

VARTOTOJŲ REKOMENDAVIMO RODIKLIO (NPS) TAIKYMAS AUKŠTOJO MOKSLO SEKTORIUJE

Raminta Andrėja Ligeikienė, Kristina Adomaitienė, Dalia Ilevičienė

Kauno kolegija

Anotacija. Studijų kokybės ir patrauklumo siekis deklaruojamas kaip prioritetas daugelyje aukštojo mokslo studijas realizuojančių institucijų. Aukštojo mokslo kokybė visų pirma suprantama kaip geras išsilavinimas, kuris matuojamas sėkmingu įsidarbinimu, darbdavių atsiliepimais ir absolventų pasitenkinimu savo studijomis. Straipsnyje pateikiami absolventų nuomonės tyrimo, taikant rekomendavimo rodiklį (NPS), rezultatai. NPS taikymas būdingas verslo įmonėms, siekiančioms įvertinti vartotojų pasitenkinimo lygį. Studijų kokybės vertinimui šis rodiklis naudojamas kur kas rečiau. Atlikto tyrimo rezultatai atskleidžia absolventų pasitenkinimo studijomis lygį bei požiūrį į institucijos vertybes, kaip studijų kokybę formuojantį komponentą.

Reikšminiai žodžiai: studijų kokybė, vartotojų pasitenkinimas, rekomendavimo rodiklis (NPS).

Įvadas

Aukštajam mokslui tampant masiniam, vis daugiau dėmesio skiriama jo kokybei. Realizuojamos kokybiškos aukštojo mokslo studijos tampa priemone, leidžiančia aukštosios mokykloms reaguoti į tokius iššūkius: aukštųjų mokyklų ir jų siūlomų studijų programų skaičiaus augimą, studentų skaičiaus mažėjimą, didėjančią universitetų bei kolegijų konkurenciją, internacionalizacijos ir globalizacijos procesus, kintančius studentų mokymo turinio ir metodų lūkesčius, dėstytojų pasirengimą veikti sparčiai kintančioje aukštojo mokslo aplinkoje.

Įvardinti iššūkiai priartino Lietuvos universitetus ir kolegijas prie sąlygų, kuriomis veikia verslo įmonės, teikiančios produktus, kovojančios dėl vartotojų ir išlikimo konkurencinėje kovoje. Nors įmonių veiklą priimta vertinti pagal pardavimų, finansinius ar kitus objektyvius rodiklius, tačiau jie priklauso nuo subjektyvaus vartotojų pasitenkinimo rodiklio. Verslo sektoriuose pasižyminčiuose aukštu konkurencijos laipsniu vartotojų pasitenkinimas tampa veiksniumi, lemiančiu sėkmę. Vartotojų pasitenkinimą lemia teikiamų paslaugų ar siūlomų prekių kokybė.

Vartotojų pasitenkinimas paslaugomis, pasitenkinimą formuojantys veiksniai plačiai analizuota problema (Chairunnisa, 2018; Rashid ir Rokade 2019; Mehedinja ir kt., 2020; Pilelienė ir Grigaliūnaitė, 2014; Diržytė ir Patapas, 2013; Rastauskienė ir kt., 2007). Tačiau pasigendama studentų pasitenkinimo studijomis, kaip paslaugomis, ir ypač taikant rekomendavimo rodiklį (NPS), vertinimo praktikos. Pasitenkinimas paslaugomis lemia vartotojų lojalumą, jie tampa įmonės ar prekės ženklo ambasadoriais, taip

kurdami papildomą pasitenkinimą lėmusių paslaugų patrauklumą. Konkurencijos tarp aukštojo mokslo sektoriaus dalyvių stiprėjimas lėmė poreikį vis plačiau ir aktyviau pasitelkti verslo įmonių veikloje taikomus principus, o todėl ir veiklos vertinimo rodiklius.

Tyrimo objektas – absolventų požiūris į studijų kokybę formuojančių veiksnių grupes ir rekomendavimo rodiklis aukštojo mokslo institucijoje.

Tyrimo tikslas – įvertinti studijų kokybę formuojančių veiksnių grupių svarbą ir nustatyti absolventų rekomendavimo rodiklį (NPS).

Siekiant tikslo formuluojami **uždaviniai:**

1. Apibūdinti studijų, kaip paslaugos, kokybės ir vartotojų pasitenkinimo, teorinius aspektus.
2. Įvertinti studijų kokybę formuojančių veiksnių grupių svarbą.
3. Nustatyti absolventų rekomendavimo rodiklį (NPS).

Tyrimo metodai: mokslinės literatūros analizė, anketinė apklausa.

Studijų kokybė ir vartotojų pasitenkinimas

Studijos – tai procesas perteikiant ir dalinantis informacija bei žiniomis, o studijų kokybė gali būti vertinama vartotojų (studentų) pasitenkinimu ir atitikimu jų lūkesčiams (Chairunnisa, 2018). Studijos – tai procesas, kurio metu sąveikauja žmoniškieji veiksniai, o nustatyti kokybę yra sudėtinga, kadangi pati kokybės sąvoka yra pakankamai abstrakti (Rastauskienė ir kt., 2007). Studijų kokybė – tai sąlygų, suteikiamų asmens saviugdai plėtoti ir kvalifikacijai įgyti, tinkamumas (Baranauskienė ir kt., 2010). Studijų kokybė dažnai sutapatinama su studijų programų kokybe, kuri vertinama pasitelkiant nustatytus išorinius

standartus. Tačiau toks požiūris eliminuoja kitus studijų kokybę formuojančius veiksnius: studijų sąlygas ir aplinką, studentų ir dėstytojų sąveiką, studentų ir studentų sąveiką, studentų ir studijas aptarnaujančių darbuotojų sąveiką.

Remiantis Europos aukštojo mokslo erdvės kokybės užtikrinimo nuostatomis ir gairėmis (ESG) (2015), kokybė, nors ir nelengvai apibrėžiama, iš esmės yra tarpusavio sąveikos tarp dėstytojų, studentų ir institucinės mokymosi aplinkos rezultatas. Studijų kokybę siejama su mokymosi aplinka, kurioje studijų programų turinys, mokymosi galimybės ir ištekliai atitinka išsiskirtą tikslą.

Atkreiptinas dėmesys, kad dažniausiai aptinkami studijų kokybės apibrėžimai įvardina tam tikrų komponentų visumą: studijų programos, mokymosi aplinka, ištekliai, sąveika tarp dėstytojų ir studentų. Tačiau paslaugos kokybės samprata, egzistuojanti verslo įmonėse, nėra adekvati studijų, kaip paslaugos, kokybės sampratai. Nusakant paslaugų kokybę, dažniausiai siekiama įvardinti savybes, veiksnius, sąlygas, kurios lemia vartotojo pasitenkinimą. Suformuluoti visiems tinkamą kokybės definiciją neįmanoma, nes ji gali būti suprantama kaip: tobulumas, klaidų nebuvimas, išskirtinumas, atitikimas standartams, vartotojų poreikių tenkinimas. Atliekant studijų kokybės tyrimus, pastarosios vis dažniau traktuojamos kaip paslaugos, kurių kokybę priklauso nuo to, kiek išpildomi studentų, kaip klientų poreikiai (Sajienė, Tamulienė, 2011).

Autoriai, analizuojantys studijų kokybę, įvardina dviejų tipų studentų patirties vertinimo metodus: pagrįstus dėstyto ir mokymosi vertinimu bei pagrįstus visumine studentų patirtimi aukštojoje mokykloje (Žekevičienė, 2009). Pasitelkiant bendruosius paslaugos kokybės reikalavimus, studijų kokybę gali būti apibūdinama kaip tam tikrų savybių visuma, galinti patenkinti vartotojo poreikius. Taigi, visuminė studentų patirtis gali būti sutapatinama su bendrai suvokta paslaugų kokybe. Bendrai suvoktos paslaugų kokybės konceptą suformulavo Gronroos (1984), išskirdamas dvi paslaugų dimensijas: techninę ir funkcinę. Techninė kokybė – tai kokybės išorinė išraiška, apimanti materialius paslaugos teikimo aspektus, o funkcinė paslaugos kokybės dimensija sietina su paslaugos vartotojo ir tiekėjo sąveika. Todėl visuminei studentų patirčiai, taip pat ir studento pasitenkinimui įtaką daro ne tik sąveikos kokybė, bet ir tam tikri materialūs veiksniai: bibliotekų įranga, informacinių technologijų naudojimas, auditorijų įranga, poilsio zonos, maitinimo paslaugų teikėjai ir kt.

Populiarėjant požiūriui, kai studijų kokybę traktuojama kaip vartotojų poreikių ir lūkesčių

tenkinimas, akcentuojama, kad kokybė yra siekis pažinti vartotoją, numatymas, kaip tobulinti teikiamas paslaugas, siekiant vartotojų pasitenkinimo.

Tradiciškai vartotojų pasitenkinimas laikomas svarbiausiu veiksniu, lemiančiu įmonių konkurencingumą, ir paslaugų kokybės indikatoriumi. Sutinkama nuomonių, kad svarbesnis veiksnys – vartotojų lojalumas. Kita vertus, vartotojų pasitenkinimas sukuria 96 proc. vartotojų lojalumo (Eger, Mičik, 2017).

Vartotojų pasitenkinimas gali būti apibūdinamas dvejopai: pasitenkinimas – tai jausmas, kylantis iš produkto ar veiklos rezultato, kuomet faktinis rezultatas atitiks arba bus didesnis už laukiamą; pasitenkinimas kaip procesas, t.y. veiksmai, kuriais organizacija siekia tapti priimtina vartotojui (Vilkaitė-Vaitonė, Papšienė, Grikiene, 2016).

Vartotojų pasitenkinimas nėra homogeniškas konceptas – egzistuoja rinkinys veiksnių, kurių kiekvienas atskirai ar jų tarpusavio sąveika daro įtaką vartotojų pasitenkinimui (Pilelienė, Grigaliūnaitė, 2014). Todėl pasitenkinimas studijomis gali būti siejamas su pasitenkinimu studijų programos turiniu, pačia studijas realizuojančia organizacija, sąveika tarp studento ir dėstytojo, aptarnaujančiu personalu. Taigi, vartotojų pasitenkinimas paslaugomis yra vienas iš paslaugų kokybės indikatorių, kuris atspindi paslaugų kokybę, organizacijos valdymo efektyvumą ir lemia vartotojų pasitikėjimą bei lojalumą (Diržytė, Patapas, 2013).

Pasitenkinimas paslaugomis (studijomis) sukuria emocinį studentų įsitraukimą, prisirišimą prie aukštosios mokyklos, sukuria jo lojalumą ir, absolventų atveju, norą išlaikyti ryšius ir įsitraukti į aukštosios mokyklos veiklas net ir baigus studijas (Brinza, Anichiti, Butnaru, 2020).

Vienas populiariausių vartotojų pasitenkinimo matavimo rodiklių – rekomendavimo rodiklis NPS (angl. Net Promoter Score). Šis vartotojų pasitenkinimo matavimo rodiklis pirmą kartą buvo paminėtas 2003 m. jo kūrėjo Frederick F. Reichheld. Jis teigė, kad pateikiant vieną klausimą „Kiek tikėtina, kad rekomenduosite mūsų įmonę draugams ar kolegoms?“ (angl. How likely are you to recommend this company to a friend or colleague?), galima prognozuoti pardavimų ir pajamų augimą. Vartotojų prašoma įvertinti rekomendavimo tikimybę skalėje nuo 0 iki 10 balų, kai 0 reiškia – „tikrai nerekomenduočiau, 10 – „rekomenduočiau“.

Remiantis atsakymais skalėje 0–10, vartotojai sugrupuojami į:

- rekomenduotojus – 9–10 balų;
- pasyvius – 7–8 balai;
- peikėjus – 0–6 balai.

NPS = rekomenduotojai % – peikėjai %. Rodiklis gali svyruoti nuo – 100 iki 100. NPS reikšmė lygi arba didesnė už 0, pripažįstama kaip geras rezultatas. NPS viršijantis 50 – ypač aukštas rezultatas.

Po šio klausimo yra pateikiamas atvirojo tipo klausimas „Kokia yra tokio vertinimo priežastis?“.

Šio pasitenkinimo matavimo rodiklio populiarumą lėmė tai, kad jį labai paprasta taikyti, galima matuoti dažnai, leidžia suskirstyti ir charakterizuoti vartotojus, įrankis organizacijos valdymui. Taip pat šio rodiklio taikymas padeda integruoti kokybę ir vartotojų pasitenkinimą formuojančių dedamųjų vertinimą (Eger, Mičik, 2017).

Tyrimo metodika ir tyrimo organizavimas

Tyrimas atliktas 2020 m. birželio–rugsėjo mėnesiais, siekiant išsiaiškinti absolventų vertinamąjį požiūrį apie Kauno kolegiją. Tyrimui pasirinktas anketinės apklausos metodas, užtikrinant respondentų konfidencialumą.

Atlikus literatūros analizę, išskirtos kelios tyrimo dimensijos: Kauno kolegijos teikiamų paslaugų vartotojas; studijų kokybės komponentai kaip pasitenkinimą studijomis lemiantys veiksniai; rekomendavimo rodiklis kaip pasitenkinimo Kauno kolegijos teikiamų paslaugų kokybe išraiška.

Tyrimo anketą sudarė 8 klausimai. Pirmieji du klausimai skirti įvertinti, koks yra Kauno kolegijos teikiamų paslaugų vartotojas. Šiuo aspektu svarbu įvertinti, ar absolventas pasirinko studijuoti aukštojoje mokykloje iš karto po mokyklos baigimo. Studijos iš karto po mokyklos baigimo, ankstesnė studijavimo ar darbo patirtis arba šios patirties nebuvimas gali turėti įtakos stojančiųjų motyvacijai, renkantis aukštąją mokyklą, studijas bei atitinkamam studijų lūkesčių susiformavimui. Antras klausimas skirtas įvertinti, ar renkantis aukštąją mokyklą buvo teikiamas prioritetas Kauno kolegijai. Prioriteto teikimas arba neteikimas gali turėti įtakos rekomendavimo įverčiui.

Kiti du klausimai skirti rekomendavimo rodikliui nustatyti, prašant pateikti rekomendavimo įvertį 10 balų skalėje bei pagrįsti savo pasirinkimą.

Kadangi vartotojų pasitenkinimas siejamas su paslaugos kokybe, aukštosios mokyklos atveju – studijų kokybe, kiti du klausimai skirti studijų kokybės komponentams įvertinti. Vienas iš komponentų – Kauno kolegijos vertybės, kitas – visuminę paslaugos kokybę lemiantys veiksniai (studijos, studijų organizavimas, dėstytojų kompetencija, santykiai su dėstytojais, santykiai su fakulteto administracija, papildomos paslaugos (bendrabutis, valgykla), infrastruktūra (IT paslaugos, fizinės aplinkos)). Tai leis nustatyti

atskirų studijų kokybės komponentų svarbą tarp atskirų studijų kokybės komponentų vertinimo ir rekomendavimo įverčio.

Septintu klausimu, siekiama sužinoti respondento nuomonę, kas galėtų pagerinti pateiktą vertinimą. Tai papildomas klausimas, siekiant sužinoti veiklos tobulinimo kryptis.

Paskutinis klausimas skirtas nustatyti respondentų priklausomybę akademiniam padaliniiui bei jo sąsajas su rekomendavimo įverčiu.

Anketos buvo išsiųstos per elektroninę apklausų sistemą LimeSurvey visiems Kauno kolegijos absolventams, kurie studijas baigė 2020 m. birželio – rugpjūčio mėnesiais. Iš viso išsiųsta 1070 anketų, gauta užpildytų – 333 anketos (31,12 proc.). Remiantis <https://www.surveysystem.com/sscalc.htm> skaičiuokle, taikant 5 proc. paklaidą, tyrimas yra statistiškai patikimas. Šio tyrimo paklaida – 4,46 proc.

Tyrimo metu gauti rezultatai apdoroti statistine programa SPSS, apskaičiuojant atsakymų pasiskirstymo dažnį procentais, modą, vidurkį, standartinį nuokrypį, koreliacinius ryšius tarp kintamųjų.

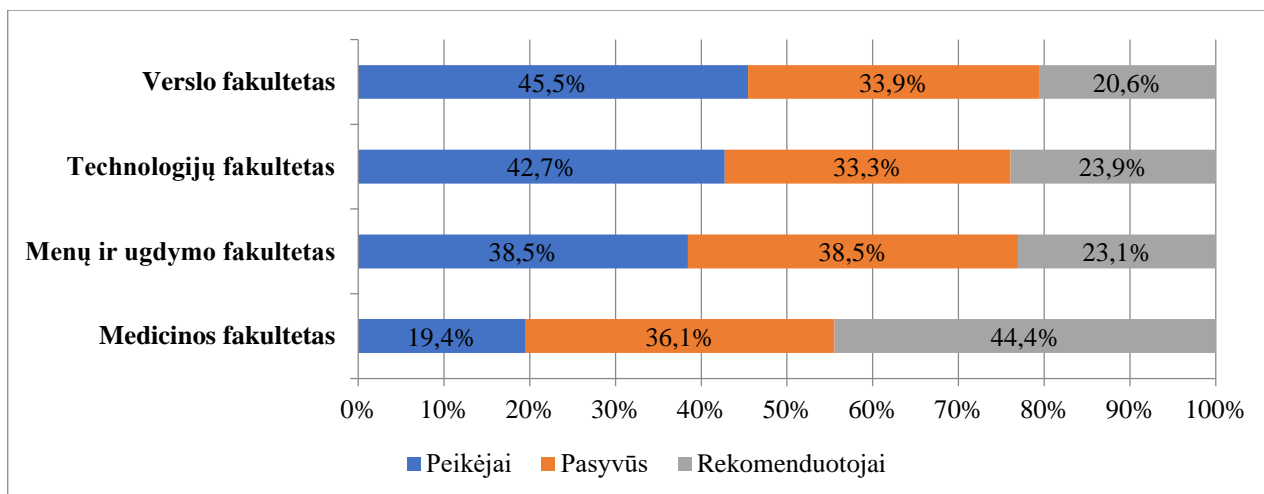
Tyrimo rezultatų analizė

Įvertinus apklaustųjų pasiskirstymą pagal Kauno kolegijos rekomendavimo įvertį, Kauno kolegijos rekomenduotojų grupei (rekomendavimo įvertis 9–10 balų) priskirti 24,7 proc. absolventų, peikėjų grupei (rekomendavimo įvertis 1–6 balai) – 41,1 proc. absolventų, pasyviųjų grupei – 34,2 proc. absolventų.

Rekomendavimo rodiklis (NPS), kuris skaičiuojamas kaip skirtumas tarp rekomenduotojų ir peikėjų, yra – 16,4 proc.

66,4 proc. apklaustųjų stojo į aukštąją mokyklą iš karto po mokyklos baigimo bei 62,2 proc. absolventų Kauno kolegija buvo pirmasis pasirinkimas stojimo prioritetų sąrašė. Tyrimo metu nustatyta, kad rekomendavimo įvertis nepriklauso nuo to, ar absolventas į aukštąją mokyklą stojo iš karto po mokyklos baigimo ($p=0,232$, $\alpha=0,05$, $p>\alpha$), tačiau patikimai skiriasi priklausomai nuo to, ar Kauno kolegija buvo pirmasis pasirinkimas ($p=0,009$, $\alpha=0,05$, $p<\alpha$). Vis tik tarpusavio ryšys yra labai silpnas ($r=0,144$).

Rekomendavimo įvertis patikimai skiriasi priklausomai nuo fakulteto, kuriame absolventas studijavo ($p=0,002$, $\alpha=0,05$, $p<\alpha$), tačiau tarpusavio ryšys yra labai silpnas ($r=0,167$). Daugiausiai Kauno kolegijos rekomenduotojų yra Medicinos fakultete (44,4 proc.), kituose padaliniuose rekomenduotojų skaičius panašus (21–24 proc.) (1 pav.).



1 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal rekomendavimo įvertį akademinuose padaliniuose.

Kauno kolegijos absolventai galėjo įvertinti dešimties balų skalėje (kai 1 – visiškai nesutinku, 10 – visiškai sutinku) teiginius apie kolegiją. (1 lentelė). Tyrimo metu pastebėta, kad teiginių įvertinimų reikšmės visose tiriamųjų grupėse svyruoja nuo 1 iki 10. Palankiausiai visus teiginius įvertino rekomenduotojų grupė (visų teiginių moda yra 10). Pasyviųjų grupė dažniausiai teiginius vertino 8 balais (9 teiginių iš 13 moda yra 8).

Peikėjų grupėje vertinimų pasiskirstymas buvo didžiausias – teiginių įvertinimo moda yra nuo 1 iki 8 balų priklausomai nuo teiginio.

Visos tiriamųjų grupės dažniausiai pritarė teiginiams, kad Kauno kolegija yra moderni institucija (moda (peikėjai, pasyvūs) = 8, moda (rekomenduotojai) = 10), Kauno kolegija yra atvira institucija (moda (peikėjai) = 7, moda (pasyvūs) = 9, moda (rekomenduotojai) = 10).

1 lentelė. Teiginių apie Kauno kolegiją vertinimas

Teiginys	Peikėjai (N=137)		Pasyvūs (N=114)		Rekomenduotojai (N=82)	
	Vidurkis	Stand. nuokrypis	Vidurkis	Stand. nuokrypis	Vidurkis	Stand. nuokrypis
Kauno kolegija moderni institucija	6,17	2,542	8,26	1,073	8,94	1,270
Kauno kolegija tarptautinį pripažinimą pasiekusi institucija	5,32	2,458	7,61	1,648	8,65	1,494
Kauno kolegijos absolventai vertinami darbdavių	5,00	2,317	7,31	1,603	8,48	1,687
Kauno kolegija puoselėja šalies tautinę kultūrą ir tradicijas	5,96	2,516	7,59	1,739	8,45	1,834
Kauno kolegija priima sprendimus atsižvelgdama į studentų reikmes	4,01	2,402	6,66	2,065	8,28	1,977
Kauno kolegijoje ugdomas studentų kūrybiškumas	4,95	2,533	7,28	1,874	8,61	1,824
Studentas yra lygiateisis Kauno kolegijos bendruomenės narys	4,30	2,780	7,35	2,112	8,70	1,810
Kauno kolegija yra profesionali institucija	4,69	2,557	7,94	1,536	9,05	1,378
Kauno kolegija yra atvira institucija	5,99	2,547	8,25	1,605	9,18	1,218
Kauno kolegijos absolventai darbo rinkoje pripažįstami kaip profesionalai	4,49	2,377	6,82	1,811	8,18	1,813
Dėstytojų, administracijos ir studentų bendravimas remiasi pagarba	5,00	2,877	7,30	2,120	8,84	1,710
Studentas jaučiasi pilnaverčiu Kauno kolegijos bendruomenės nariu	4,34	2,627	7,50	2,023	8,78	1,678
Studijų kokybė	4,93	2,182	7,61	1,266	8,79	1,368

Peikėjų grupė žemiausiais balais įvertino teiginius, susijusius su studentais: Kauno kolegija priima sprendimus atsižvelgdama į studentų reikmes (vidurkis 4,01), Studentas yra lygiateisis Kauno kolegijos bendruomenės narys (vidurkis 4,30), Studentas jaučiasi pilnaverčiu Kauno kolegijos bendruomenės nariu (vidurkis 4,34), Kauno kolegijos absolventai darbo rinkoje pripažįstami kaip profesionalai (vidurkis 4,49). Tiek pasyviųjų, tiek rekomenduotojų grupėje žemiausių įvertinimų sulaukė šie teiginiai: Kauno kolegija priima sprendimus atsižvelgdama į studentų reikmes (vidurkis pasyviųjų grupėje 6,66, rekomenduotojų grupėje – 8,28); Kauno kolegijos absolventai darbo rinkoje pripažįstami kaip profesionalai (vidurkis pasyviųjų grupėje 6,82, rekomenduotojų grupėje – 8,18).

Analizuojant absolventų rekomendavimo įverčio ir teiginių apie Kauno kolegiją vertinimą, nustatyta, kad egzistuoja statistiškai patikimas ryšys bei tiesioginė tiesinė priklausomybė tarp rekomendavimo įverčio ir visų teiginių apie Kauno kolegiją įvertinimą. Stiprus ryšys yra tarp rekomendavimo įverčio ir šių teiginių: Kauno kolegija yra profesionali institucija ($r=0,775$, $p=0,000$; $p<0,05$); Studentas jaučiasi pilnaverčiu Kauno kolegijos bendruomenės nariu ($r=0,735$,

$p=0,000$; $p<0,05$); Studijų kokybė ($r=0,762$, $p=0,000$; $p<0,05$). Su kitais teiginiais nustatytas vidutinis ryšys.

Vertindami Kolegijoje praleistą laiką, absolventai vertino dešimties balų skalėje (kai 1 – blogai, 10 – puikiai) šiuos aspektus: fakulteto administraciją, dėstytojų komunikaciją, dėstytojų profesionalumą, bendrabučio, valgyklos, bibliotekos, IT paslaugas, aplinką ir infrastruktūrą bei studijų organizavimą. Analizuojant atskiras grupes pagal rekomendavimo įvertį, pastebima, kad įvertinimų vidurkiai aukščiausi rekomenduotojų grupėje, o žemiausiai – peikėjų grupėje. (2 lentelė).

Visos grupės aukščiausiai įvertino bibliotekos paslaugas (visose grupėse aukščiausi įvertinimų vidurkiai, moda=10), žemiausiai įvertino – bendrabučio ir valgyklos paslaugas. Kauno kolegijos peikėjų grupėje žemiausi įvertinimai yra: studijų organizavimas (vidurkis 4,37), bendrabučio paslaugos (vidurkis 4,89), fakulteto administracija (vidurkis 5,15). Pasyviųjų grupė taip pat prasčiausiai įvertino bendrabučio paslaugas (vidurkis 5,79), studijų organizavimą (vidurkis 6,60). Rekomenduotojų grupė žemiausiai įvertino bendrabučio paslaugas (vidurkis 6,67), valgyklų paslaugas (vidurkis 7,73) bei studijų organizavimą (vidurkis 7,96).

2 lentelė. Praleisto laiko Kauno kolegijoje vertinimas

Teiginys	Peikėjai (N=137)		Pasyvūs (N=114)		Rekomenduotojai (N=82)	
	Vidurkis	Stand. nuokrypis	Vidurkis	Stand. nuokrypis	Vidurkis	Stand. nuokrypis
Fakulteto administracija	5,15	3,006	7,49	2,328	8,93	1,455
Dėstytojų komunikacija	5,68	2,507	7,61	1,702	8,87	1,497
Dėstytojų profesionalumas	5,66	3,162	7,80	1,715	8,80	1,452
Bendrabučio paslaugos (jei naudotės)	4,89	2,857	5,79	2,705	6,67	3,055
Valgyklos paslaugos	6,14	3,162	7,29	2,185	7,73	2,435
Bibliotekos paslaugos	8,05	2,315	9,20	1,066	9,59	0,888
IT paslaugos (Wifi, kompiuterinės programos)	5,78	2,828	7,00	2,372	8,23	2,086
Aplinka, infrastruktūra (auditorijos, bendros erdvės, erdvės grupiniams darbams)	6,90	2,542	8,17	1,540	8,90	1,357
Studijų organizavimas (tvarkaraščiai, studijų valdymo sistema)	4,37	2,668	6,60	2,330	7,96	1,882

Nors tarp rekomendavimo įverčio ir praleisto laiko Kauno kolegijoje vertinimo egzistuoja statistiškai patikimas ryšys bei tiesioginė tiesinė priklausomybė, tačiau šis ryšys yra silpnas arba vidutinis. Stipriausias ryšys rekomendavimo įvertį sieja su šiais teiginiais: dėstytojų profesionalumas ($r=0,627$, $p=0,000$; $p<0,05$), fakulteto administracija ($r=0,620$, $p=0,000$; $p<0,05$), studijų organizavimas (tvarkaraščiai, studijų valdymo sistema) ($r=0,550$, $p=0,000$; $p<0,05$). Mažiausiai

įtakos rekomendavimo įverčiui turėjo bendrabučio paslaugų ($r=0,283$, $p=0,000$; $p<0,05$) ir valgyklos paslaugų ($r=0,333$, $p=0,000$; $p<0,05$) vertinimas.

Tyrimo statistinius rezultatus patvirtina absolventų atvirieji atsakymai apie tai, kas lėmė tokį rekomendavimo įverčio pasirinkimą. Žemo rekomendavimo įverčio (1–6 balai) pasirinkimui didžiausios įtakos turėjo keletas aspektų: studentų poreikių nepaisymas, derinant tvarkaraščius, priimant su studijomis susijusius sprendimus;

komunikacija su studentais (informacijos nepakankamumas, nesusikalbėjimas su katedra / vadovybe, pagarbos studentams trūkumas, pagalbos sprendžiant studentų problemas stoka); studijų organizavimas (tvarkaraščių kaita, informacijos organizaciniais klausimais vėlavimas arba jos nebuvimas, auditorijų ir įrangos nepakankamumas studentų skaičiui, kt.); studijų kokybė (studijų turinys, studijų programos pokyčiai studijų metu, dalies dėstytojų nekompetencija).

Absolventai, pasirinkę 7–8 balų rekomendavimo įvertį, iš esmės buvo patenkinti studijomis ir jų kokybe, o įtakos šio įvertio pasirinkimui turėjo studijų metu pasitaikę nesklaidumai, susiję su studijų organizavimu (pvz., informacijos aiškumas ir savalaikiškumas, trumpas laikotarpis baigiamojo darbo rašymui, kt.), komunikacija su studentais, kai kurių dėstytojų nekompetencija, studijų turinys (pasikartojantys ar nereikalingi studijų dalykai). Kauno kolegijos rekomenduotojai dažniausiai akcentuoja gerą studijų kokybę, dėstytojų kompetenciją, įgytas reikalingas praktines žinias.

Siekiant didinti rekomendavimo įvertį, absolventai Kauno kolegijai rekomendavo pirmiausia tobulinti komunikacijos procesą – būtinas informacijos aiškumas ir jos pateikimo savalaikiškumas. Taip siūlė gerinti studijų organizavimą (pvz., tvarkaraščio pritaikymą dirbančio studento poreikiams), tobulinti infrastruktūrą (pvz., kompiuterizuotą darbo vietų savarankiškam darbui didinimą, geresnę bevielę ryšį, kt.), dažniau vertinti dėstytojų darbą, siekiant išvengti nekompetencijos apraiškų. Taip pat respondentai norėtų daugiau tiek dėstytojų, tiek administracijos pagarbos studentui.

Apibendrinant tyrimo rezultatus, galima teigti, kad pagal rekomendavimo įvertį Kauno kolegijoje dominuoja peikiančiųjų grupė, kuri yra 40 proc. didesnė nei rekomenduotojų grupė. Tyrimo metu nustatyta, kad egzistuoja statistiškai patikimas ryšys bei tiesioginė tiesinė priklausomybė tarp rekomendavimo įvertio ir teiginių apie Kauno kolegiją ir praleistą studijų laiką Kauno kolegijoje vertinimo.

Kauno kolegijos rekomendavimo įvertiui daugiausiai turėjo įtakos, ar absolventas vertina Kauno kolegiją kaip profesionalią instituciją, ar buvo patenkintas studijų kokybe, ar jautėsi pilnaverčiu Kauno kolegijos bendruomenės nariu.

Literatūra

1. Baranauskienė, I., Bukauskienė, V., Valaikienė, A. (2010). Aukštojo mokslo studijų kokybės vertinimo raiška studnetų požiūriu. Profesinės studijos: teorija ir praktika, 6, 52-61.

Ne mažiau svarbūs aspektai buvo dėstytojų profesionalumas, geri santykiai su fakulteto administracija, sklandus studijų organizavimas.

Neabejotinai, visų grupių vertinimu, Kauno kolegija yra moderni ir atvira aukštojo mokslo institucija, kurioje puikiai teikiamos bibliotekos paslaugos.

Nesant pasitenkinimo studijomis Lietuvos aukštojo mokslo sektoriuje vertinimo, taikant rekomendavimo rodiklį (NPS) prarandama palyginamumo galimybė. Gautas rekomendavimo rodiklis gali būti lyginamas tik su atskirų Lietuvos verslo įmonių rekomendavimo įverčiais. NPS reikšmė lygi arba didesnė už 0, pripažįstama kaip geras rezultatas. Todėl teigtina, kad tyrimo metu gautas NPS – 16,4 nepasiekia teigiamu laikomo rezultato. Tokia rodiklio reikšmė indikuoja apie žemą teigiamų atsiliepimų apie studijų kokybę ir pasitenkinimą studijomis skaičių bei didelį pasyviųjų vartotojų (absolventų) skaičių.

Išvados

1. Tradiciškai studijų kokybė siejama su mokymosi aplinka, kurioje studijų programų turinys, mokymosi galimybės ir išteklių atitinka išsiskelbtą tikslą. Tačiau aukštajam mokslui tapus masiniam, didėjant universitetų ir kolegijų konkurencijai, populiarėja požiūris, kai studijų, kaip paslaugų, kokybė traktuojama pasitelkiant vartotojų (studentų) pasitenkinimo siekį. Pasitenkinimas studijomis gali būti siejamas su pasitenkinimu studijų programos turiniu, pačia studijas realizuojančia organizacija, sąveika tarp studento ir dėstytojo, aptarnaujančiu personalu.
2. 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.
3. Nustatytas rekomendavimo rodiklis yra – 16,4. Kauno kolegijoje dominuoja peikėjų grupė, kuri 40 proc. didesnė nei rekomenduotojų grupė. Šiam rodikliui didžiausią įtaką turėjo, ar absolventas vertina Kauno kolegiją kaip profesionalią instituciją, kiek studijų metu jautėsi pilnaverčiu aukštosios mokyklos bendruomenės nariu.

- Business and Consumption. Conferencion Proceedings, 137-144.
3. Chairunnisa, C. (2018). The Effect of Brand Image and Quality of Educational Services on Customers Satisfaction. *Jurnal Manajemen*, 22(3), 325-339.
 4. Diržytė, A., Patapas, A. (2013). Vartotojų pasitenkinimo viešojo sektoriaus paslaugomis ypatumai. *Viešoji politika ir administravimas*, 12(4), 557-566.
 5. Eger, L., Mičík, M. (2017). Customer-Oriented Communication in Retail and Net Promoter Score. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 35, 142-149.
 6. Europos aukštojo mokslo erdvės kokybės užtikrinimo nuostatos ir gairės (ESG)(2015). Ministrų konferencija Jerevane.
 7. Farooq, M., Raju, V., Khalil-Ur-Rehman, F., Younas, W., Ahmed, Q.M., Ali, M. (2019). Investigating Relationship between Net Promoter Score and Company Performance: Longitudinal Study. *Global Journal of Emerging Sciences*, 1(1), 1-17.
 8. Gronroos, Ch. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-43.
 9. 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), 413-424.
 10. Pilelienė, L., Grigaliūnaitė, V. (2014). Lietuvos turistų pasitenkinimo indekso modelis: teorinės įžvalgos. *Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai*, 69, 107-118.
 11. Rastauskienė, G.J., Šeščilienė, I.M., Tilindienė, I. (2007). Studentų nuomonės apie studijų dalykų dėstymo kokybę tyrimo duomenų vertinimo metodologinis pagrindimas. *Ugdymas. Kūno kultūra. Sportas*, 2 (65), 56-63.
 12. Reichheld, F.F. (2003). The One Number You Need to Grow. *Harvard Business Review*.
 13. Sajienė, L., Tamulienė, R. (2011). Studijų, kaip paslaugos, kokybės vertinimo dimensijų ir kriterijų pagrindimas: atvejo studija. *Profesinis rengimas: tyrimai ir realijos*, 21, 82-92.
 14. Vilkaitė-Vaitonė, N., Papšienė, P., Griekienė, T. (2016). Paslaugų vartotojų pasitenkinimo nustatymas: VŠĮ „Nacionalinė regionų plėtros agentūra“ atvejis. *Management Theory and Studies for Rural Business and Infrastructure Development*, 38 (4), 444-452.
 15. Brazienė, R., Merkys, G. (2015). Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso metodikos taikymas Lietuvoje. *Viešoji politika ir administravimas*, 14 (1), 103-114.
 16. Tamutienė, I., Matkevičienė, R. (2018). Kokybės samprata aukštajame moksle: kokybės kaip idėjos raiškos aukštųjų mokyklų strateginiuose dokumentuose analizė. *Informacijos mokslai*, 83, 8-23.
 17. Vochin, O.A., Sarbu, M.A., Stanciu, S., Mansour, J. (2020). Implementing Net Promoter Score in the Public Sector Organizations. *New Trends in Sustainable Business and Consumption. Conferencion Proceedings*, 532-539.
 18. Vo, N.T., Chovancova, M., Tri, H.Th. (2020). The Impact of E-service Quality on the Customer Satisfaction and Consumer Engagement Behaviors Toward Luxury Hotels. *Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism*, 21(5), 499-523.
 19. Žekevičienė, A. (2009). Aukštojo mokslo institucijų paslaugų kokybės tyrimai Servqual metodu. *Ekonomika ir vadyba*, 14, 1107-1113.

APPLICATION OF THE NET PROMOTER SCORE (NPS) IN THE HIGER EDUCATION SECTOR

Summary

The aspiration of the quality and attractiveness of studies is declared a priority in many institutions implementing higher education. The quality of higher education is primarily understood as a good education, which is measured by successful employment, feedback from employers and graduates' satisfaction with their studies. The article presents the results of the graduate opinion survey using the recommendation indicator (NPS). The application of NPS is typical for businesses seeking to assess the level of consumers' satisfaction. This indicator is used much less often to evaluate the quality of studies. The results of the research reveal the level of graduates' satisfaction with the courses studied and their attitude towards the values of the institution as a component forming the quality of studies.

Keywords: study quality, consumers' satisfaction, net promoter score (NPS).

Informacija apie autorius

dr. Raminta Andrėja Ligeikienė. Kauno kolegijos Verslo fakulteto Verslo katedros vedėja, docentė. Mokslinių tyrimų kryptys: paslaugų kokybė, paslaugų vadyba, LEAN filosofija.

El. pašto adresas: raminta.ligeikiene@go.kauko.lt

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

Dalia Ilevičienė. Kauno kolegijos Verslo fakulteto dekanė, lektorė. Mokslinių tyrimų kryptys: rinkodaros vadyba, paslaugų vadyba.

El. pašto adresas: dalia.ileviciene@go.kauko.lt