students' satisfaction. The main services provided by the higher education institution that have the greatest influence on students' satisfaction include study quality, balanced study load, and study and learning environment. In the first and final years, the practical applicability of acquired knowledge and skills in professional activities is important for students' satisfaction.

Keywords: students' satisfaction, study quality, higher education.

Informacija apie autorę

Kristina Adomaitienė. Kauno kolegijos Kokybės valdymo skyriaus vyr. specialistė. Mokslinių tyrimų kryptys: studijų kokybė, veiklos kokybė, procesų valdymas.
El. pašto adresas: kristina.adomaitiene@go.kauko.lt