

ISM VADYBOS IR EKONOMIKOS UNIVERSITETAS

VADOVŲ MAGISTRANTŪRA

Dalia Valskienė

**Neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugos  
kokybė**

Magistro darbas

Darbo vadovas

Konsultantė – ekspertė M. Pilkienė

Recenzentas

---

Kaunas

2014

## S A N T R A U K A

Valskienė D. (2014). *Neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugos kokybė*. Magistrantūros baigiamasis darbas. Kaunas: ISM Vadybos ir ekonomikos universitetas.

Remiantis lietuvių ir užsienio mokslinė literatūra magistro darbe teoriniu ir praktiniu aspektu yra nagrinėjama neformaliojo suaugusiųjų švietimo teikiamų paslaugų kokybė.

**Darbo tikslas** – identifikuoti ir išanalizuoti elementus, gerinančius neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugos kokybę.

### **Darbo uždaviniai:**

Atskleisti neformalioji suaugusiųjų švietimo paslaugos kokybės sampratą atliekant mokslinės literatūros analizę;

Atliekant empirinį tyrimą išsiaiškinti, kokie veiksniai gerina neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugos kokybę ir kaip klientai vertina gaunamą paslaugą.

Remiantis atlikta mokslinės literatūros analize ir atlikto empirinio tyrimo rezultatais parengti ir pateikti išvadas bei pasiūlymus dėl neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugos kokybės gerinimo.

**Tyrimo objektas** – Rokiškio rajono savivaldybės švietimo centro teikiamų neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugų kokybė.

Teorinėje dalyje atskleidžiamos kokybės, paslaugos, paslaugų kokybės sampratos, paslaugų kokybės matai ir modeliai, pateikiama neformaliojo saugusiųjų švietimo raidos apžvalga, neformaliojo saugusiųjų švietimo samprata ir jį reglamentuojantys dokumentai, pristatomi neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugų vartotojai ir kokybės elementai.

Praktinėje dalyje, remiantis SERVQUAL metodika, analizuojamos neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugų teikiama kokybė, akcentuojant paslaugos vartotojo lūkesčių atitikimą. Analizuojant anketinės apklausos rezultatus nustatyta, kad neformaliojo suaugusiųjų švietimo teikiamos paslaugos yra kokybiškos ir atitinka vartotojų lūkesčius.

Remiantis teorinės dalies analize ir tyrimų rezultatais, darbo magistrinio darbo pabaigoje pateikiamos išvados ir rekomendacijos.

## S U M M A R Y

Valskienė, D. (2014). *Quality of non-formal adult educational service*. Master's thesis. Kaunas: ISM University of Management and Economics.

According to the Lithuanian and foreign scientific literature in this Master's thesis there is analyzed the quality of non-formal adult educational service.

The thesis aim is to identify and find out the elements improving the quality of non-formal adult educational service.

The thesis' goals are:

- To reveal the conception of quality of non – formal adult educational service by analyzing scientific literature;
- In empirical study to find out the elements improving the quality of non – formal adult educational service and consumers' evaluation of received service;

According to scientific literature and empirical results to prepare and submit the conclusion and proposals for non – formal adult education service quality improvement. The object of study is the quality of non – formal adult educational service in Education Center of Rokiskis Municipality.

The theoretical part reveals the understanding of quality, service service quality, measures and models of service quality, non – formal education. There is given the development of non – formal adult education survey, and the documents regulating non – formal adult education. The author of Master's thesis presents the consumers of non – formal adult education and the elements of quality.

In the practical part of thesis there is analyzed the available service in non – formal adult education section and their quality according to the elements of SERVQUAL methodology.

Using the study's results there is found out the qualitatively service satisfied user's expectations. Using the results of analyzed scientific literature and study at the end of thesis there is submitted the findings and proposals.

## TURINYS

|   |                                    |
|---|------------------------------------|
| PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS .....   | 5                                  |
| LENTELIŲ SĄRAŠAS .....  | 6                                  |
| ĮVADAS.....   | 7                                  |
| 1. LITERATŪROS APŽVALGA .....   | 10                                 |
| 1.1. Paslaugų kokybės teoriniai aspektai .....  | 10                                 |
| 1.1.1. Kokybės samprata .....   | 10                                 |
| 1.1.2. Paslaugos samprata ir savybės .....  | 12                                 |
| 1.1.3. Paslaugos kokybės samprata .....   | 14                                 |
| 1.1.4. Paslaugų kokybės matai .....   | 18                                 |
| 1.1.5. Paslaugų kokybės tyrimų modeliai .....   | 19                                 |
| 1.2. Neformalusis suaugusiųjų švietimas .....   | 25                                 |
| 1.2.1. Neformaliojo suaugusiųjų švietimo raidos apžvalga .....                          | 25                                 |
| 1.2.2. Neformalaus suaugusiųjų švietimo samprata ir jį reglamentuojantys dokumentai ... | 27                                 |
| 1.2.3. Neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugų vartotojai ir kokybės elementai.....  | 32                                 |
| 2. EMPIRINIO TYRIMO METODOLOGIJOS PAGRINDIMAS .....                                     | 38                                 |
| 3. EMPIRINIO TYRIMO EIGOS IR REZULTATŲ APRAŠYMAS .....                                  | 40                                 |
| 3.1. Pusiaus struktūrizuoto interviu struktūra, eiga .....                              | 40                                 |
| 3.2. Pusiaus struktūrizuoto interviu duomenų analizė .....                              | 41                                 |
| 3.3. Anketinės apklausos struktūra, turinys bei respondentų charakteristikos .....      | 46                                 |
| 3.4. Anketinės apklausos duomenų analizė .....  | 50                                 |
| 4. EMPIRINIO TYRIMO IR LITERATŪROS APŽVALGOS SINTEZĖ .....                              | 63                                 |
| 5. IŠVADOS .....  | 66                                 |
| LITERATŪRA.....   | 68                                 |
| PRIEDAI.....  | <b>Klaida! Žymelė neapibrėžta.</b> |

## P A V E I K S L Ū   S A R A Š A S

|  |    |
|--|----|
| 1 paveikslas. Patirtos kokybės modelis.....                                    | 19 |
| 2 paveikslas. Paslaugų kokybės dimensijos.....                                 | 22 |
| 3 paveikslas. Paslaugų vertės grandinė.....                                    | 32 |
| 4 paveikslas. Neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugos kokybės modelis..... | 37 |
| 5 paveikslas. Respondentų pasiskirstymas pagal tikslines grupes.....           | 48 |
| 6 paveikslas. Respondentų pasiskirstymas pagal gyvenamąją vietą.....           | 49 |
| 7 paveikslas. Švietimo centro lokalinė vieta.....                              | 50 |
| 8 paveikslas. Reagavimo dimensijos vertinimas.....                             | 51 |
| 9 paveikslas. Kainos ir kokybės santykis.....                                  | 53 |
| 10 paveikslas. Tikrumo dimensijos vertinimas.....                              | 54 |
| 11 paveikslas. Empatijos dimensijos vertinimas.....                            | 55 |
| 12 paveikslas. Individualiai klientui rodomas dėmesys.....                     | 55 |
| 13 paveikslas. Patikimumo dimensijos vertinimas.....                           | 57 |
| 14 paveikslas. Mokymų tematikos atnaujinimas.....                              | 58 |

## LENTELIŲ SĄRAŠAS

|  |    |
|--|----|
| 1 lentelė. Kokybės spragų šalinimo priemonės.....  | 21 |
| 2 lentelė. Interviu respondentai.....  | 41 |
| 3 lentelė. Neformaliojo suaugusiųjų švietimo kokybė.....   | 41 |
| 4 lentelė. Geros kokybės elementai.....  | 42 |
| 5 lentelė. Veiksniai gerinantys neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugos kokybę.....                    | 42 |
| 6 lentelė. Veiksniai gerinantys neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugos kokybę planavimo etape.....    | 43 |
| 7 lentelė. Veiksniai gerinantys neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugos kokybę komunikavimo etape..... | 44 |
| 8 lentelė. Veiksniai gerinantys neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugos kokybę įgyvendinimo etape..... | 44 |

## ĮVADAS

Šiandiniame pasaulyje nuolatinis žmonių mokymasis tampa neišvengiama jų gyvenimo dalimi. Žmogus, norėdamas prisitaikyti prie nuolat kintančios aplinkos, konkurencijos, darbe kylančių problemų, turi nuolat ugdyti ar tobulinti savo profesinę kompetenciją, įgyti naujų žinių ir atnaujinti jau turimas. Visa tai skatina žmones nuolat mokytis. Nuolatinis mokymasis ir kvalifikacijos kėlimas yra naudingas ir pačiam žmogui, ir organizacijai. Nuolat besimokantis ir kvalifikaciją keliantis žmogus sustiprina pasitikėjimą savo jėgomis, lengviau randą problemų sprendimo būdus, susikuria platesnes perspektyvas karjerai. Darbuotojų mokymasis ir kvalifikacijos kėlimas organizacijai naudingas, nes užtikrina organizacijos narių kvalifikacijos lygio palaikymą, skatina motyvacijos augimą. Taigi ir neformalus suaugusiųjų švietimas yra labai svarbi mokymosi visą gyvenimą dalis, kuri yra pagrindinė suaugusiųjų mokymosi forma pasibaigus formaliajam švietimui. Kylančios nedarbo ir emigracijos bangos meta iššūkį švietimui, o ypačingai neformaliajam suaugusiųjų švietimui, operatyviau reaguoti į pokyčius darbo rinkoje, padėti žmonėms greičiau susiorientuoti, atpažinti savo privalumus ir jais pasinaudoti ieškant darbo, gebėti rinktis perspektyvesnes karjeros kryptis, savarankiškai kurti verslą ir savo darbo vietą. Neformalus suaugusiųjų švietimas turi atverti galimybes, bei siūlyti įvairias paslaugas, padedančias žmogui tobulinti gebėjimus remiantis profesinėmis kvalifikacijomis, bei visapusišku savęs tobulinimu, įgyjant pasitikėjimo savo jėgomis, atsakomybės už save. Be viso to, tikėtinas nepasitikėjimas švietimu, kuris kelia nusivylimą savimi, valstybe, menkina asmenų ryšį su ja, destruktiviai veikia asmens savimonę ir tapatybę, skatina emigruoti. Valstybės švietimo strategijoje 2013-2022 teigiama, kad švietimas turi tapti suaugusiųjų keliu į bendruomeninį, socialinį, pilietinį, ekonominį gyvenimą ir pirmąją pagalbą priėjus aklavietę, kilus atskirties pavojams.

Neformalusis suaugusiųjų švietimas viena iš paslaugų verslo sričių ir itin specifinė. Pirmiausiai dėl to, kad jo produktas – paslaugos, kurios pasižymi ypatingomis savybėmis, tokiomis kaip, neapibrėžtumas, neapčiuopiamumas. Būtent dėl šių savybių itin sudėtingas tampa ir paslaugos kokybės nustatymas, jos standartizavimas, kontroliavimas. Rinkos sąlygos, nuolatinė konkurencija, vartotojų reiklumas sparčiai mažina skirtumus

tarp viešojo ir privataus sektoriaus veikimo metodų. Ilgą laiką paslaugų kokybės reikalavimai asocijavosi tik su privataus sektoriaus teikiamomis paslaugomis. Vartotojų laisvė rinktis, kaip vienas esminių rinkos veikimo principų, sudarė nepakantumo atmosferą prastai valstybinių įstaigų veiklos kokybei. Paslaugas teikiančios įmonės bando visa tai valdyti, savo turimais ištekliais, žiniomis, galimybėmis, o taip pat – vertindamos vartotojų poreikius, požiūrius, pageidavimus. Tačiau kokybės tobulinimo sprendimai nėra ir negali būti ilgalaikiai, nuolat tenka imtis naujų strategijų, dėl to paslaugų kokybės valdymo klausimai – nuolat aktualūs. Dirbant neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugų teikimo sferoje nuolat susiduriama su šių paslaugų kokybės įvertinimu. Šalyje yra daug įmonių ir organizacijų teikiančių neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugas. Lietuvoje yra atlikta įvairių tyrimų suaugusiųjų švietimo srityje, bet apie neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugų kokybę tyrimų nėra, o tai ir atskleidžia temos **naujumą ir aktualumą**. Nagrinėjant neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugų kokybės temą neįmanoma remtis įprastais kokybės vadybos principais, todėl būtina kuo plačiau nagrinėti šią temą, nustatant teikiamos paslaugos kokybę bei bandyti atskleisti naujų svarbių aspektų.

**Darbo tikslas** – identifikuoti ir išanalizuoti elementus, gerinančius neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugos kokybę.

**Darbo uždaviniai:**

Atskleisti neformalioji suaugusiųjų švietimo paslaugos kokybės sampratą atliekant mokslinės literatūros analizę;

Atliekant empirinį tyrimą išsiaiškinti, kokie veiksniai gerina neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugos kokybę ir kaip klientai vertina gaunamą paslaugą.

Remiantis atlikta mokslinės literatūros analize ir atliktu tyrimu parengti ir pateikti išvadas bei pasiūlymus dėl neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugos kokybės gerinimo.

**Tyrimo objektas** – Rokiškio rajono savivaldybės švietimo centro teikiamų neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugų kokybė.

**Tyrimo tikslai:**

Empiriškai nustatyti neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugos kokybę gerinančius veiksnius;

Ištirti, ar neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugos teikėjo formuojami vartotojų lūkesčiai atitinka vartotojų patirtos paslaugos kokybę.

**Tyrimo uždaviniai:**



Identifikuoti, kokie veiksniai gerintų neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugos kokybę planavimo, komunikavimo, įgyvendinimo etapuose;

Ištirti neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugos vartotojų pasitenkinimo lygį Rokiškio rajono savivaldybės švietimo centro teikiamomis paslaugomis;

Ištirti, kaip neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugos vartotojai vertina skirtingas įstaigos paslaugų kokybės dimensijas.

#### **Darbo metodai:**

- Mokslinės literatūros analizė ir apibendrinimas;
- Pusiau struktūrizuotas interviu;
- Anketinė apklausa;
- Duomenų sisteminimas ir apibendrinimas.

Magistriniame darbe panaudota tyrimo metodika leidžia atskleisti klientų nuomonę apie neformaliojo suaugusiųjų švietimo teikiamų paslaugų kokybę, ar neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugos teikėjo, formuojami vartotojų lūkesčiai atitinka vartotojų patirtos paslaugos kokybę. Apibendrinus nuomones pateikti tyrimo rezultatai, išvados ir rekomendacijos leis organizacijų, teikiančių neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugas, vadovams priimti sprendimus, pagerinsiančius kokybę, didinsiančius veiklos efektyvumą, duomenys gali būti naudojami strateginiam bei kasmetiniam veiklos planavimui. Tyrime panaudota metodika gali būti naudinga ir kitoms neformaliojo suaugusiųjų švietimo įstaigoms, norinčioms įvertinti savo teikiamų paslaugų kokybę, išsiaiškinti, kurie kokybės aspektai reikalauja didžiausio dėmesio, tobulinimo.

Darbas gali būti naudingas visoms neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugas teikiančios įstaigoms, siekiančioms pagerinti teikiamų paslaugų kokybę bei norinčioms užtikrinti naudojamų kokybės standartų patvarumą, tęstinumą ir ilgalaikiškumą.

Šiame darbe naudojami raktiniai žodžiai: paslauga, kokybė, paslaugos kokybė, neformalusis suaugusiųjų švietimas, neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugos kokybė, kokybės dimensijos.

## 1. LITERATŪROS APŽVALGA

### 1.1. Paslaugų kokybės teoriniai aspektai

#### 1.1.1. Kokybės samprata

Žodis „kokybė“ kilęs iš Lotynų kalbos žodžio „qualis“, kuris reiškia „toks, koks daiktas iš tiesų yra“. Tarptautinis kokybės apibrėžimas yra „laipsnis, kurį pasiekus būdingų charakteristikų aibė atitinka reikalavimus“. (D. Čikotienė, asmeninė komunikacija, 2008 m. gruodžio 18 d.)

Tarptautinis kokybės vadybos standartas ISO 9000:2000 pateikia kokybės apibrėžimą: „*Kokybė* – turimų charakteristikų visumos atitikties reikalavimams laipsnis“. Standarte pažymima, kad terminas „kokybė“ vartojamas su tokiais būdvardžiais: „bloga“, „gera“, „puiki“, „turima“. Kadangi kokybės reikalavimas nustatomi vartotojų, kokybė dažnai apibrėžiama kaip vartotojų patenkinimo lygis (Kaziliūnas A., 2007, p. 18)

Kokybės apibrėžimų yra daug ir įvairių. Vienas iš apibrėžimų kokybę traktuoja kaip specifinių, pamatuojamų kintamųjų funkciją, kitas – kad kokybė apibrėžiama pagal vartotojo reikalavimus, trečias – kokybiškumo tapatinimas su tobulumu ir pan. Garsiausi kokybės vadybos teoretikai yra Deming E., Juran J., Crosby P., Feinganbaum A. Anot A. Raipos ir D. Urbonavičiaus (2001) kokybės apibrėžimas kinta kas šešerius metus. Mokslo šaltiniuose dažniausiai sutinkamos šios kokybės sampratos: Crosby P. manė, kad *kokybė* – tai „reikalavimų atitikimas“. Jo manymu kokybė prasideda funkcionalumo, o ne kokybės skyriuje, kokybė yra nemokama, tik veiksmai, kurie turi būti atliekami, kai kokybė neužtikrinama iš karto. Vienintelis charakteristikų įvertinimo matas yra kokybės kaina, kuri yra neatitikimo išlaidos. Deming W. E. teigia, kad *kokybė* - „nukrypimų sumažinimas“. Pasak jo kokybės gerinimas sąlygoja mažesnę kainą, kadangi pagerinus kokybę mažėja perdirbimų skaičius, mažėja klaidų skaičius, mažiau vėlavimų, geriau naudojamas laikas ir medžiagos. Juran J. Manė, kad kokybė tai „tinkamumas naudoti“, kokybė yra susijusi su tinkamomis gaminio charakteristikomis, kas kelia vartotojo pasitenkinimą; taip pat kokybė siejama su trūkumų gaminyje

nebuvimu, dėl ko išvengiama vartotojų nepasitenkinimo. O Feigenbaum A. teigia, kad *kokybė* - „kliento poreikių patenkinimas“. Tarptautinis standartas – „turimų charakteristikų visumos ir reikalavimų atitikimo laipsnis“.

Pasak E. Vitkienės (2004) *kokybė* – tai žmogaus gebėjimas susikurti platų, informatyvų, visapusišką, kūrybišką požiūrį į daugelį dalykų, nes *kokybė* yra grindžiama socialiniu, etniniu, kultūriniu, istoriniu patyrimu, visuotinai priimtu bei individualiu suvokimu (Vitkienė E., 2004, 34p.).

A. C. Rosander (1989) teigimu, *kokybė* yra objektyvi, kai susijusi su išoriniais apčiuopiamais dalykais, kuriuos galima išmatuoti, faktais. Objektyvumą sustiprina apskaičiavimai, duomenys, klaidos, trūkumai, sugaištas laikas, sąnaudos ir kt. Subjektyviai *kokybė* vertinama, kai suveikia vartotojo vaizduotė, asmeniniai išgyvenimai, emocijos, lūkesčiai, požiūris.

*Kokybė* - kaip tinkamumas tikslo siekimui, prisitaikymas prie reikalavimų, gebėjimas patenkinti klientų poreikius (M. Yorke, 1995). Kaip teigia V. Adomėnas (2000), *kokybė* - objekto savybė, kuri įgalina tenkinti šiandieninius arba numanomus vartotojo poreikius.

*Kokybės* sąvoka nuo seniausių laikų tyrinėjama daugelio verslo sluoksnių atstovų. Anot A. Feigenbaum ir D. Feigenbaum (2003), *kokybė* yra tam tikras organizacijos valdymas: *kokybė* yra produkto, paslaugos ar proceso savybių ir charakteristikų visuma, kuri grindžiama jo galimybe patenkinti tam tikrą poreikį.

V. Lamanauskas (2004), cituodamas Fadejeva, teigia, kad „švietimo *kokybė* – socialinė ir psichologinė kategorija, nusakanti švietimo proceso visuomenėje bei konkrečiai asmenybei lygį ir rezultatą, kartu rezultato bei poreikių ir lūkesčių atitikimą.“ Švietimo *kokybė* tai pat yra suvokiama įvairiai: Barczyk (1999), Barkauskaitės, Bruzgelevičienės (2002), Stanciko, Bagdonienės (2004), Applying (1996), Michel (2003) teigimu, švietimo *kokybė* gali būti aiškinama kaip bendrasis tikslas, kurio siekia švietimo sistema, uždavinys, kuris keliamas kokybiškam švietimo situacijos vertinimui; taip pat kaip vienas konkrečių uždavinių, prilyginamų efektyvumui, veiksmingumui, teisingumui, demokratijai, švietimo sistemos veiklos rezultatų skaidrumui, kuriuos atlieka įvairios interesų grupės, dalyvaujančios priimančioms sprendimus. G. R. Linkaitytė, ir A. Valiuškevičiūtė (1999), aiškina, kad švietimo *kokybė* – tai priemonė ar procesas, taisyklių, procedūrų, standartų visuma.

Galima daryti išvadą, kad *kokybė* – tai savybių visuma, siekianti ir galinti patenkinti vartotojo poreikius.

### 1.1.2. Paslaugos samprata ir savybės

Visame pasaulyje pastaraisiais dešimtmečiais vis didesnę įtaką šalių ekonomikoms daro paslaugų verslas, sukuriantis didžiausią prekių masės dalį, įdarbinantis daugiausiai darbuotojų, sukuriantis didžiausią dalį bendrą vidaus produktą. Norint suvokti šios perspektyvios srities savitumus pirmiausiai dera suprasti, kas yra paslaugos.

Suvokti paslaugų esmę gana sunku. Paslauga susideda iš kelių veiksmų sekos, kurioje sąveikauja teikėjas ir vartotojas. Šis procesas dar papildomas materialiomis priemonėmis, todėl pateikti vieningą apibrėžimą, kas yra paslauga, gana sudėtinga. Net mokslininkai (N. Langvinienė, B. Vengrienė (2005), E. Vitkienė (2008), L. Normann (1991), Grönroos (1990) ir kiti) skirtingai apibrėžia paslaugos sampratą.

V. Vengrausko ir D. Kunigėlienės (2002) teigimu, žodis „paslauga“ turi daug reikšmių: nuo asmeninės paslaugos iki paslaugos, kaip produkto. Ch. Grönroos, kuri cituoja E. Vitkienė (2004), remdamasi paslaugų tyrinėtojų Lehtinen, Kotel, Bloom, Gummesson bei Amerikos marketingo asociacijos siūlomais apibrėžimais, pateikia tokį paslaugos apibrėžimą: *Paslauga* – tai daugiau ar mažiau neapčiuopiama veikla, paprastai pasireiškianti vartotojui sąveikaujant su paslaugą teikiančiais tarnautojais, fiziniais ištekliais, prekėmis arba teikimo sistemomis, kurios užtikrina vartotojo problemos išsprendimą. J. Žvinklio nuomone, kuri cituoja V. Vengrauskas, D. Kunigėlienė (2002), „tikroji *paslauga* yra susijusi su individualiu vartojimu, o paslaugos rezultatas – tos paslaugos vartotojas turi dalyvauti tame procese, nes paslaugos pateikimo ir vartojimo laikas sutampa“.

Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse (2008) teigiama, kad „paslauga reiškia veiklą, kuria tenkinamas konkretus materialus ar nematerialus vartotojo poreikis“.

Apibendrinant minėtus apibrėžimus galima teigti, jog *paslauga* yra savitas teikėjo ir gavėjo bendradarbiavimas, tenkinantis gavėjo poreikius. O paslaugų paskirtis, esmė – teikti naudą, tenkinti poreikius, nebūtinai suteikiant apčiuopiamą rezultatą, sukuriant materialų produktą. Čia pabrėžtinas niuansas, įvardijamas dažname paslaugos apibūdinime – būtina paslaugą įvardinti kaip žmonių bendradarbiavimo rezultatą:

„Paslaugų įmonės darbuotojai yra svarbiausia paslaugų įmonės komunikacinės sistemos dalis. Jie ne tik atlieka technines funkcijas ir užduotis, bet tuo pat metu ir dalyvauja parduodant ar gaminant paslaugą. (...) Kliento vertinimu ir supratimu, suteiktos paslaugos dalimi tampa ne tik techninis jo problemos sprendimas, bet ir santykiai, kuriuos jis patiria paslaugos metu bendraudamas su įmonės darbuotojais“ (B. Vengrienė, 2006, p. 24-25).

Tam, kad paslauga būtų suteikta, būtina atlikti tam tikrus veiksmus, arba operacijas. Bet kurios operacijos ar veiksmai turi tokias charakteristikas kaip pradžia, tęsinys ir pabaiga. Šie požymiai charakterizuoja procesus. Taigi, paslaugos esmė yra paslaugą sudarančių operacijų vykdymas (R. Tijūnaitienė, I. Baužienė, 2002). Pagaliau paslaugos esmei atskleisti, būtina suvokti ir pabrėžti, kad tai yra tokia veikla, kurią gali atlikti tik kitas asmuo, o ne paslaugos vartotojas (B. Vengrienė, 2006).

Pati paslauga dažniausiai charakterizuojama remiantis jos savybėmis. Daugumai paslaugų tinka šios pagrindinės charakteristikos: paslaugos daugiau ar mažiau neapčiuopiamos; skirtingai negu daiktai yra veikla ar veiksmų seka, teikiamos bei vartojamos vienoje teritorijoje ir vienu metu, dėl tos priežasties paslaugos vartotojas dalyvauja paslaugos teikimo procese. Panašiai mokslininkės B. Vengrienė (2006), E. Vitkienė (2004), L. Bagdonienė (2005) pabrėžia, kad paslauga yra **neapčiuopiama, nekaupiamą, heterogeniška, neatskiriamą ir įvairiarūšišką**. Toliau trumpai aptariamoms šios paslaugos savybės.

**Neapčiuopiamumas.** Pasak B. Vengrienės (2006), paslauga paprastai suvokiama subjektyviai. Vartotojas, apibūdinamas paslaugą, paprastai remiasi jausmais, kurie nusakomi sąvokomis, tokiomis kaip savijauta, patirtis, išpūdis, saugumas, patikimumas. R. Tijūnaitienės ir I. Baužienės (2002) teigimu, paslaugų požymiai yra sunkiai apčiuopiami, kai perkama paslauga nėra nieko, ką galėtume parodyti.

**Nekaupiamumas.** Kadangi paslauga yra neapčiuopiama, tai neįmanoma sukaupti jos atsargų, taip pasireiškia paslaugų nekaupiamumas. B. Vengrienės (2006, p. 16) teigimu, „kaupiti galima daiktus, o ne procesą“, kadangi paslauga yra nemateriali ir suvartojama jos teikimo metu, neįmanoma sukaupti jos atsargų nedalyvaujant vartotojui. Dėl to sunku efektyviai valdyti organizacijos pajėgumus.

**Heterogeniškumas.** Pasak B. Vengrienės (2006), heterogeniškumas atsiranda todėl, kad paslaugą kuria teikėjas, o ji pati yra šios veiklos rezultatas. Todėl paslauga vienam vartotojui nėra identišką kitam, bent jau dėl santykių, susidarančių tarp

paslaugos teikėjo ir kliento. Sunku tikėtis, kad tas paslaugos teikėjas vėl suteiks visiškai tokią pat paslaugą net tam pačiam vartotojui, nes tai vyks kitu laiku ar net kitomis aplinkybėmis (Pranulis V. ir kt., 2000). Taigi paslaugos heterogeniškumas pasireiškia dėl teikėjų ir vartotojų skirtingų santykių ir paslaugos teikimo vietos bei skirtingų aplinkybių.

**Neatskiriamumas** (paslaugos vartotojo dalyvavimas). Pasak Ch. Dumoulin, J. P. Flipo, kuriuos cituoja L. Bagdonienė ir R. Hopenienė (2005), tai viena svarbiausių paslaugos savybių. Daugeliu atvejų paslauga teikiama ir vartojama tuo pat metu. Kadangi paslauga – ne daiktas, o procesas arba veiksmų eilė, ji vartojama ir gaminama tuo pat metu. Paslauga negali būti sukurta be vartotojo dalyvavimo. Kliento dalyvavimas padidina tikimybę, kad norai yra patenkinti, ir nauda, kurios klientas siekia, yra iš tikrųjų gauta. Tai ypač akivaizdu teikiant tokias paslaugas, kur paslaugos rezultatas priklauso nuo kliento dalyvavimo (R. Tījūnaitienė ir kt., 2009).

**Nuosavybės nebuvimas.** Kadangi paslauga pasireiškia neatskiriamumu, tai jos ir neįmanoma pasisavinti, taip išskiriamas paslaugos nuosavybės nebuvimas. Paslauga – tai procesas, ji neturi nuosavybės, paslaugų teikėjai laikinam vartotojo naudojimui perduoda kai kurias materialias vertybes, pvz. biblioteka – knygas, periodinius leidinius; nuomos paslaugų įmonė – automobilius, rūbus ir .t.t., bet ne pačią paslaugą. Pasak E. Vitkienės (2004 p. 15), paslauga skiriasi nuo prekės tuo, kad jos nuosavybės negalima įgyti.

### 1.1.3. Paslaugos kokybės samprata

Daugelis teoretikų ir praktikų pabrėžia, kad tiksliai apibūdinti paslaugų kokybę nėra lengva, nes kokybė gali būti suvokta ir įvertinta tiek objektyviai, tiek subjektyviai.

Kadangi neformalusis suaugusiųjų švietimas yra paslauga, todėl verta išsiaiškinti kas yra paslaugų kokybė. Remiantis E. Vitkiene (2008) galima pateikti tokias paslaugų kokybės sampratas:

- Barczyk (1999) Paslaugų kokybę išreiškia paslaugos vartotojo pasitenkinimo lygis.
  - Kinduryš (2002) Paslaugos kokybę supranta kaip profesionalų klientų aptarnavimą ir jų lūkesčių patenkinimą.
  - Gilmore (2003) Paslaugos kokybė – tai organizacijos galimybė patenkinti ar netgi viršyti vartotojo lūkesčius.

- Ruževičius (2007) Paslaugos kokybė – tai visuma paslaugų savybių lemiančių jų tinkamumą, tenkinti išreikštus ir numanomas vartotojo poreikius apibrėžtomis paslaugų vartotojo sąlygomis.
- Vitkienė (2008) Paslaugų kokybė – tai garantija, kad paslauga yra tinkama vartoti.

Visuotinėje kokybės vadyboje (VKV) paslaugų kokybė aiškinama, kaip būdas, kuriuo paslauga suteikiama taip, kad paveiktų vartotojo pasitenkinimo laipsnį (Dikavičius, V., Stoškus, S. 2003 p. 15). Svarbus dar vienas paslaugų kokybės aspektas – ją įvertinti tik vartojimo metu, nes, pasak A. Majkgard (1998), paslaugos, skirtingai nei prekės, yra patirties produktas, t. y. jas vertinti galima tik vartojant.

E. Sallis (2002) kelia klausimą „kodėl švietimo įstaigos nori būti įtrauktos į kokybės užtikrinimo veiklas?“. Atlikti tyrimai jam leido daryti išvadas, kad švietimo institucijos siekia kokybės pagerinimo dėl keleto svarbių priežasčių. Kai kurios susiję su profesine atsakomybe, kitos neatsiejamos nuo konkurencijos ar noro demonstruoti atskaitomybę. Gautus rezultatus jis sudėjo į 4 imperatyvus:

1. Moralinis imperatyvas – švietimo paslaugų klientai nusipelno geriausios švietimo kokybės. Mokytojų/dėstytojų ir administracijos pareiga teigti pačias geriausias paslaugas.

2. Profesionalumo imperatyvas – labai artimas moraliniam. Profesionalumas reiškia įsipareigojimą besimokantiejiems ir pareigą patenkinti jų poreikius per savo pedagoginę praktiką. Ugdytojai (mokytojai/dėstytojai) turi profesinę pareigą pagerinti švietimo kokybę, o tai uždeda didelę našta tiek jiems patiems, tiek administracijai siekiant užtikrinti aukščiausius standartus.

3. Konkurencijos imperatyvas – kokybė gali būti vienas iš institucijos išskirtinumo faktorių. Mokytojai gali susidurti su konkurencijos iššūkiais siekdami pagerinti savo paslaugas, kurios turi atitikti kliento interesus, norus ir poreikius. Vienas iš efektyviausių išlikimo būdų – patenkinti kliento poreikiai.

4. Atskaitomybės/atsakomybės imperatyvas – švietimo institucijos yra bendruomenės dalis, todėl jos privalo atitikti politinius reikalavimus, būti atsakingi ir demonstruoti aukštus standartus. Institucija turi parodyti, kad yra pajėgi įvykdyti tai, ko iš jos reikalaujama.

P. Vanagas (2004) išskiria paslaugų kokybės kategorijas, kurios gali padėti atskirti kokybišką paslaugos teikimą nuo nekokybiško:

- Jautrumas - paslaugos atlikimas tiksliai tinkamai iš karto;

- Paslaugumas - personalo pagarba klientui, draugiškumas;
- Patikimumas - pasitikėjimo užsitarnavimas, atvirumas;
- Bendravimas - klientų išklausymas, išsamus informavimas;
- Prieinamumas - paslaugos priėmimo patogumas, paslaugos laukimo laikas;
- Kompetentingumas - įgūdžių ir žinių turėjimas paslaugos suteikimui;
- Saugumas - pavojaus, rizikos nebuvimas, konfidencialumas;
- Kliento supratimas - dėmesingumas, gebėjimas suprasti klientą.

Remiantis šiomis kategorijomis galima teigti, kad paslaugos teikimas bus kokybiškas, jei: paslauga teikiama patogioje ir prieinamoje vietoje; ji suteikiama iš pirmo karto; aptarnaujantis personalas pasižymi darbo įgūdžiais, yra draugiškas, dėmesingas; paslaugos teikimo metu klientas jaučiasi saugiai, yra užtikrinamas jo konfidencialumas. Vadinasi, jei klientas patenkintas, tai kokybės yra pakankama.

Paslaugų sferoje yra svarbios 5 kokybės dimensijos, kurios turi patenkinti vartotojų lūkesčius:

Patikimumas – tai gebėjimas suteikti tai, kas buvo pasiūlyta, patikimai ir kruopščiai.

Garantija – tai žinios ir darbuotojų mandagumas bei sugebėjimas įtikinti ir išlaikyti paslaptį.

Aplinkos estetika – tai baldų ir įrenginių grožis, darbuotojų išvaizda. Labai svarbu, kad aplinka, kurioje teikiama paslauga, būtų estetiška, gerai nutiektų klientus, baldų spalvos ir formos tinkamai suderintos, paaiškinimai įskaitomi ir suprantami, darbuotojai tvarkingai, dailiai apsirengę.

Nuoširdumas – tai klientui parodyto nuoširdumo ir dėmesio laipsnis.

Reagavimas į kliento norus – noras padėti klientui ir greitai suteikti paslaugą. (Vanagas, 2006, p. 135)

Paslaugos kokybę plačiai analizuoja ir A. Jurkauskas (2001), kuris teigia, kad paslaugų kokybė yra integruota koncepcija, jungianti paslaugos teikimo ir paslaugos koncepcijas bei funkcinės proceso kokybės ir vartotojo pasitenkinimo koncepcijas. O tai yra paslaugos kokybės valdymo procesas - dinamiškas reiškinys, nes reikia įvertinti, kad nauda, kurios ieško vartotojas, per laiką keičiasi, todėl keičiasi ir vartotojo paslaugos kokybės suvokimas. Paslaugų kokybė reiškia pasitenkinimo kiekiu, kurį iš tos paslaugos gauna vartotojas. Kuo labiau vartotojas patenkintas, tuo geresnė paslauga.



A. Raipa ir D. Urbanavičius (2007) pažymi, kad vis svarbesni tampa paslaugų vykdytojų ir klientų santykiai. Norint, kad paslaugos nuolat būtų teikiamos kokybiškai, reikalingi veiklos pokyčiai, t. y. reakcija į besikeičiantį kokybės supratimą. Autoriai akcentuoja, kad esminė užduotis, gerinant paslaugų kokybę, yra paslaugų kokybės valdymo idėjų tobulinimas įgyvendinant išsikeltus kokybės tobulinimo tikslus. Siekiant kokybiškesnės veiklos, svarbiausiu ištekliu tampa darbuotojų žinios ir efektyvus jų panaudojimas.

Apibendrinant galima pasakyti, kad *paslaugų kokybė* tai vartotojo poreikio patenkinimas. Pasak P. Hermon ir S. Allnam (1996) paslaugos vartotojas yra „raktas“ į paslaugų kokybę. Autoriai akcentuoja, kad svarbiausias paslaugos vertintojas yra paslaugos vartotojas, kadangi gaunant nekokybišką paslaugą, vartotojas parodys savo nepasitenkinimą ja. Dar geriau paslaugų kokybės sampratą padeda suprasti L. Bagdonienė ir R. Hopenienė (2005), cituodamos Grönroos (2000): „kokybės vertinimo pagrindas turi būti klientų poreikiai, norai ir lūkesčiai, kokybė negali būti atskiriama nuo pačių paslaugų. Paslaugų proceso rezultatai yra tik dalis klientų suvokiamos paslaugos kokybės, kokybė yra pirkėjo ir pardavėjo sąveikos rezultatas. Pirkėjo ir pardavėjo sąveika yra lemiamas kokybės suvokimo faktorius, visi darbuotojai daro įtaką kliento kokybės sampratai“. J. Ross, kurį cituoja P. Vanagas (2006), teigia: „Kokybė nuo vartotojo prasideda ir juo baigiasi“.

Didelę dalį neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugų teikia švietimo centrai ar kitos institucijos, vykdančios mokytojų ir švietimo pagalbą teikiančių specialistų kvalifikacijos tobulinimą. Tinkamai jų veiklos kokybei nustatyti 2006 m Lietuvos Respublikos Švietimo ir mokslo ministras patvirtino „Institucijų, vykdančių mokytojų ir švietimo pagalbą teikiančių specialistų kvalifikacijos tobulinimą, veiklos vertinimo ir akreditacijos taisykles“. Tokių institucijų vertinimo ir akreditavimo tikslas – užtikrinti institucijų veiklos kokybę nuolat vertinant veiklą pagal Institucijos vertinimo sritis ir jų dalis ir nustatant veiklos kokybės lygį. Remiantis šiomis taisyklėmis galima iš dalies įverti neformaliojo suaugusiųjų švietimo organizavimo kokybę. Vertinant institucijų veiklą yra vertinamos šios sritys: „Mokymosi aplinkos“ - tai biblioteka, internetas, seminarai, kursai, paskaitos, konsultavimas ir pan. bei „Vadyba ir administravimas“ – vadovavimas, personalo vadyba, įvaizdžio kūrimas, planavimas ir pan.. Įvertinus atskiras dalis galima pamatyti ar institucija teikia kokybiškas paslaugas. Pvz. vertinant seminarus, kursus, paskaitas ir pan. atkreipiamas dėmesys į turinį, t.y. ar vedami

seminarai, kursai, paskaitos yra įvairios tematikos, ar tematika nuolat atnaujinama – o tai jau požymis, kad institucija tenkina kliento poreikius, norus.

Švietimo sistema turi ne tik atsiverti gyvenimo praktikai, bet užtikrinti visų žmonių mokymosi sąlygas visose gyvenimo sferose. Anot E. Dunne (1999) švietimo centrai turi būti pajėgūs ne tik kurti ir realizuoti mokytojų kompetencijos ir jos sudedamųjų dalių tobulinimo programas, bet tai turi būti institucijos, kurios sugeba kurti pavyzdines mokymosi aplinkas bei besimokančios organizacijos kultūrą. Taigi, norint išmanyti esamą padėtį, vartotojų pasitenkinimo gaunamomis paslaugomis lygį reikia išmatuoti suteikiamų paslaugų kokybę.

#### 1.1.4. Paslaugų kokybės matai

Kaip teigia J. Mikulis (2007, p. 57), „veiklos matavimo sistema yra pagrindinė priemonė, sujungianti strategiją ir operatyvinę veiklą (realius veiksmus)“. Jo teigimu, organizacijos, įsidedusios matavimo sistemas, gauna įrankius vadovybei veikti, strategijai įgyvendinti, darbuotojams veikti, motyvacinei sistemai tobulinti. J. Mackevičius (2007, p. 20) tvirtina, jog „teisingas esamos būklės įvertinimas padeda gerokai objektyviau numatyti veiklos plėtros būdus ir galimybes - kaip vieną iš būtinų kiekvienos įmonės išlikimo ir plėtros sąlygų“.

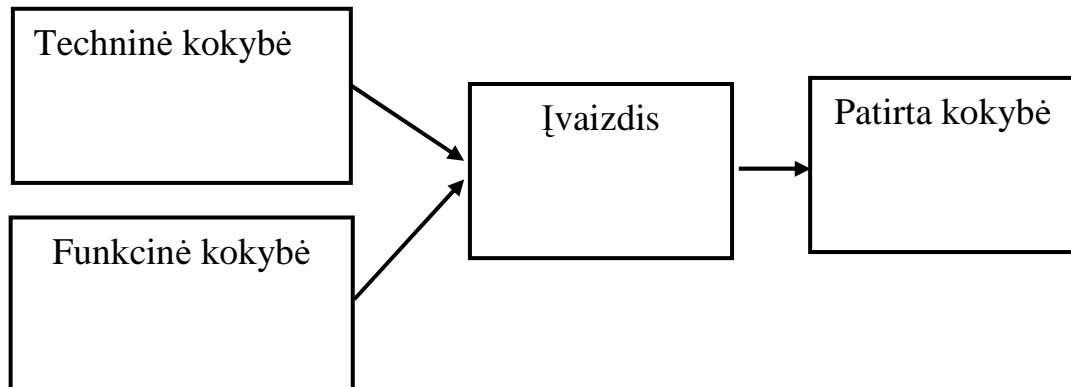
Nagrinėjant mokslinę literatūrą darytina išvada, jog paslaugų sektoriuje kokybės matavimas gerokai sudėtingesnis, nei, pramonėje. Matuojant kokybę materialių prekių gamyboje remiamasi kiekybiniais rodikliais. Tuo tarpu paslaugų kokybę, pasak C. C. Barczyk (1999, p. 95), „ne visada lengva matuoti kiekybiškai. Ji matuojama kokybiškai“. Kaip matuotina paslaugų kokybė, remdomosios Ch. Grönroos (1984), nurodo N. Langvinienė ir B. Vengrienė (2005, p. 75) ir išskiria du paslaugų kokybės aspektus:

1. Techninę (išorinę) kokybę – tai, *ka* vartotojas gauna paslaugos vartojimo metu;
2. Funkcinę (procesą) kokybę – tai, *koks* yra techninės kokybės suteikimo būdas.

Be šių dviejų aspektų mokslininkai pabrėžia ir įvaizdžio reikšmę. Kaip teigia N. Langvinienė ir kt. (2005, p. 76), „įvaizdis tampa savotišku filtru, vartotojui suvokiant patirtos paslaugos kokybės tiek technines, tiek ir funkcines ypatybes“. Būtent visi šie aspektai lemia, kokią kokybę vartotojai suvoks patyrę. Pasak B. Vengrienės (2006, p.

137), tokį, vadinamąjį patirtos kokybės modelį suformulavo skandinavų mokslininkas Ch. Grönroos (2000).

1 paveikslas. Patirtos kokybės modelis.



*Šaltinis:* Vengrienė B. (2006)

Vėliau patirtos kokybės modelis buvo išplėstas, suvokus, jog vartotojo pasitenkinimui arba nepasitenkinimui gauta paslauga įtakos daro ir jo lūkesčiai, suformuoti išankstinių nuostatų, norų, poreikių ir kitų veiksnių.

Norint išmatuoti, nuolat tobulinti ir išsaugoti, gerą paslaugų kokybę, reikia pasitelkti šiuolaikines, efektyvias, pasaulyje plačiai naudojamas kokybės matavimo priemones – mokslinėje literatūroje plačiai nagrinėjamus kokybės tyrimų modelius.

#### 1.1.5. Paslaugų kokybės tyrimų modeliai

Paslaugų kokybės tyrimams plačiai taikomi įvairūs modeliai, sujungiantys teoriją ir praktiką. Modeliuose atsiribojama nuo tyrimui mažai reikšmingų elementų ir analizuojami tik tie, kurie daro didžiausią poveikį kokybei. Kokybės modelio parinkimą lemia paslaugos prigimtis ir tyrimo tikslai. Toliau šiame darbe bus nagrinėjama keletas paslaugų kokybės modelių.

**Kokybės spragų modelis.** Kokybės spragų modelio autoriai (A. Parasuraman, V. A. Zeithaml ir L. Berry, 1998) teigė, jog paslaugų kokybė yra vartotojų lūkesčių ir paslaugos atlikimo skirtumo funkcija. Kokybės spragų modelis atskleidžia, kad kokybę formuoja du subjektai – vartotojas ir paslaugų teikėjas, o taip pat iliustruoja, kaip

įvairios spragos paslaugų teikimo procese gali paveikti vartotojo kokybės suvokimą (L. Bagdonienė, 2004) (žr. Priedą Nr 1).

Pirmąją kokybės spragą lemia vartotojų lūkesčių ir teikėjo gebėjimų juos suvokti neatitiktis. Modelio autoriai pažymi, kad dažnai paslaugų organizacijų vadovai menkai išmano, kokie paslaugos bruožai atitinka vartotojo poreikius ir koks turi būti paslaugos teikimas, norint užtikrinti aukštą aptarnavimo lygį. Kai paslaugų teikėjas deramai nesuvokia vartotojų lūkesčių, priimami netinkami sprendimai (L. Bagdonienė, 2004).

Antroji spraga – tai paslaugos teikėjo suvokiamų vartotojų lūkesčių ir jų modifikavimo į paslaugos savybes (kokybės standartus) neatitiktis. Pirmiausia organizacijos vadovams iškyla pasiūlos ir paklausos subalansavimo problema. Modelio autoriai teigia, kad paslaugų organizacijos dažnai neturi bendros kokybės politikos. Kadangi ne visi vadovai skiria reikiamą dėmesį kokybei, nemažai organizacijų vengia nustatyti kokybės standartus, todėl mėginant gerinti teikiamos paslaugos kokybę orientuojamasi į kiekybę. Tačiau ne visada vartotojų lūkesčius pavyksta transformuoti į kiekybinius standartus. Pasak V. Zeithaml ir L. Bitner (1996) organizacija, siekdama teikti kokybiškas paslaugas, turėtų vadovautis ir kokybiniais standartais.

Trečioji modelyje nurodyta kokybės spraga atsiranda, kai paslaugos teikimas nukrypsta nuo nustatytų standartų. Didžiausią įtaką vartotojo kokybės suvokimui turi kontaktinis personalas. Svarbi nekokybiškos paslaugos priežastis gali būti ir nesudarytos būtinos darbo sąlygos asmenims, kurie tiesiogiai kontaktuoja su vartotoju arba nepakankama kontaktinio personalo kompetencija atliekant savo funkcijas. Tačiau dažniausia ši spraga atsiranda dėl personalo ambicijų, konfliktų, kokybės reikalavimų nepaisymo.

Ketvirtoji spraga – paslaugos teikimo ir marketingo komunikacijų neatitiktis. Kadangi vartotojo lūkesčiai veikia kokybės suvokimą, tai organizacija negali žadėti daugiau nei yra pajėgi ištesėti. Kitas modelio aspektas – paprastai reklamoje neatspindimos visos sąlygos, kuriomis vadovaujasi organizacija, siekdama pagerinti vartotojų aptarnavimą. Modelio autorių manymu vartotojo supažindinimas su organizacijos vidaus kokybės reikalavimais paslaugos teikimo metu teigiamai veikia paslaugos kokybės suvokimą.

Penktoji kokybės spraga buvo nustatyta nagrinėjant vartotojų kokybės suvokimą. Vartotojai kokybę vertina lūkesčius lygindami su patirta paslauga. Kuo didesnis laukiamos ir patirtos kokybės atotrūkis, tuo prasčiau vartotojas vertina kokybę.

Šio modelio autoriai teigia, kad penktoji spraga yra visų keturių anksčiau aptartų spragų funkcija.

Atsižvelgiant į visas penkias kokybės spragas bei šių spragų priežastis, autoriai išskyrė ir jų šalinimo priemones, kurios padėtų išvengti spragų atsiradimo ir tolesnio plėtojimosi organizacijos viduje. Remiantis A. Parasuraman ir kt. (1991) galima pateikti tokias kokybės spragų šalinimo priemones. (žr. Lentelę Nr. 1).

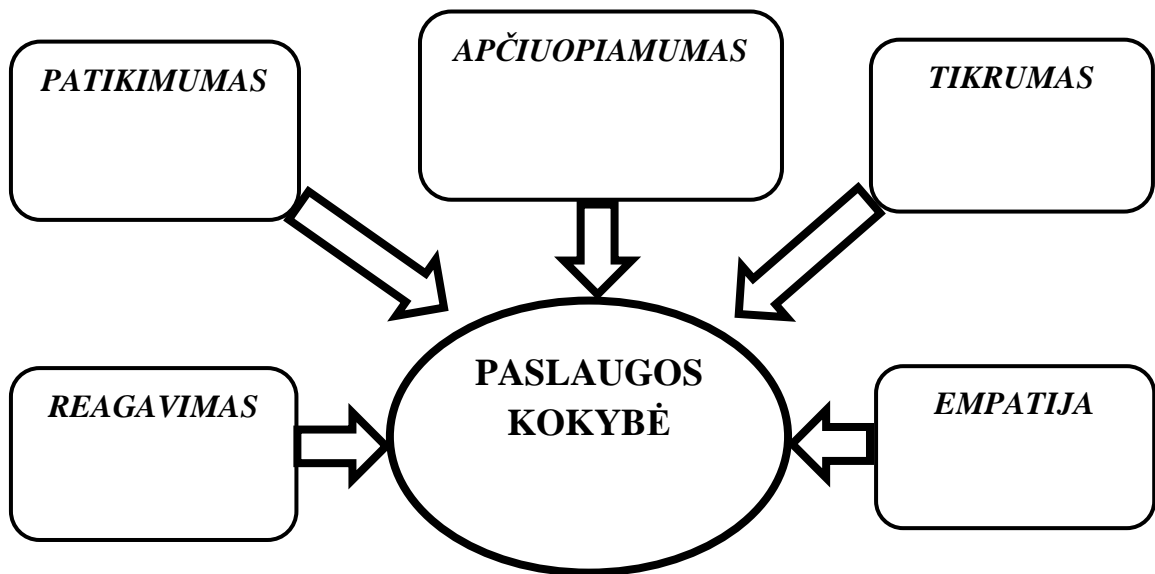
1 lentelė. Kokybės spragų šalinimo priemonės

| <b>Kokybės spraga</b>  | <b>Kokybės spragų pašalinimo priemonės</b>   |
|--|--|
| 1 spraga – vartotojų lūkesčių ir teikėjo gebėjimų juos suvokti neatitikimas.                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vadovų ir kontaktinio personalo komunikacijos gerinimas; Tiesioginis vadovų bendravimas su vartotojais;</li> <li>• Vartotojų išklausa ir išsiaiškinimas:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- ko vartotojas tikisi iš paslaugos,</li> <li>- kokie jų tikslai ir poreikiai.</li> </ul> </li> </ul> |
| 2 spraga – paslaugos teikėjo suvokiamų vartotojų lūkesčių ir kokybės standartų neatitikimas. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vadovų ir darbuotojų kompetencijos ugdymas;</li> <li>• Veiklos standartų, atspindinčių vartotojų lūkesčius, nustatymas;</li> <li>• Pažadų laikymasis;</li> <li>• Pozityvaus požiūrio į vartotoją ugdymas;</li> <li>• Papildomas darbuotojų skatinimas siekti kokybės.</li> </ul>                                    |
| 3 spraga – paslaugos teikimo nukrypimas nuo nustatytų standartų.                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nustatytų standartų laikymasis;</li> <li>• Tinkamų techninių sąlygų sudarymas;</li> <li>• Kompetentingų darbuotojų samdymas;</li> <li>• Darbuotojų mokymas;</li> <li>• Komandinio darbo skatinimas;</li> <li>• Darbuotojų konkurencijos ne toleravimas.</li> </ul>  |
| 4 spraga – paslaugos teikimo ir marketingo komunikacijų neatitikimas.                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vidinės ir išorinės komunikacijos gerinimas;</li> <li>• Informavimo šaltinių įvairinimas;</li> <li>• Vartotojų mokymas ir švietimas;</li> <li>• Racionalūs pažadai ir jų laikymasis.</li> </ul>   |
| 5 spraga – vartotojų ir lūkesčių realiai gautos paslaugos neatitikimas.                      | Paslauga turi atitikti vartotojo lūkesčius, todėl tinka visos aukščiau minėtos priemonės.  |

Autoriai parengę spragų modelį taip pat pateikė ir kokybės matavimo instrumentariją, kuris mokslinėje literatūroje vadinamas SERVQUAL metodika. Jos esmė ta, kad suvokiama paslaugų kokybė nustatoma kaip balų, kuriais įvertinama laukiama ir patirta kokybė, skirtumas. Vartotojas, apibūdindamas paslaugų kokybę, ją vertina pasitelkęs tam tikrus kriterijus, kurių yra labai daug, nes kiekvienas vartotojas turi savus vertinimo kriterijus ir individualiai suteikia tiems kriterijams svarbą. Pradinėje SERVQUAL modelio

stadijoje buvo įvardyta dešimt dimensijų, kurios po įvairių mokslininkų tyrimų buvo apibendrintos iki penkių: apčiuopiamumas, patikimumas, reagavimas, tikrumas bei empatija (žr. Paveikslą Nr. 2).

2 paveikslas. Paslaugų kokybės dimensijos



*Apčiuopiamumas* apibrėžiamas kaip fizinė įrangos, aparatūros, personalo bei komunikavimo priemonių išorė.

*Patikimumas* apibūdinamas kaip galimybė atlikti paslaugas patikimai ir kruopščiai.

*Reagavimo* dimensija išreiškia norą padėti vartotojui ir paslaugų teikimo greitį.

*Tikrumas* atspindi darbuotojų išmanymo ir pagarbos vartotojui savybes bei sugebėjimą perteikti pasitikėjimą.

*Empatija* apima rūpestį ir individualų dėmesį klientams.

Šis kokybės matavimo būdas yra ganėtinai paprastas ir efektyvus, kad atskleistų stipriąsias ir silpnašias teikiamų paslaugų kokybės puses. SERVQUAL metodika praktiška tuo, kad ji padeda įvertinti ne tik bendrąją paslaugų kokybę, bet ir tiksliai identifikuoti paslaugų tobulinimo sritis (D. Korsakaitė, 2004), t. y. kurias paslaugos kokybės sritis (pagal SERVQUAL) galima tobulinti. Vartotojo pasitenkinimas ar nepasitenkinimas paslaugų kokybe priklauso nuo to, kokią paslaugą

jis gavo. Jei suteikta paslauga viršijo vartotojo lūkesčius, tai jis vertina kaip idealią kokybę, o jei paslauga nepasiekia net minimalaus lygio – kaip nepriimtina. Iki paslaugos vartojimo vartotojui gali būti žinomos tik dvi kokybės savybės – paslaugos apčiuopiamumas ir pasitikėjimas jos tiekėju. Visi kiti kriterijai suvokiami paslaugą vartojant. Nepaisant savo patirties ir informacijos iš šalies, paprastai vartotojai, kiekvieną kartą naudodamiesi paslauga, iš naujo pervertina kokybės elementus.

**Ch. Grönroos (1982) bendrai suvoktos kokybės modelis.** Ch. Grönroos (2001) paslaugų kokybę apibūdina kaip „tikėtino įvykdymo ir esamo palyginimo rezultata“. Autorius bendrajai kokybei priskiria dvi dimensijas: *techninę ir funkcinę*. Techninė kokybės dimensija atspindi tai, ką vartotojas gauna paslaugos metu, t. y. rezultata. Ji susijusi su materialinėmis paslaugos teikimo priemonėmis. Šių priemonių kokybė veikia būsimos paslaugos lūkesčius.

B. Vengrienė (2006) apibūdina, kad „techninė kokybė yra paprastai susijusi su paslaugos teikimo fizinėmis priemonėmis bei technologijomis, kurių savybės nustatomos įprastiniais prekių kokybės vertinimo metodais. Jų buvimas ir būklė gali būti pademonstruoti klientui prieš suteikiant paslaugą. Taip paveikiami jo lūkesčiai, susiję su būsimos paslaugos kokybe“.

P. Markevičiaus, A. Lukausko (2009) nuomone, „techninė paslaugų kokybė parodo, kas lieka vartotojui, kai baigiasi paslaugos teikimas ir vartotojo bei teikėjo sąveika“. Pasak autorių, kokybės dėka yra suvokiama ar gauta tai dėl ko buvo kreiptasi.

Vartotojui nepakanka vien techninės kokybės parametrų. Todėl reikia kalbėti apie funkcinę paslaugos kokybę.

Ch. Grönroos (2001) teigimu, „funkcinė paslaugų kokybė perteikia tai, kaip teikiama paslauga, t. y. teikimo procesą. Tuo tarpu vartotojo nuomonę apie kokybę formuoja teikėjo elgsena, žinios apie paslaugą ir kiti veiksniai. Vartotojas, vadovaudamasis atitinkamais kriterijais, vertina ne tik galutinį paslaugos rezultata, bet ir visą jos teikimo procesą“.

Šios dvi aptartos paslaugų kokybės dimensijos apibūdina patirtą kokybę. Techninė kokybė susideda iš materialių paslaugos teikimo priemonių, o funkcinė kokybė yra susijusi su teikėjo elgsena. Vartotojas patirtą kokybę vertina ir per įmonės įvaizdį, kurį jis turi susidaręs prieš pasinaudodamas įmonės paslauga. Šią paslaugos kokybės dimensiją gali valdyti pati įmonė vykdydama tikslingas įvaizdžio gerinimo strategijas.

Ch. Grönroos (2001) kokybės dimensijas papildė kokybės lygiais ir kokybės suvokimą sąlygojančiais veiksniais. Bendrai suvoktos paslaugų kokybės modelis paaiškina, kad bendrai suvoktai paslaugos kokybei įtaką daro tai, ko vartotojas tikėjosi, ir tai, ką jis patyrė naudodamasis paslauga. Tam tikri veiksniai sąlygoja, kad formuojasi du kokybės lygiai – laukiama kokybė ir patirta kokybė.

**Gummesson 4Q kokybės modelis.** Šio kokybės modelio esmė - vartotojo suvokiama kokybė, veikiamą vartotojų lūkesčių, patirties ir paslaugų teikėjo įvaizdžio, ir pagrindiniai kokybę lemiantys procesai: *projektavimas, gamyba, pateikimas ir ryšiai*. Šis modelis atspindi keturis kokybės šaltinius. *Projektavimo kokybė*, pasak L. Bagdonienės ir R. Hopėnienės (2005), reiškia, kad produktas turėtų būti kuriamas taip, kad nuo pat pradžių būtų paklausus. *Gamybos kokybei* įtakos turi ne tik pats gamybos procesas, bet ir projektavimo, pirkimų ir marketingo funkcijos. *Pateikimo kokybė* susijusi su pažadų vartotojui pateikti geros kokybės produktą ištesėjimu. *Ryšiu kokybę* lemia profesiniai ir socialiniai žmonių – gamintojo ir vartotojų, tiekėjų, tarpininkų ir darbuotojų tarpusavio santykiai.

E. Gummesson 4Q modelis yra orientuotas ir į vartotoją, ir į procesą. Tai reiškia, kad būtina garantuoti gerą paslaugos kokybę nuo pat sumanymo momento iki vartotojo galutinio įvertinimo.

**Gummesson ir Grönroos integruotas kokybės modelis.** Integruotame kokybės modelyje sujungiami du požiūriai į kokybės prigimtį: iš Grönroos modelio įtraukiamos paslaugos kokybės dimensijos, o Gummesson 4Q modelio – kokybės šaltiniai. Kaip teigia C. Haksever, R. G. Cook ir R. Chaganti (1997), šis modelis susieja projektavimo, gamybos, pristatymo (pakeitimo) ir santykių kokybes, kaip keturis paslaugų kokybės šaltinius ir kaip žinomą ryšį su Grönroos kokybės suvokimu (žr. Priedą Nr. 2). L. Bagdonienės ir R. Hopėnienės (2005) teigimu, šis modelis svarbus toms organizacijoms, kurių paslaugos neatskiriamos nuo prekių, nes vartotojui svarbi pasiūlos visumos, o ne atskirai prekės ar paslaugos kokybė.

**Paslaugų kokybės, vartotojo suvoktos vertės ir pasitenkinimo modelis.** Vartotojo suvoktos paslaugų kokybės vertės ir pasitenkinimo vertinimo modelio autorius Oh (1999), kurį cituoja L. Bagdonienė, ir R. Hopėnienė (2005), pateikė integruotą paslaugų kokybės, vartojimo vertės ir vartotojo pasitenkinimo modelį (žr. Priedą Nr. 3). Pateiktas modelis iš esmės akcentuoja sprendimo veiksmus po paslaugos gavimo. Rodyklės modelyje nurodo priežastines kryptis. Modelis apjungia tokias



kintamuosius kaip suvokimas, paslaugų kokybė, vartotojo pasitenkinimas, vartojimo vertė ir pakartotinio pirkimo intencija.

Modeliu įrodoma, jog vartotojo suvokta vertė atlieka svarbų vaidmenį vartotojo pakartotinio pirkimo sprendimo priėmimo procese. Suvokta kaina turi neigiamą įtaką vartotojo suvoktai vertei ir neturi ryšio su suvokta paslaugų kokybe.

Išanalizavus mokslinę literatūrą tampa aišku, jog paslaugų kokybės vertinimas yra specifinė mokslo sritis. Įvairūs vertinimo modeliai ir metodai leidžia lengviau suvokti paslaugų kokybės ištakas, todėl galima teigti, jog svarbiausias paslaugos kokybės vertintojas – ne tiekėjas, o vartotojas. Vartotojas reaguoja ne tik į tai, kokią rezultatą gauna, bet jam svarbu ir koku būdu šis rezultatas pasiekiamas. Dėl prastos paslaugų kokybės jo teikėjai dažnai patiria nemažai nuostolių. Taigi tinkamas paslaugos kokybės užtikrinimas yra labai svarbus faktorius užtikrinant sėkmingą paslaugos vystymą ir jų plėtrą.

Tobulėjant paslaugoms ir didėjant vartotojų reiklumui, kokybės matavimas ir tobulinimas tampa pirmaeilės svarbos organizacijų užduotimi. Vartotojai, apibūdindami paslaugų kokybę, ją vertina subjektyviai, pasitelkę tam tikrus individualius kriterijus (kintamuosius, dimensijas). Daugelis modelių autorių išskiria, jog vartotojui svarbiausia patikimumas, prieinamumas, teikėjo pasirengimas padėti, personalo kompetentingumas, tačiau yra ir kitų kokybės kriterijų.

Nustatyta, kad paslaugų kokybės rezultatas ir matavimas priklauso nuo paslaugų aplinkos rūšies, situacijos, laiko, poreikio ir kitų faktorių. Visi šie faktoriai bei vartotojų lūkesčiai skatina nenutrūkstamas pastangas išmokti, pagrįsti ir modifikuoti egzistuojančias paslaugų kokybės koncepcijas.

Kokybės gerinimas – pagrindinis tikslas, kuriuo turėtų vadovautis įmonės, siekiančios patenkinti klientų norus ir lūkesčius. Nėra tokio paslaugų kokybės modelio, kuris parodytų, kaip pasiekti tobulumo kiekvienai paslaugai teikiančiai įmonei, todėl paslaugų kokybės tyrimai ir toliau yra reikalingi.

## 1.2. Neformalusis suaugusiųjų švietimas

### 1.2.1. Neformaliojo suaugusiųjų švietimo raidos apžvalga

Suaugusiųjų švietimas yra neatsiejamas nuo Mokymosi visą gyvenimą. Mokymasis visą gyvenimą priklauso visų šalių švietimo istorijai. Jo užuomazgų

randama kinų tradicijose, Indijos budizme, graikų filosofijoje, Europos renesanse. Mokymasis visą gyvenimą kaip švietimo idėja iškelta XX a. antroje pusėje, kai buvo siekiama reaguoti į gausius pokyčius, kurie vyko socialkultūriniame gyvenime.

Nagrinėjant neformalaus suaugusiųjų švietimo Lietuvoje ištakas, tenka pastebėti, jog pirmieji duomenys, kurie liudija apie suaugusiųjų švietimą, siekia XV-XVI amžius. Didelę įtaką Lietuvos švietimo raidai turėjo 1579 m. įkurtas Vilniaus universitetas. Lietuvos Didžiojoje Kunigaikštystėje suaugusiųjų švietimo procesas buvo plėtojamas liaudies pedagogikos pagrindu. Tikslinga suaugusiųjų švietimo veikla pradėjo funkcionuoti nuo XIX a. vidurio, kai buvo organizuojami slapti lietuvių kalbos vakariniai suaugusiųjų švietimo. Nepriklausomos Lietuvos Respublikos laikotarpiu (1918–1940) daug dėmesio buvo skiriama švietimo įstaigų kūrimui, suaugusiųjų raštingumo didinimui, švietimo paslaugų plėtrai. Suaugusiųjų švietimo turinys buvo labai įvairus – nuo elementaraus pradinio rašybos bei skaitymo mokymo iki socialinių, teisinių, filosofinių apmąstymų. Pagrindinės suaugusiųjų švietimo formos buvo vakariniai suaugusiųjų kursai, suaugusiųjų mokyklos, liaudies universitetai. 1918–1926 m. pagrindinė suaugusiųjų švietimo priemonė Lietuvoje buvo vakariniai suaugusiųjų kursai prie pradžios mokyklų. Be vakarinių kursų dar veikė ir šventadienio kursai, kur, be pradinių žinių, lankytojai gaudavo kurios nors specialybės žinių. Juose buvo mokoma lietuvių kalbos, aritmetikos, gamtos mokslų, istorijos, higienos, žemės ūkio, gyvulininkystės, veterinarijos. 1920 m. pradžioje prie Švietimo ir mokslo ministerijos buvo įkurtas Pradžios mokslo departamentas, jame buvo sudarytas Suaugusiųjų mokymo skyrius, kuris ir rūpinosi suaugusiųjų švietimu. Buvo parengta vieninga suaugusiųjų kursų programa. Vakariniai suaugusiųjų kursai padėjo pašalinti neraštingumą ir mažą raštingumą. Nebuvo praktikos, patyrimo, specialiai tam paruoštų mokytojų, kursų lankytojams buvo suteikiama pati mokslo pradžia – jie išmokdavo skaityti ir truputį rašyti. Nuo 1921 m. suaugusiesiems šviesti buvo pradėtos kurti suaugusiųjų mokyklos, kadangi reikėjo rengti žmones žemesniųjų valdininkų, mokytojų ir kitoms pareigoms. Šios mokyklos buvo išlaikomos iš savivaldybių ir švietimo ministerijos biudžetų. Suaugusiųjų mokyklose dėstomi dalykai buvo analizuojami giliau, nei kitose vidurinėse. Mokslas buvo mokamas. 1922 m. Lietuvoje veikė 6 progimnazijos suaugusiesiems. Visos suaugusiųjų mokyklos, kurios buvo įkurtos Lietuvoje 1921–1924 m., buvo išlaikomos labdarinių organizacijų, Švietimo ministerija joms skirdavo tik dalį reikalingų lėšų. Šio laikotarpio suaugusiųjų švietimo pagrindiniai tikslai: beraščių mokymas ir tolesnis jų lavinimas; specialistų rengimas ir jų

kvalifikuotas tobulinimas; kultūrinis gyventojų lavinimas. 1919–1926 m. Lietuvoje veikė suaugusiųjų vakariniai kursai, suaugusiųjų vidurinės mokyklos, bet liaudies švietimo problema vis dar opi. 1923 m. Lietuvos gyventojų surašymo duomenimis, 32,6 proc. vyresnių kaip 10 metų gyventojų buvo neraštingi, jo sumažinimas bei bendrojo gyventojų išsilavinimo kėlimas buvo pagrindinis suaugusiųjų švietimo uždavinys, kurį turėjo įgyvendinti pradėti kurti Liaudies universitetai. Pirmuosius Liaudies universitetus Lietuvoje pradėjo steigti mokytojų, šaulių būreliai, specialios švietimo draugijos, jaunimo sąjungos. Šių universitetų darbo principas – planingas visų suaugusiųjų, net ir neturinčių pradinio išsilavinimo įtraukimas į mokslą. Tokio mokymo esmė – paskaitų ciklas ir klausytojų savarankiškas darbas. Liaudies universiteto klausytojas galėjo pasirinkti, kokias paskaitas lankyti, išreikšti savo pageidavimus dėl mokymo programos, pasirinkti patogesnę laiką. Buvo stengiamasi suteikti tiek teorinių, tiek praktinių žinių, kurios žmonėms būtų naudingos gyvenime. Specialistų rengimu ir kvalifikacijos tobulinimu labai rūpinosi visuomeninės draugijos. Ypatingai specialistų rengimu ir tobulinimu domėjosi ir finansiškai jį rėmė labdaros ir kultūrinės draugijos. Populiariausios suaugusiųjų mokymo ir tobulinimo formos – privačios bei valstybinės amatų mokyklos bei laikinieji kursai. Amatų mokyklos dažniausiai būdavo nevalstybinės, išlaikomos visuomeninės organizacijos. Didesnė dalis amatų mokyklų mokė jaunimą. 1990 m. Lietuvoje prasidėję politiniai, ekonominiai, socialiniai transformacijos procesai palietė ir suaugusiųjų švietimą. Pačioje švietimo reformos pradžioje buvo suvokta mokymosi visą gyvenimą reikšmė.

#### 1.2.2. Neformalaus suaugusiųjų švietimo samprata ir jį reglamentuojantys dokumentai

Pirmasis formalus dokumentas, po Lietuvos Respublikos Nepriklausomybės atkūrimo, kuris įteisino suaugusiųjų švietimą kaip lygiateisę švietimo sistemos dalį buvo Lietuvos švietimo koncepcija (1992 m.). Šiame dokumente suaugusiųjų švietimas buvo įvardytas kaip švietimo sistemos dalis, apimanti asmenis, vyresnius negu 18 metų ir nesimokančius nuosekliojo švietimo mokyklų sistemoje. Koncepcijoje suaugusiųjų švietimui buvo skirta dvejopa paskirtis: leisti asmeniui plėtoti savo galimybes pasirinktoje profesinės veiklos srityje bei leisti suaugusiam žmogui dėl visuomenės aplinkybių arba dėl individualių paskatų keisti savo veiklos kryptį, profesiją. Taip pat joje buvo išskirtos suaugusiųjų švietimo organizavimo formos: formalus mokymasis ir

neformalus suaugusiųjų švietimas, apimantis visas į valstybės švietimo registrą neįtrauktas švietimo rūšis: bendrąjį ir profesinį lavinimąsi (jei jo apimtis nesudaro reglamentuoto modulio), pomėgių ugdymą, bendrąją savišvietą. Dokumente buvo įvardintos ir institucijos, atsakingos už suaugusiųjų švietimo organizavimą:

- suaugusiųjų mokymasis tiesiogiai susijęs su darbo rinkos mokymais buvo priskirtas darbo biržoms (bedarbių mokymas) ir darbdaviams (jiems reikalingų darbininkų mokymas);

- valstybės rėmimui – socialinės atskirties grupės (žmonės su negalia, privalomosios tarnybos kariai, imigrantai, nuteisti asmenys ir kt.) (1992).

Remiantis Lietuvos Respublikos Neformaliojo suaugusiųjų švietimo įstatymu (1998) „**neformalusis suaugusiųjų švietimas** - asmens ir visuomenės interesus atliepantis mokymasis, lavinimasis ar studijos, kurias baigusiam neišduodamas valstybės pripažįstamas dokumentas, patvirtinantis išsilavinimo, tam tikros jo pakopos ar atskiro reglamentuoto modulio baigimą arba kvalifikacijos įgijimą.“ Remiantis įstatymo antro skirsnio trečiu straipsniu pagrindiniai neformaliojo suaugusiųjų švietimo uždaviniai yra:

- padėti asmeniui tenkinti savišvietos poreikius;
- plėtoti savo kultūrinius interesus;
- ugdyti asmens kūrybines galias ir gebėjimus;
- padėti asmeniui tapti aktyviu demokratinės visuomenės piliečiu;
- sudaryti sąlygas įgyti profesinei veiklai reikalingų teorinių žinių ir praktinių gebėjimų, taip pat sąlygas kvalifikacijai tobulinti.

Neformalusis suaugusiųjų švietimas apima: asmens bendrosios kultūros ugdymą; profesinei veiklai reikalingų žinių įgijimą ir gebėjimų lavinimą bei tobulinimą.

Pagrindinės neformaliojo suaugusiųjų švietimo formos yra šios:

- organizuota tikslinė savišvietą; kursai (dieniniai, vakariniai, tęstiniai, trumpalaikiai ir kt.), seminarai, paskaitos;
- neakivaizdinis (nuotolinis) švietimas;
- žiniasklaidos priemonėmis perteikiamos šviečiamojo pobūdžio programos.

Neformalųjį suaugusiųjų švietimą reglamentuoja ir Lietuvos Respublikos švietimo įstatymas. Jame teigiama, kad neformaliojo suaugusiųjų švietimo paskirtis –

sudaryti sąlygas asmeniui mokytis visą gyvenimą, tenkinti pažinimo poreikius, tobulinti įgytą kvalifikaciją, įgyti papildomų kompetencijų.

Mokymosi visą gyvenimą užtikrinimo strategijoje numatyti šie pagrindiniai mokymosi visą gyvenimą plėtros uždaviniai:

- Didinti profesinio rengimo ir tęstinio mokymosi įtaką užimtumo strategijai;
- Didinti mokymosi prieinamumą, ypač tiems, kurie iš švietimo sistemos gavo mažiausiai;
- Sukurti „antrojo šanso“ galimybes tiems, kurie neįgijo pagrindinio išsilavinimo iki 16 m.;
- Plėtoti švietimo infrastruktūrą, tolydžiai didinant investicijas į institucijų, teikiančių švietimo, profesinio informavimo, orientavimo ir konsultavimo paslaugas, techninės bazės atnaujinimą;
- Gerinti mokymosi visą gyvenimą koordinavimą, tobulinant bendradarbiavimą šioje srityje;
- Gerinti tęstinio mokymosi finansavimą, sukuriant specialius fondus ir įtraukiant darbdavius ir darbuotojus;
- Kelti mokymo ir profesinio konsultavimo personalo kvalifikaciją;
- Diferencijuotai plėtoti mokymosi visą gyvenimą regioninę struktūrą, atsižvelgiant į socialinius ir ekonominius regionų poreikius;
- Sukurti mokymo kokybės stebėsenos sistemą ir nustatyti mokymo kokybės rodiklius.

Anot P. Jucevičienės (1997) įvairiose pasaulio šalyse aptinkamos šių tipų suaugusiųjų švietimo įstaigos, apimančios tiek formalų, tiek neformalų suaugusiųjų švietimą:

- Suaugusiųjų mokyklos, kuriose mokomasi stacionaria, neakivaizdine ar kita forma;
- Liaudies aukštosios mokyklos;
- Rezidentinės, kuriose gyvena ir mokosi įvairių ilgalaikių ar trumpalaikių kursų klausytojai;
- Nerezidentinės, kuriose kursai rengiami klausytojams patogiu laiku;
- Atvirieji universitetai, kuriuose gali vykti atviri visiems kursai, nesibaigiantys egzaminais, arba kursai, baigiami egzaminais ir sudarantys aukštųjų mokyklų programos dalį;

- Kursai, transliuojami per radiją ar televiziją;
- Sveikatingumo, fizinio lavinimosi centrai;
- Profesinių mokyklų, kolegijų, universitetų skyriai suaugusiems, kuriuose mokosi įvairiomis formomis;
  - Neakivaizdinės profesinės mokyklos ir kolegijos;
  - Suaugusiųjų profesinio mokymosi centrai, perkvalifikavimo centrai;
  - Būreliai;
  - Nevyriausybinės organizacijos.

M. Tight (2007), cituodamas Coombs ir Ahmed (1974), teigia, kad neformalusis švietimas apima bet kokią organizuotą, sistemingą švietimo veiklą, kuri vyksta už formalios švietimo sistemos ribų ir yra skirta konkrečioms gyventojų, tiek suaugusiųjų, tiek vaikų grupėms. Taip apibrėžtas neformalusis švietimas apima suaugusiųjų raštingumo programas, profesinių įgūdžių lavinimą, įvairias bendruomenės ugdymo programas, susijusias su sveikata, mityba, šeimos planavimu, kooperatyvais ir pan. bei kitus mokymus teikiamus už formalios sistemos ribų.

Atsižvelgiant į žemą darbdavių dalyvavimą profesinio rengimo, ypač dirbančiųjų tęstinio profesinio mokymo procese, naujos redakcijos Profesinio mokymo įstatymo koncepcijoje, patvirtintoje LR vyriausybės 2004 m. gegužės 31 d., numatytos priemonės, didinančios darbdavių suinteresuotumą investuoti į darbuotojų profesinį mokymą ir sąlygos, sudarančios geresnes galimybes socialiniams partneriams dalyvauti rengiant specialistus. Profesinio mokymo įstatymo naujojoje redakcijoje sukurtas darbdavių, vykdančių dirbančių asmenų kvalifikacijos tobulinimą ir dalyvaujančių profesiniame mokyme, skatinimo pagrindas. Šis įstatymas reglamentuoja pirminį ir tęstinį profesinį mokymą, kuris nesuteikia aukštesniojo arba aukštojo išsilavinimo. Pirminiu profesiniu mokymu laikoma profesinio rengimo sistemos dalis, kurioje asmuo įgyja pirmąją kvalifikaciją. Tęstinis profesinis mokymas apibrėžiamas kaip mokymas, skirtas asmens anksčiau įgytai kvalifikacijai tobulinti arba keisti. Profesinio mokymo įstatymo numatyta, kad rengiamame įstatyme turės būti įteisinta nacionalinių profesinių kvalifikacijų sistema ir jos sudarymo bei valdymo principai.

2006 m. Europos komisija priėmė komunikatą „Suaugusiųjų mokymasis: mokyti niekada nevēlu“. Šiame komunikate pabrėžiama, jog suaugusiųjų švietimas ir mokymasis pagerina įsidarbinimo galimybes, socialinę integraciją, mobilumą darbo rinkoje, nes dažniausiai yra susijęs su pagrindinių žinių ar įgūdžių įgijimu.

Valstybinė švietimo 2013-2022 metų strategija teigia, kad „Švietimo misija – suteikti kiekvienam su Lietuva save susiejusiam asmeniui savarankiško ir aktyvaus gyvenimo pagrindus, padėti nuolat tobulinti savo gebėjimus, tapti visaverčiu demokratinės visuomenės nariu, aktyviai dalyvaujančiu socialiniame, ekonominiame ir kultūriniame gyvenime“ (2012). Vienas iš šios strategijos tikslų yra sukurti paskatų ir sąlygų mokytis visą gyvenimą sistemą, kuri būtų grindžiama veiksnia pagalba atpažįstant save bei renkantis kelią veiklos pasaulyje. Tam įgyvendinti numatyti keletas uždavinių, vienas iš jų yra „Skatinti mokymosi visą gyvenimą paslaugų kokybę bei įvairovę pagal ūkio bei visuomenės poreikį ir veiklų tęstinumo potencialą bei kurti lanksčią prieinamumo sistemą, stiprinti kultūros įstaigų galimybes teikti švietimo paslaugas“. (2012)

Anot G. Foley (2007) neformalus mokymasis – tai toks mokymasis, kai žmonėms kyla kokio nors sisteminio mokymosi poreikis, tačiau jis yra vienkartinis, atsiranda atsitiktinai.

Visose Europos Sąjungos šalyse diskutuojama apie mokymosi visą gyvenimą strategijas, kurios padėtų šalims tapti konkurencingesnėms, dinamiškesnėms, pasižyminčiomis ekonominiu augimu ir suteiktų daugiau ir geresnių darbo vietų, veikiančių socialinio solidarumo principu. Kad šie siekiai būtų įgyvendinti, švietimo sistemos turi būti tobulinamos tiek kokybės, tiek ir efektyvumo požiūriais. (Peras Ch. Gunvallas,).

Įgyvendinant projektą „Andragogų praktikų tęstinio kvalifikacijos tobulinimo modelio sukūrimas ir įgyvendinimas“ buvo atliktas tyrimas „Suaugusiųjų mokymasis Lietuvoje: aprėptis, poreikis ir pasiūla“, kurio išvadose teigiama, kad Lietuvoje yra sukurta neformalųjį švietimą reglamentuojanti įstatyminė bazė bei parengti strateginiai sistemos plėtros dokumentai, kurie atitinka Europos komisijos direktyvas bei Mokymosi visą gyvenimą memorandume suformuotas nuostatas. Yra sukurtas geras teisinis pagrindas moderniai neformaliojo suaugusiųjų švietimo sistemos plėtrai. Strateginiai dokumentai sudaromi atsižvelgiant į labiausiai tobulintinas vietas, tačiau suaugusiųjų švietimo sistema vis dar nepakankamai išplėtotą, individualūs poreikiai tenkinami nepakankamai.

Pastaruoju metu neformalusis suaugusiųjų švietimas vis labiau populiarėja kaip suaugusiųjų švietimo forma, kuri padeda asmeniui plėtoti jo kultūrinius interesus, kūrybines galias ir gebėjimus, įgyti profesinei veiklai reikalingų teorinių žinių bei tobulinti turimą kvalifikaciją ir kt. Taigi, neformalusis suaugusiųjų švietimas įgyja

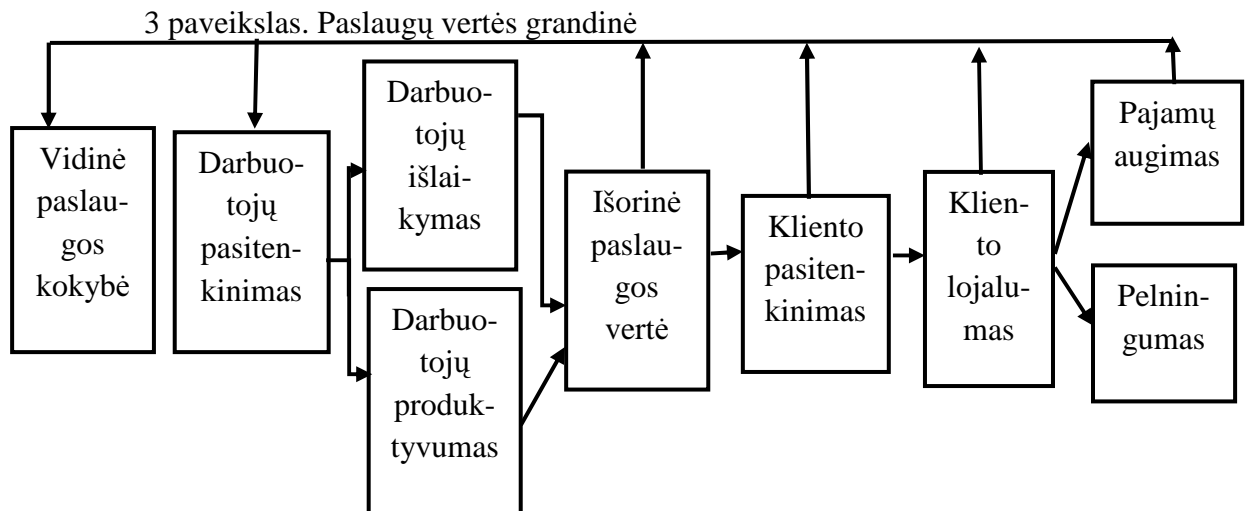
ypatingą reikšmę ne tik pasaulyje, bet ir Lietuvoje. Apibendrinant galima teigi, kad neformalusis suaugusiųjų švietimas pirmiausia apima kvalifikacijos tobulinimą. Svarbi vieta tenka asmens tobulėjimui, žmogiškųjų galių, gebėjimų ugdymui, mokymuisi gyventi šiuolaikinėje greitai besikeičiančioje visuomenėje ir pan. Atvirumas patyrimui, pasirengimas kaitai, asmeninis veiksmingumas, požiūris į mokymąsi bei noras pažinti yra svarbūs veiksniai įsitraukiant į neformalųjį švietimą ir mokymąsi visą gyvenimą. Būtent į šių nuostatų ugdymą turėtų orientuotis visi švietėjai, o ypač neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugas teikiantieji. O kad mokymasis vyktų visą gyvenimą šias paslaugas teikiančios institucijos turi pasirūpinti, kad jos būtų kuo kokybiškesnės.

### 1.2.3. Neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugų vartotojai ir kokybės elementai

Neformalusis suaugusiųjų švietimas yra paslauga, kuri turi visas klasikines paslaugų savybes: ji yra neapčiuopiama ir heterogeninė, atitinka neatskiriamumo kriterijų (gamyba ir vartojimas vyksta tuo pačiu metu), pagrindinis paslaugos vartotojas – suaugęs besimokantysis, kuris dalyvauja mokymo paslaugos teikimo procese ir t.t. Kadangi vartotojas – pagrindinis paslaugų kokybės vertintojas, klaidinga manyti, kad neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugų teikimo įmonė, kaip paslaugų įmonė, turi vadovautis tik savo kokybės apibrėžimais, t.y, kaip jie suvokia kliento norą. Paslaugų kokybė negali būti atskiriama nuo vartotojo suvokimo. Būtent vartotojas yra pagrindinis kokybės arbitras (Langvinienė N. ir kt. 2005, p.74).

Paslaugų kokybės svarbiausias aspektas yra darbuotojai, kadangi jie tampa galutiniais paslaugų išskirtinumo regulatoriais. Remiantis E. Vitkiene (2004), paslaugos kokybės suvokimas yra subjektyvus procesas ir didžiausią įtaką paslaugos kokybei turi darbuotojų profesionalumas bei įgūdžiai, kompetencija, gebėjimas sudaryti gerą įspūdį, požiūris ir elgesys. Norinti išlikti įmonė privalo pasirūpinti ir tuo, kad jos darbuotojai būtų tinkamai apmokyti teikti paslaugas, pakankamai mandagūs ir paslaugūs, ir kad teikiamos paslaugos būtų kuo kokybiškesnės. Egzistuoja loginė jungtis, apimanti darbuotojų ir lojalių klientų pasitenkinimą bei pelną (3 paveikslas). Labai svarbūs ryšiai yra tarp vidinės paslaugų kokybės, darbuotojų pasitenkinimo ir produktyvumo, darbuotojų suteiktų paslaugų vertės, kliento išlaikymo bei lojalumo ir pelno.





Šaltinis: Vanagas P.(2004)

Pasak P. Vanago (2004) visos paslaugų dimensijos (patikimumas, empatija, tikrumas, reagavimas, apčiuopiamumas) gali būti tiesiogiai įtakojamos paslaugas teikiančių darbuotojų. Priimant bet kokią sprendimą, turi būti atsižvelgiama į kliento poreikius. Efektyviam kokybės valdymui didelę reikšmę turi procesų koncentracija. Procesu galima įvardyti bet kokią organizuotą veiklą. Paslaugos kokybė priklauso nuo atskirų procesų ir jų tarpusavio sąveikos.

Kokybės vadybos metodologijoje pagrindinis tikslas yra išorinių ir vidinių vartotojų poreikių patenkinimas (žr. Priedą Nr. 4).

Kokybėje, o ypačingai neformaliojo suaugusiųjų švietimo, remiamasi vartotojų poreikių patenkinimo būtinybe. Darbas nėra kokybiškai atliktas, kai darbo rezultatais ar paslauga Vartotojai nėra patenkinti. Labai svarbus yra kontaktas tarp vartotojo (kliento) ir paslaugos teikėjo. Galima išskirti tris bendrus vartotojo ir paslaugos teikėjo *kontaktų tipus*: (Loveloch Ch. H., 1991, p.168)

- Tiesioginiai kontaktai (aukšto kontaktinio lygio);
- Vidutinio kontaktinio lygio;
- Žemo kontaktinio lygio (nereikalaujanti paslaugos teikėjo dalyvavimo).

*Tiesioginiai kontaktai* yra svarbiausi paslaugos teikimui, nes žmonių sąveikos komponentas turi ypač didelę reikšmę pasitenkinimui paslauga. Kai kontakto dalyviai yra žmonės ir jie yra fiziškai arti vienas kito, paslaugos sandėrio metu jie sąmoningai ar nesąmoningai įsitraukia į socialinį veiksma.

*Vidutinio kontaktinio lygio* asmeniniai kontaktai vyksta be fizinės sąveikos. Dažniausiai šiuo atveju naudojamas telefoninis ryšys, tačiau naujos technologijos sudaro sąlygas vykti ir kitoms komunikacijos formoms realiu laiku iš tolo. Pavyzdžiui, atsiradus video konferencijų įrangai, interneto kameroms ir virtualios realybės sistemoms, vidutinio kontaktinio lygio sąveika leidžia apimti platesnį spektrą vaizdinių ir žodinių aspektų, nors vis dar yra ribota lyginant su tiesioginiais kontaktais.

*Žemo kontaktinio lygio* sąveika neturi tiesioginio žmonių kontakto. Sąveika tarp vartotojo ir paslaugų organizacijos paprastai vyksta naudojant įvairias technologijas, atstovaujančias paslaugų teikėją. Iš vartotojo perspektyvos žemo kontaktinio lygio sąveika numato tam tikras elgesio ribas, kurios yra sąlygojamos technologijos teikiamomis galimybėmis.

Teikiant neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugas dažniausiai vyksta tiesioginis kontaktas tarp kliento ir paslaugos teikėjo, tačiau pastaraisiais metais vis labiau populiarėja ir vidutiniai asmeniniai kontaktai. Koks kontaktas vyks ar vyksta priklauso nuo neformaliojo suaugusiųjų švietimo vartotojų tikslinės grupės, jų amžiaus, gyvenamosios vietos ir pan. Vis labiau tobulėjant informacinėms technologijoms populiariesni darosi ne tiesioginiai mokymai, o webinarai, vaizdo konferencijos, nuotolinis mokymas/-is. Šie mokymai priimtinesni jaunesnio amžiaus klientams, verslo žmonėms, žmonėms gyvenantiems mieste ar neatokiose gyvenvietėse ir turintiems tam reikiamą įrangą, interneto ryšį ir pan. Tačiau vyresnio amžiaus žmonėms, o ypač pensijinio, labiau norisi pabendrauti „gyvai“, todėl jie daug mieliau renkasi mokymus, kur vyksta tiesioginis kontaktas ir bendravimas.

Aukštos neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugų kokybės neišmanoma užtikrinti vien mechaniškai naudojant technines priemones. Būtina teikti tokias paslaugas, kokių pageidauja vartotojai, o tokių paslaugų kūrimas reikalauja žymių pokyčių paslaugų organizacijose. Todėl, norint teikti kokybiškas paslaugas, reikia visų pirma pakeisti paslaugų valdymo filosofiją. Šis pokytis negali būti greitas arba lengvas, tai begalinis procesas. C. Haksever, B. Render, R. S. Russell, R. G. Murdick (2002) išskyrė pagrindinius tokios filosofijos principus, kurių pritaikymas paslaugų organizacijose leistų užtikrinti aukštą paslaugų kokybės lygį:

- Vartotojo poreikių patenkinimo akcentavimas.
- Valdymo stiprinimas.
- Besimokančios organizacijos kūrimas.

- Visų lygių darbuotojų įtraukimas.
- Gerosios patirties perėmimas.
- Ilgalaikis planavimas ir strateginis požiūris.
- Tyrimai ir analizė.
- Greitas reagavimas.
- Nuolatinis tobulinimas.

Taigi pasak C. Haksever ir kt. (2002) neformalųjį suaugusiųjų švietimą teikianti įmonė, kaip ir kiekviena paslaugų įmonė turi, orientuodamasi į šiuos principus, sukurti savą kokybės programą, kuri bus vykdoma ne žodžiais, o kūrybiškais metodais. O kaip tai įvertins vartotojas labai priklauso nuo susiformavusių jo lūkesčių. Anot M. Gabbot ir G. Hoog (1999) *lūkesčius* galima apibūdinti kaip įsitikinimus apie paslaugą prieš jos pirkimą ar vartojimą. Tiek vidiniai vartotojo veiksniai, tiek jo ištekliai, tiek ir iki paslaugos vartojimo gauta įvairi informacija suformuoja tam tikrus lūkesčius, kuriais remdamasis vartotojas ir vertins paslaugą. Vartotojų lūkesčiai gali būti lyginimo matas: vartotojo patyrimas lyginamas su jo lūkesčiais ir taip formuojama suvokta paslaugos kokybė. (Palaima T., 2005., p. 38)

Vartojimui įtakos turi ir *vartotojo vidiniai veiksniai* (Pranulis V., Pajuodis A., 1999, p. 130):

❖ *Motyvas* - tai vidinė paskata atlikti kokį nors veiksmą. Paslaugų pirkimo motyvas yra poreikis.

❖ *Suvokimas* - tai aplinkos objektų bei įvykių priėmimas bei interpretavimas. Suvokimo procesas kontroliuoja dėmesingai gautos informacijos kiekį, kokybę arba atskirų individų informacijos supratimą.

❖ *Patirtis* - tai sukauptos ir savaip interpretuotos informacijos visuma, nulemianti vartotojo elgseną.

❖ *Nuomonė* - tai vartotojo patirties, jausmų, vertinimų, susijusių su tam tikru objektu, sąveikos rezultatas.

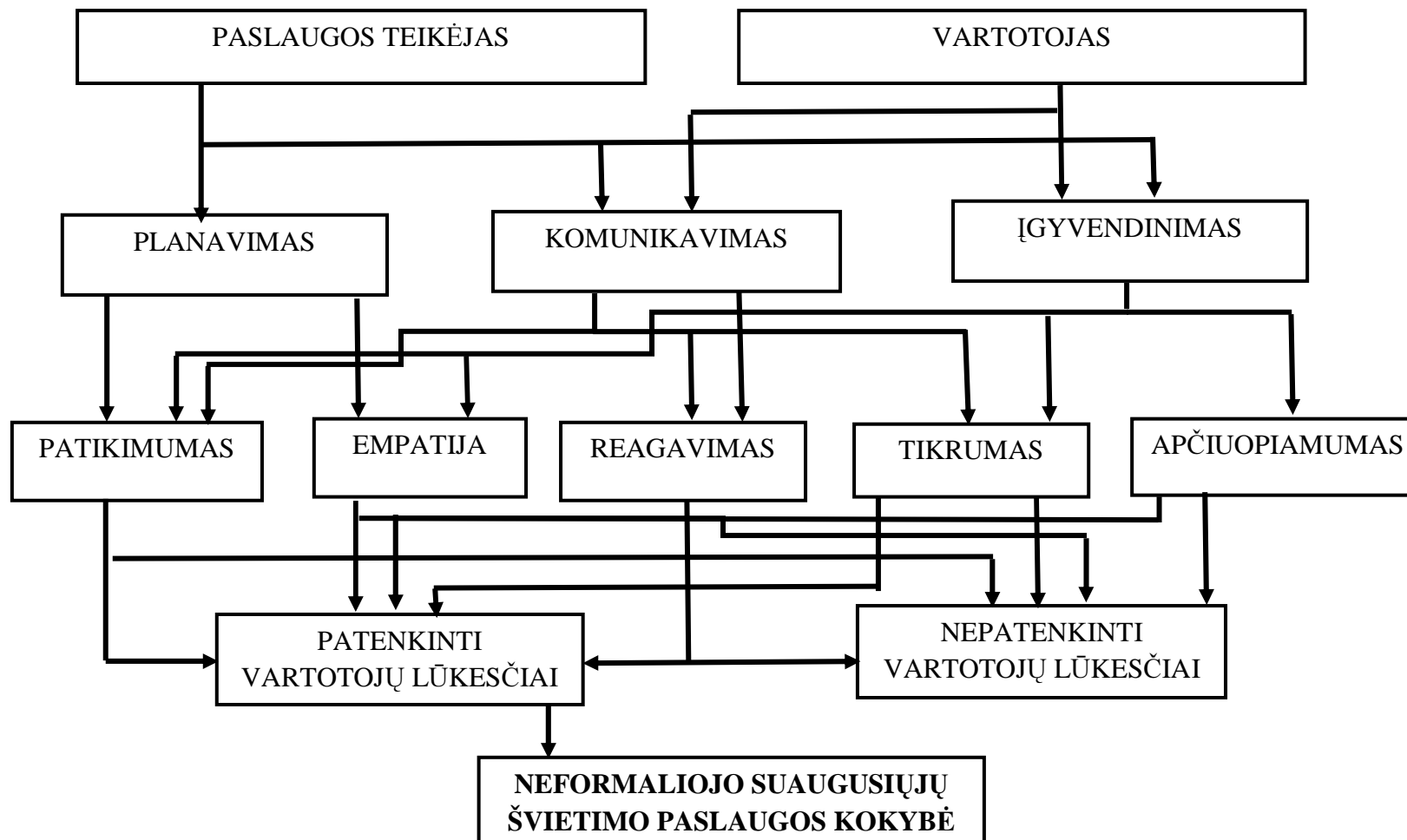
Taip pat vartojimo elgsenai, o ypačingai neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugos vartojimo, įtakos turi ir išoriniai veiksniai. Jie kyla iš visuomenės, kurioje individas gyvena. Išoriniai veiksniai apibrėžia individo priklausomybę kokiai nors grupei, o tuo pačiu priimtinos ir nepriimtinos elgsenos ribas.

Apibendrinant galima teigti, kad kokybiškos neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugos – tokios, kurios ne tik atitinka standartus, nustatytus kriterijus, bet

pirmiausiai yra priimtinos vartotojams, atitinka jų reikalavimų lygį, lūkesčius. Vartotojų bendroji suvokta kokybė priklauso ne tik nuo jų patirtos kokybės, bet ir nuo prieš gaunant paslaugą turėtų lūkesčių. Neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslauga susideda iš trijų sudedamųjų: planavimo, komunikavimo ir įgyvendinimo. Paslaugos teikėjui jos visos labai svarbios, o vartotojui (klientui) svarbūs yra komunikavimas ir bendravimas. Taigi visos šios sudedamosios įtakoja neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugos kokybę per tokias dimensijas kaip patikimumas, empatija, reagavimas, tikrumas, apčiuopiamumas (žr. Paveikslą Nr. 3).

Lietuvos Respublikos Valstybės kontrolės valstybinio audito apie neformaliojo suaugusiųjų švietimo plėtrą ataskaitoje (2013), teigiama, kad neformalusis neprofesinis suaugusiųjų švietimas plėtojamas netolygiai, savivaldybės skiria nepakankamai dėmesio neformaliajam suaugusiųjų švietimui. Todėl būtina tirti šių paslaugų kokybę ir vartotojų nuomonę. Kokybės gerinimas turi būti vienas iš pagrindinių tikslų, kuriuo reiktų vadovautis paslaugas teikiančioms organizacijoms, siekiančioms patenkinti klientų norus ir lūkesčius. Nėra tokio paslaugų kokybės tyrimo modelio, kuris parodytų, kaip pasiekti tobulumo kiekvienai organizacijai teikiančiai paslaugas, todėl paslaugų kokybės tyrimai ir toliau yra labai reikalingi. Neformaliojo suaugusiųjų švietimo vartotojų nuomonei apie šių paslaugų kokybę tirti bus naudojamas autorės sudarytas neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugos kokybės modelis pateiktas 4 paveiksle.

4 paveikslas. Neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugos modelis



## 2. EMPIRINIO TYRIMO METODOLOGIJOS PAGRINDIMAS

### **Tyrimo tikslai**

Empiriškai nustatyti neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugos kokybę gerinančius veiksnius;

Ištirti, ar neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugos teikėjo formuojami vartotojų lūkesčiai atitinka vartotojų patirtą paslaugos kokybę.

### **Tyrimo uždaviniai**

Identifikuoti, kokie veiksniai gerintų neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugos kokybę planavimo, komunikavimo, įgyvendinimo etapuose;

Ištirti neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugos vartotojų pasitenkinimo lygį Rokiškio rajono savivaldybės švietimo centro teikiamomis paslaugomis.

Ištirti, kaip neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugos vartotojai vertina skirtingas organizacijos paslaugų kokybės dimensijas.

**Tyrimo objektas** - neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugų kokybė.

Empirinio tyrimo organizavimui pasirinkti kokybinis tyrimas - pusiau struktūrizuotas interviu ir kiekybinis tyrimas - anketa parengta remiantis SERVQUAL metodika.

Šiandien neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugų sferoje svarbu ne tik pateikti paslaugą, bet ir kuo kokybiškiau tai padaryti. Kartą nusivylęs besimokantysis gali nebegrįžti atgal. Taigi neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugas teikiančios institucijos, norėdamos pritraukti kuo daugiau klientų, turi teikti tik pačios aukščiausios kokybės paslaugas bei ieškoti metodų, kurie padėtų organizuoti ir planuoti veiklą. Išanalizavus literatūrą matyti, kad neformaliojo suaugusiųjų švietimo kokybę formuoja pats klientas, t. y. besimokantysis ir paslaugų teikėjas. Todėl būtina išsiaiškinti, kaip klientai vertina neformaliojo suaugusiųjų švietimo teikiamą paslaugų kokybę. Kadangi paslaugų kokybę gali sąlygoti daugelis veiksnių, svarbu išsiaiškinti klientų nuomonę apie tai, kokie veiksniai gerina šios paslaugos kokybę, o taip pat požiūrį į neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugas teikiančią instituciją, tyrimo atveju Rokiškio rajono savivaldybės švietimo centrą, bei išanalizuoti neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugos vartotojų suvokiamą kokybę. Interviu yra viena iš apklausos rūšių, integruotų į stebėjimo metodų grupę (K. Kardelis, 2005 p. 194). Labai svarbus interviu bruožas tas,

kas visa informacija gaunama žodžiu ir, kad kaip teigia K. Kardelis (2005), cituodamas Cohen ir Manion, jeigu interviu gavėjas yra pakankamai kvalifikuotas, o respondentas - nuoširdus, atviras ir nusiteikęs atsakyti į jam užduodamus klausimus, tai naudojant šį metodą labai didelė tikimybė gauti patikimą informaciją. Dėl to tyrimui buvo pasirinktas pusiau struktūrizuotas interviu, kur respondentas laisvai formuluoja atsakymus ir nėra ribojami nei turinys, nei forma. Pusiau struktūrizuoto interviu metu siekiama identifikuoti, kokie veiksniai gerintų neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugos kokybę planavimo, komunikavimo, įgyvendinimo etapuose. Gauti rezultatai, t. y. respondentų įvardinti kokybę gerinantys veiksniai, naudoti sudarant anketinę – apklausą. Pasak K. Kardelio (2005) socialiniuose moksluose anketinė apklausa yra plačiai paplitęs tyrimo metodas. *Apklausa* - tai informacijos rinkimo metodas, apklausiant respondentus asmeniškai, telefonu, per paštą ar mišriu būdu (Pranulis, V. ir kt., 2000, p. 102). A. Valackienė (2004) apklausą apibūdina kaip susistemintą informacijos iš respondentų rinkimą pateikus anketą. *Anketa* - tai klausimų, kuriuos apjungia tyrėjo siekimas iširti kokį nors socialinį reiškinį ar procesą, visuma (Luobikienė, I., 2006, p. 83). Todėl tyrimui buvo pasirinkta anoniminė anketinė apklausa. SERVQUAL metodika mokslininkų įvardijama kaip atstovaujanti požiūrį, kad svarbiausia tai, kaip paslaugų kokybę supranta vartotojai. Ši metodika leidžia įvertinti pasitenkinimą paslaugų kokybe po jos suteikimo. Todėl tyrimui buvo pasirinkta anoniminė anketinė apklausa, parengta darbo autorės, remiantis SERVQUAL metodika, mokslinės literatūros metu sudarytu neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugų kokybės modeliu ir pusiau struktūrizuoto interviu rezultatais. Anketa siekiama išsiaiškinti vartotojų suvokiamą kokybę ir pasitenkinimo lygį Rokiškio rajono savivaldybės švietimo centro teikiamomis paslaugomis. Taikant SERVQUAL metodiką atliekama klientų apklausa, siekiant išgirsti jų nuomonę apie tai kaip jie jautėsi naudodamiesi neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugomis, ar tai atitiko jų lūkesčius ar ne, ko trūko ir pan.

### 3. EMPIRINIO TYRIMO EIGOS IR REZULTATŲ APRAŠYMAS

#### 3.1. Pusiaus struktūrizuoto interviu struktūra, eiga

Pusiaus struktūrizuotas interviu buvo pasirinktas nustatyti veiksnius, gerinančius neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugos kokybę tam, kad remiantis respondentų įvardintais veiksniais būtų galima sudaryti anketą neformaliojo suaugusiųjų švietimo teikiamų paslaugų suvoktai vartotojų kokybei nustatyti.

**Interviu tikslas** - identifikuoti, kokie veiksniai gerintų neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugos kokybę planavimo, komunikavimo, įgyvendinimo etapuose.

Interviu klausimynas sudarytas iš respondento prisistatymo ir 10 klausimų. Interviu metu buvo bandoma išsiaiškinti kaip respondentas suvokia kas yra neformaliojo suaugusiųjų švietimo kokybė, kas yra gera kokybė, kaip ją atskiria, kokie veiksniai gerina kokybę bei kurie iš jų svarbūs planavimo, komunikavimo ir įgyvendinimo etapuose, buvo prašoma įvardinti švietimo centro, kaip neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugos teikėjo, teikiamų paslaugų kokybės stiprybes, bei ką reikėtų tobulinti (žr. Priedą Nr. 5).

Vieno interviu trukmė iki 45 minučių.

Interviu vykdymo laikas - 2013 m. lapkričio mėnuo.

Interviu respondentais buvo planuojama pakviesti neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugomis besinaudojančius skirtingų tikslinių grupių klientus, ir šias paslaugas organizuojančius ir įgyvendinančius atstovus, t. y. neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugas teikiančios organizacijos darbuotoją bei lektorių, kuris tiesiogiai bendrauja su šiomis paslaugomis besinaudojančiais klientais.

Interviu buvo numatytas vykdyti naudojant ekspertų imtį, kurią sudaro asmenys, galintys pasakyti kompetentingus teiginius apie neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugos kokybę gerinančius veiksnius. Planuojant interviu respondentais buvo pasirinkti po vieną atstovą iš kiekvienos neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugomis besinaudojančios tikslinės grupės, vienas lektorius, teikiantis mokymo paslaugas tiriamojoje organizacijoje ir vienas iš organizacijos darbuotojų. Pagal organizacijos nuostatus, strateginį planą, informaciją, paskelbtą internete, pagrindinės tikslinės klientų grupės yra: švietimo įstaigų darbuotojai, valstybės tarnautojai,



verslininkai ir kiti bendruomenės nariai. Tačiau apklausti tik 2 skirtingų tikslinių grupių atstovai, kiti dėl asmeninių priežasčių dalyvauti negalėjo.

### 3.2. Pusiau struktūrizuoto interviu duomenų analizė

Interviu metu buvo apklausti 4 respondentai: 2 klientai (mokytojas ir rajono bendruomenės narys), 1 lektorius, ir 1 švietimo centro darbuotojas. Kadangi mokytojai yra viena iš pagrindinių tikslinių švietimo centro, kaip neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugos teikėjo, grupių, todėl vienu iš interviu respondentų buvo pasirinktas rajono mokytojas. Vis aktyviau į neformalų suaugusiųjų švietimą įsitraukia ir rajono bendruomenės nariai, o ypač vyresnio amžiaus (pensijinio amžiaus) žmonės, kadangi labai svarbi yra ir jų nuomonė apie šios paslaugos kokybę ir ją gerinančius veiksnius, todėl vienas iš interviu respondentų buvo rajono bendruomenės narys, naudojėsis neformaliojo suaugusiųjų švietimo teikiamomis paslaugomis. Vienaip kokybę ir ją gerinančius veiksnius mato ir suvokia klientai, kitaip jos teikėjai, dėl to interviu metu buvo apklaustas neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugas teikiantis lektorius ir neformalų suaugusiųjų švietimą organizuojantis asmuo, t. y. švietimo centro darbuotojas.

2 lentelė. Interviu respondentai

| Respondentas | Amžius | Lytis   | Tikslinė grupė                 |
|--------------|--------|---------|--------------------------------|
| R1           | 39     | Moteris | Mokytoja                       |
| R2           | 68     | Moteris | Bendruomenės narė (pensininkė) |
| R3           | 47     | Vyras   | Lektorius                      |
| R4           | 45     | Moteris | Švietimo centro darbuotoja     |

Interviu metu išryškėjo tokie aspektai:

3 lentelė. Neformaliojo suaugusiųjų švietimo kokybė

| R1   | R2  | R3  | R4   |
|--|---|---|--|
| Aktyvūs, naudingi, turintys praktinio pobūdžio, išbaigti mokymai | Poreikių tenkinimas, savišvieta, dvasinis tobulėjimas, geros emocijos | Savišvieta, aktyvūs, aktualūs, besimokančiųjų interesus atliepiantys mokymai. | Mokymai susiję su teorija, praktika ir pritaikomumu tiek darbe, tiek asmeniniame gyvenime. |

Kaip matyti iš respondentų atsakymų neformaliojo suaugusiųjų švietimo kokybė tai pirmiausia aktyvūs mokymai, atliepiantys besimokančiųjų interesus ir

poreikius, susiję su praktika bei pritaikomumu. Taip pat tai ne priverstinis tobulėjimas, o savišvieta, teikianti geras emocijas ir dvasinį tobulėjimą.

4 lentelė. Geros kokybės elementai

| R1   | R2  | R3   | R4   |
|--|---|--|--|
| Jei man reikia, o tuo labiau tinka, tai kokybė gera. | Laiku suteikta paslauga, malonus aptarnavimas, mandagūs, savo darbą išmanantys šias paslaugas teikiančios įstaigos darbuotojai, kompetentingi lektoriai, noras sugrįžti. Temos aktualumas, poreikių atitikimas, saugumo jausmas | Patenkinti, atsakingi už savo mokymąsi, išitraukiantys į mokymąsi, punktualūs, besilaikantys taisyklių, motyvuoti besimokantieji, tinkama mokymo/si aplinka, paslaugūs, savo darbą išmanantys mokymų organizatoriai. | Besimokančiųjų atsiliepimai, noras sugrįžti, lektorių kompetencija ir charizma, motyvuoti besimokantieji, saugi patogi mokymosi aplinka. |

Iš respondentų atsakymų matyti, kad geros kokybės elementai jiems šiek tiek skiriasi. Neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugos vartotojų atžvilgiu gera kokybė nukreipta ir apima tiek lektorius, tiek organizatorius, t. y. klientams svarbu aptarnaujantis personalas, mokymų tematikos aktualumas ir jų poreikių atitikimas bei lektorių kompetencija. Šias paslaugas suteikiantis lektorius kokybę nukreipia į besimokantįjį, tačiau tą kokybę formuoja neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugas teikiančios organizacijos darbuotojai bei patys besimokantieji. Jo manymu turi būti sudaryta tinkama mokymo/si aplinka, kompetentingi ir savo darbą išmanantys organizatoriai bei motyvuoti, išitraukiantys ir atsakingi už savo mokymąsi besimokantieji. Paslaugų teikėjo nuomone kokybė priklauso nuo visų trijų, t. y. nuo jo kaip organizatoriaus, nuo lektoriaus ir nuo kliento (besimokančiojo). Jo manymu svarbiausia yra kliento atsipieimai, noras sugrįžti.

5 lentelė. Veiksniai gerinantys neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugos kokybę.

| R1   | R2  | R3  | R4  |
|--|---|---|---|
| Datos, laiko konkretumas (pažadų laikymasis), darbuotojų kompetencija dirbti organizuojamąjį | Mikroklimatas, saugumas, lektoriaus kompetencija, darbuotojų nuoširdus bendravimas, | Poreikių išsiaiškinimas, reagavimas į išsiaiškintus poreikius, mokymų tematikos atnaujinimas, | Geras renginių laiko planavimas (pažadų tesėjimas, patogumas), poreikių išsiaiškinimas, plati mokymų temų |

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
| darbą, ryšys tarp lektoriaus ir besimokančiojo, sudarytos mokymosi sąlygos, dėmesys besimokančiajam, mokymų kainos ir kokybės atitikmuo, greitas iškilusių problemų sprendimas, poreikio išsiaiškinimas | išsami informacija prieš mokymus ir jų metu, dėmesys besimokančiajam, pageidaujamų mokymų organizavimas besimokančiajam patogiu laiku, mokymų vieta (kad būtų netoli, patogų pasiekti) | mokymosi patalpos, sąlygos, įranga, lankstus įstaigos, organizuojančios neformalųjį suaugusiųjų švietimą darbo laikas, darbuotojų bendravimas ir kompetentingumas. | pasiūla, mokymų temų atnaujinimas, mokymo/-si įranga, mokymų formų įvairovė, lektorių kompetencija, darbuotojų paslaugumas ir dėmesys besimokančiajam ir lektoriui, konfidencialumas. |
|---|--|--|---|

Įvardindami veiksnius, gerinančius neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugos kokybę, respondentai išskyrė visų kokybės vertinimo dimensijų (apčiuopiamumo, tikrumo, reagavimo, patikimumo, empatijos), nagrinėtų mokslinės literatūros apžvalgoje, kriterijus. Visų respondentų nuomone yra svarbu organizacijos, teikiančios šias paslaugas darbuotojų paslaugumas, bendravimas ir kompetentingumas, gebėjimas išsiaiškinti poreikius, išvelgti problemas ir greitai į jas reaguoti, t. y. spręsti. Taip pat visi respondentai teigia, kad svarbu yra organizacijos darbo laikas bei mokymų organizavimo laikas, mokymo/si sąlygos ir patalpos, bei mokymų tematika. Klientai ir švietimo centro atstovas kaip svarbų veiksnį paminėjo ir dėmesį besimokančiajam, bei pažadų laikymąsi. Palyginus vartotojų (klientų) ir teikėjų (organizacijos darbuotojo) atsakymus bei lektoriaus ir organizacijos darbuotojo atsakymus galima teigti, kad Rokiškio rajono savivaldybės švietimo centre dirba kompetentingi, tiek besimokančiuosius, tiek lektorius suprantantys darbuotojai.

6 lentelė. Veiksniai, gerinantys neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugos kokybę planavimo etape

| R1  | R2                                | R3  | R4  |
|---|-----------------------------------|---|---|
| Poreikio išsiaiškinimas, darbuotojų kompetencija dirbti organizuojamąjį darbą | Pageidaujamų mokymų organizavimas | Poreikių išsiaiškinimas ir reagavimas į juos, mokymų tematikos atnaujinimas, lankstus įstaigos, organizuojančios neformalųjį suaugusiųjų švietimą, darbo laikas | Geras renginių laiko planavimas (pažadų tesėjimas, mokymų laiko ir įstaigos darbo laiko patogumas), poreikių išsiaiškinimas |

Kaip matyti iš respondentų atsakymų planavimo etape visiems svarbiausia yra poreikių išsiaiškinimas (empatijos dimensijos kriterijus). Lektorius ir organizacijos atstovas kaip svarbų veiksnį nurodo ir organizacijos darbo laiką, jo lankstumą, patogumą (apčiuopiamumo dimensijos kriterijus). Jau ir planavimo etape klientas išvelgia organizacijos darbuotojo kompetentingumą, kuris pasireiškia gebėjimu organizuoti.

7 lentelė. Veiksniai, gerinantys neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugos kokybę komunikavimo etape

| R1  | R2   | R3   | R4   |
|---|--|--|--|
| Datos ir laiko konkretumas (pažadų laikymasis), informacijos sklaida, aktualus mokymų turinys | Išsami informacija prieš mokymus, nuoširdus darbuotojų bendravimas | Mokymų tematikos atnaujinimas, aktualus mokymų turinys | Plati mokymų temų pasiūla, mokymų tematikos atnaujinimas, pageidaujamų mokymų organizavimas, darbuotojų paslaugumas, konfidencialumas, informacijos teikimas |

Išvardinant veiksnius, gerinančius neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugos kokybę, komunikavimo etape respondentų nuomonės šiek tiek išsiskyrė. Klientams ir teikėjui šiame etape svarbu informacijos teikimas, pažadų laikymasis bei darbuotojų kompetencija, bendravimas. Lektoriaus manymu labai svarbu šiame etape mokymų temos atnaujinimas, tam pritaria ir neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugas teikiančios organizacijos atstovas. Kaip matyti iš kriterijų komunikavime etape išryškėja reagavimo, tikrumo ir patikimumo dimensijos.

8 lentelė. Veiksniai, gerinantys neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugos kokybę įgyvendinimo etape

| R1   | R2   | R3   | R4   |
|--|--|--|--|
| Ryšys tarp lektoriaus ir besimokančiojo, sudarytos mokymosi sąlygos, dėmesys besimokančiajam, mokymų kainos ir kokybės atitikmuo, greitas iškilusių problemų | Mikroklimatas, saugumas, lektoriaus kompetencija, darbuotojų nuoširdus bendravimas, dėmesys besimokančiajam, pageidaujamų mokymų | Mokymosi patalpos, sąlygos, įranga, lankstus įstaigos, organizuojančios neformalų suaugusiųjų švietimą darbo laikas. | Mokymo/-si įranga, mokymų formų įvairovė, lektorių kompetencija, dėmesys besimokančiajam |

|            |  |  |  |
|------------|--|--|--|
| sprendimas | organizavimas<br>besimokančiajam<br>patogiu laiku,<br>mokymų vieta |  |  |
|------------|--|--|--|

Kaip matyti iš atsakymų įgyvendinimo etape, visų respondentų nuomone, yra svarbu mokymo/si patalpos, sąlygos. Klientai ir paslaugos teikėjai kaip svarbius veiksnius ir nurodo dėmesį besimokančiajam bei lektorių kompetenciją. Vartotojams (klientams) šiame etape, kaip ir prieš tai buvusiuose, svarbu darbuotojo paslaugumas, bendravimas ir kompetentingumas. Dar kaip svarbius kriterijus jie išskyrė ir mokymų laiką bei mikroklimatą ir saugumą. Lektoriumi be jau minėtų mokymo/si sąlygų svarbu įranga ir lankstus organizacijos darbo laikas. Neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugų teikėjas mano, kad svarbūs veiksniai yra ir mokymų formų parinkimas ir jų įvairovė. Remiantis gautais rezultatais galima teigti, kad įgyvendinimo etape svarbios visos penkios kokybės vertinimo dimensijos.

Interviu metu respondentų buvo parašyta įvardinti švietimo centro teikiamų paslaugų stiprybes. Dažniausiai buvo minimo šios: lankstus švietimo centro darbo laikas (4 atsakymai), kompetentingi, mandagūs, malonūs, iniciatyvūs darbuotojai (4 atsakymai), gera mokymo/si aplinka, patalpos (4 atsakymai), stipri švietimo centro komanda (4 atsakymai), plati ir kryptingai plėtojama projektinė veikla (3 atsakymai), plati mokymų temų pasiūla (3 atsakymai), operatyvus reagavimas į besimokančiųjų poreikius (2 atsakymai), bendradarbiavimas su socialiniais partneriais (2 atsakymai), gebėjimas parinkti kompetentingus, kvalifikuotus, charizmatiškus lektorius (2 atsakymai), geras renginių planavimas, išankstinis besimokančiųjų informavimas ir priminimas apie renginius (1 atsakymas), greitas (operatyvus) informacijos pateikimas (1 atsakymas)

Kaip tobulintinas dimensijas respondentai įvardijo:

- tikslinių grupių išsigrūdinimą (vienas iš respondentų teigė, kad švietimo centras paslaugas teikia įvairioms tikslinėms grupėms „gal reiktų jas išsigrūdininti ir susikoncentruoti ties viena ar dviem“);
- veikos išsigrūdinimas „išsigrūdininti savo „arkliuką““;
- nepakankamas internetinės svetainės išnaudojimas;
- daugiau mokymų ne tik švietimo darbuotojams, bet ir kitoms tikslinėms grupėms, rajono bendruomenės nariams;

- bendrų mokymų asmeninių kompetencijų tobulinimui, kurie būtų visai rajono bendruomenei;

- grįžtamasis ryšys.

Apibendrinant interviu metu gautą informaciją galima teigti, kad visos kokybės vertinimo dimensijos yra svarbios, bet svarbiausia yra tikrumo, kurią sudaro tokie kriterijai kaip darbuotojų mandagumas, paslaugumas, kompetentingumas bei klientų saugumas. Lektoriams svarbiausia įstaigos, organizuojančios neformalųjų suaugusiųjų švietimą, lankstus darbo laikas, mokymo/si sąlygos, įranga, mokymų atnaujinimas.

Remiantis kokybinio tyrimo duomenimis, t. y. respondentų įvardintais kokybę gerinančiais veiksniais, buvo sudaryta anketa kiekybiniam tyrimui.

### 3.3. Anketinės apklausos struktūra, turinys bei respondentų charakteristikos

**Anketos turinys ir struktūra.** Tyrimo metu siekta išsiaiškinti teikiamų paslaugų kokybę remiantis SERVQUAL metodika. Tyrimui atlikti buvo sudaryta anketa (žr. Priedą Nr. 6), apklausti respondentai, kurie naudojami ar naudojami neformaliojo suaugusiųjų švietimo teikiamomis paslaugomis Rokiškio rajone. Stengtasi apklausti kiek galima daugiau ir skirtingų tikslinių grupių klientų, kadangi tai leidžia suformuoti labiau pagrįstas išvadas. Anketinė apklausa garantuoja respondentų anonimiškumą, kas padidina informacijos teisingumą ir objektyvumą bei skatina didesnę respondentų atsakymų nuoširdumą, o tuo pačiu leidžia teigti, kad gauti duomenys yra patikimesni, o išvados objektyvesnės.

Siekiant, kad apklausiamojo pastangos pateikti atsakymus, būtų minimalios, anketoje naudojami klausimai yra konkretūs, o atsakymų variantai paprasti ir suprantami. Tyrimo anketa sudaryta pateikiant klausimus su uždariais, daugiavariantiniais ir skaliniais atsakymų variantais. Anketoje nėra pateikta atvirų klausimų siekiant išvengti respondentų ignoravimo pateikiant atsakymus bei minimizuojant laiko sąnaudas atsakymų apdorojimui.

Anketą sudaro 27 klausimai, kurie suskirstyti į 2 grupes:

- Kokybės vertinimo klausimai (23 klausimai);
- Demografiniai klausimai (4 klausimai);

Kokybės vertinimo klausimai pateikiami 5 balų skalėje: 5 – visiškai atitinka mano lūkesčius, 4 – atitinka mano lūkesčius, 3-neatitinka mano lūkesčių, 2 –visiškai neatitinka mano lūkesčių, 1 – nežinau, neturiu nuomonės.

Kokybės vertinimo klausimai suskirstyti pagal 5 kokybės vertinimo dimensijas: apčiuopiamumo, reagavimo, patikimumo, empatijos, tikrumo.

**Apčiuopiamumas.** Tai fiziniai elementai, kurie yra apčiuopiami ( švietimo centro patalpos, mokymosi sąlygos, mokymosi įranga, pačio švietimo centro vieta). Apčiuopiamumui įvertinti skirti 1-4.

**Reagavimas.** Pietaris teigia, kad nors organizacija ir jos darbuotojai gali gerai pažinti savo klientus, tačiau klientų poreikiai kartais netikėtai gali pasikeisti. Tokiu atveju organizacijos darbuotojai turi sugebėti tinkamai sureaguoti į tokius pasikeitimus ir padidinti paslaugų teikimo kokybę kliento požiūriu (Petaris D, 2003. p.2). Anot Korda, Snoj (2010) reagavimas tai įmonės noras asistuoti savo klientams, užtikrinant skubų ir efektyvų paslaugos atlikimą. Reagavimas vertinamas 5-10 klausimais, tokiais kaip: nuoširdus iškilusių problemų sprendimas, noras padėti besimokančiajam, išsamus informacijos teikimas, paslaugų suteikimas žadėtu laiku, kainos ir kokybės santykis, patogus ir lankstus švietimo centro darbo laikas.

**Tikrumas.** Bruožai, kurie suteikia klientams pasitikėjimo (pvz., specifinis paslaugos išmanymas ir mandagus bei patikimas darbuotojų elgesys). Tikrumas vertinamas 11-13 klausimais. Respondentai vertindami tikrumą vertino darbuotojų mandagumą ir paslaugumą, darbuotojų kompetenciją, saugų ir patikimą aptarnavimą.

**Empatija.** Įmonės pasirengimas ir gebėjimas suteikti kiekvienam klientui asmenines paslaugas. 14-17 klausimais respondentai vertino empatiją, t.y. darbuotojų gebėjimą išvelgti ir išsiaiškinti besimokančiųjų norus, poreikius, reagavimą į besimokančiųjų norus ir poreikius, norų ir pageidavimų gerbimą, individualiai jiems rodomą dėmesį.

**Patikimumas.** Tai paslaugų teikėjo išsipareigojimas teikti tiksliai ir patikimai paslaugas. Ši dimensija vertinama 18-23 klausimais. Respondentai vertino mokymų laiką, mokymų turinio aktualumą, mokymų pasiūlą, pageidaujama mokymų organizavimą, mokymų tematikos atnaujinimą, lektorius.

Demografiniai klausimai skirti gauti informaciją apie respondentą: lytis, amžius, gyvenamoji vieta, tikslinė klientų grupė (mokytojas, mokyklos administracijos darbuotojas, verslininkas ir pan.). Šie klausimai yra uždaro tipo, kuomet respondentams atsakymai yra paruošti, tereikia pažymėti priimtinausią. Tokio tipo klausimų duomenis yra lengviau kiekybiškai apdoroti bei lyginti (K. Kardelis, 2005).

**Imties nustatymas.** Tyrimas buvo atliekamas, siekiant neperžengti 5 procentų paklaidos. Norint tenkinti šią sąlygą, reikėjo apklausti tam tikrą respondentų skaičių. Jis

apskaičiuotas remiantis žemiau pateikta PANIOTT imties dydžio formule (Paulauskaitė; Vanagas, 1998):

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

Kur: **n** – atrankinės visumos dydis, reikiamas apklausti respondentų skaičius;

$\Delta$  – leidžiamas paklaidos dydis (socialinių mokslų tyrimuose standartinė paklaida laikomas 5 %, kurią gauname su 0,95 tikimybe);

**N** – generalinė visuma – Rokiškio švietimo centro patarnaujamų klientų per metus skaičius – 4208

Pagal šią formulę reikalingų apklausti respondentų skaičius lygus:

$$n = 1/((0,05)^2 + 1/4208) = 365$$

**Duomenų rinkimas.** Tyrimas vykdytas 2013 m. gruodžio mėn. Anketa buvo patalpinta

<https://docs.google.com/forms/d/1rhvqReLNJjHQ21zLJiRq3yuPF2uZiaUc5mE3PZ93vRE/viewform> ir nuoroda klientams išsiųsta elektroniniu paštu. Nuoroda išsiųsta 427

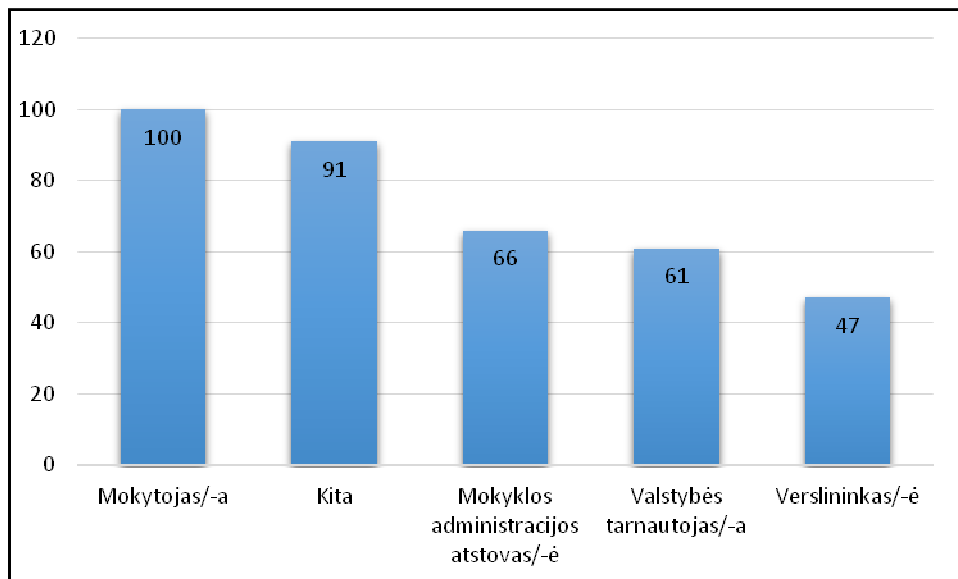
asmenims. Į anketos klausimus atsakė 365 respondentai.

**Duomenų apdorojimas.** Gauti tyrimo duomenys buvo konvertuoti į Excel programą, išvesti atsakymų procentai bei vidurkiai. Pagal gautus rezultatus nubraižyti grafikai bei parengtos gautų rezultatų interpretacijos.

**Respondentų charakteristikos.** Duomenų apdorojimui tinkamomis pripažintos visos grįžusios 365 anketos, kurias užpildė respondentai iš įvairių tikslinių grupių, nesinaudojančių neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugomis Rokiškio rajone.

5 paveikslas. Respondentų pasiskirstymas pagal tikslines grupes

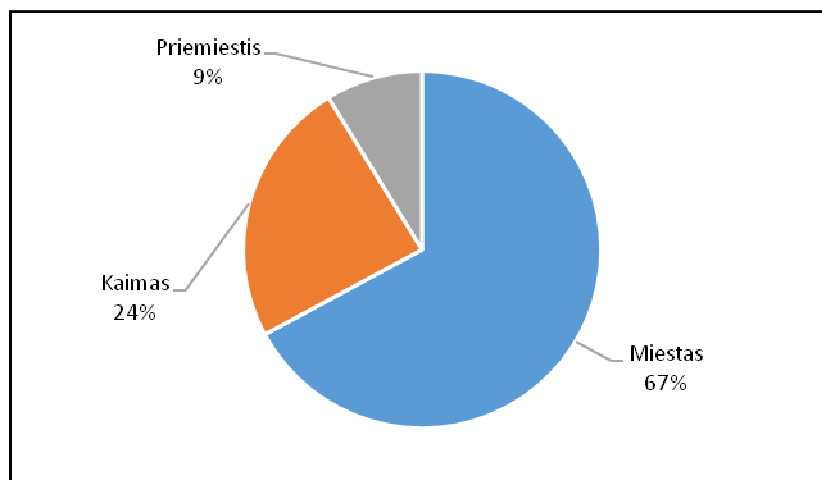




Respondentams, nurodžiusiems savo tikslinę grupę „kita“, reikėjo įrašyti konkrečiai kokiai tikslinei grupei priklauso. Tarp jų buvo medicinos darbuotojų, gydytojų, bibliotekininkų, samdomų darbuotojų, pensininkų ir pan.

Atliekant apklausą buvo stengiasi apklausti ne tik mieste, bet ir rajone gyvenančius asmenis, kurie naudojami neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugomis.

6 paveikslas. Respondentų pasiskirstymas pagal gyvenamąją vietą



Laikantis lygių galimybių įstatymo ir nediskriminuojant respondentų amžiaus ir lyties apklausoje dalyvavo vyrai ir moterys nuo 21 metų amžiaus ir vyresni. Į anketos klausimus atsakė 258 moterys ir 107 vyrai t. y. atitinkamai 71 proc. moterų ir 29 proc. vyrų. Kaip savo tyrime „Suaugusiųjų švietimo tyrimų 2004-2011 metų analizė“ teigia K. Trakšelis (2012), dažniausia savo profesinę kvalifikaciją tobulina moterys, o anot J. Butvilienės (2011) moterys sudaro 2/3 lyginant su vyrais. Bendras respondentų vyraujantis amžius yra 41-50 metų (47%). Apibendrinant respondentų duomenis apie jų amžių galima teigti, kad neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugomis dažniau

naudojasi moterys, kurių amžius yra 41-50 metų, (50 %) ir vyrai, kurių amžius 51-60 metų (41%) ir 41-50 metų (40%). Rečiausiai šiomis paslaugomis naudojami respondentai, kurių amžius 21-30 metų (6 atsakiusieji), galbūt galima teigti, kad jie vis dar naudojami formaliojo švietimo paslaugomis.

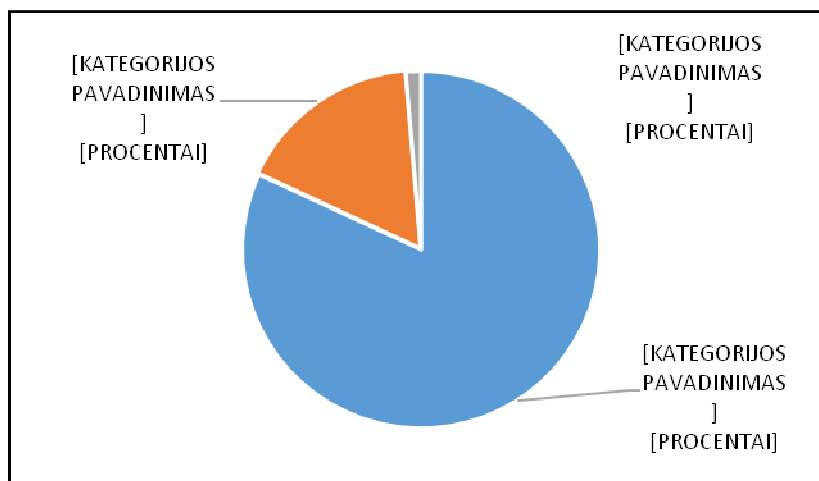
### 3.4. Anketinės apklausos duomenų analizė

SERVQUAL metodikos pagrindinis matavimo principas yra Likerto skalė. Sudarytoje anketoje paslaugų kokybės dimensijų vertinimui buvo pasirinkta penkių balų skalė, kurioje balai 5 reiškia, kad teiginys visiškai atitinka kliento lūkesčius lūkesčius, 4 – atitinka lūkesčius, 3-neatitinka lūkesčių, 2 –visiškai neatitinka lūkesčių, 1 – klientas nežino, neturi nuomonės.

**Apčiuopiamumas.** Viena iš paslaugų kokybės dimensijų – apčiuopiamumas. Ši dimensija apima paslaugos akivaizdumo apraiškas, kurias sudaro fizinės paslaugos teikimo priemonės (patalpos, jų interjeras, įrengimai, jų išdėstymas ir pan.), personalas (svarbu jo išvaizda), veiklą apibūdinančios priemonės (organizacijos ženklas, logotipas, iškaba, blankai, suvenyrai ir kt.), suteiktą paslaugą patvirtinantys dokumentai. Be to, apčiuopiamumo elementai yra ir kiti paslaugą vartojantys klientai, jų elgsena ir išvaizda, iš kurių sprendžiama apie galimą paslaugos kokybę (B. Vengrienė, 2006).

Apčiuopiamumo dimensijos vertinimui buvo apsiribota įvertinti fizinės paslaugų teikimo priemones tokias kaip: švietimo centro vietą lokalinę vietą, patalpų grožį ir tvarkingumą, suteikiamas mokymosi sąlygas, švietimo centre esančią mokymosi įrangą. 84% respondentų teigia, kad švietimo centro vieta, patalpos, jose esanti įranga bei suteikiamos mokymosi sąlygos visiškai atitinka jų lūkesčius. Neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugų vartotojams labai svarbu kur suteikiamos šios paslaugos, ar įstaiga, teikianti tokias paslaugas yra patogiai pasiekiamoje vietoje. Todėl pirmiausia respondentų buvo prašoma įvertinti ar švietimo centras, teikiantis neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugas yra patogioje vietoje. Respondentų vertinimą iliustruoja 7 paveikslas.

7 paveikslas. Švietimo centro lokalinė vieta



Išanalizavus apčiuopiamumo dimensijos kriterijus matyti, kad Rokiškio švietimo centro teikiamomis neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugomis klientai yra patenkinti. Apčiuopiamumo kriterijai buvo suskirstyti:

*Švietimo centro vieta.* 82 proc. respondentų teigia, kad ji atitinka jų lūkesčius, tačiau 1 proc. apklaustųjų teigia, kad vieta ko gero neatitinka jų lūkesčių. Neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugas teikianti Rokiškio rajono savivaldybės švietimo centras yra įsikūręs Rokiškio mieste, o net 24 proc. respondentų nurodė, kad gyvena kaime, todėl detaliau išanalizavus respondentų atsakymus, matyti, kad būtent jų ir ko gero netenkina švietimo centro vieta, nes pirmiausia jiems reikia atvykti į miesto centrą.

*Švietimo centro patalpos.* Labai gerai įvertintos švietimo centro patalpos, net 90 proc. respondentų teigia, kad jos visiškai atitinka jų lūkesčius. Nepatenkintų patalpomis nėra.

*Švietimo centro suteikiamos mokymosi sąlygos.* 313 (86 proc.) apklaustųjų teigia, kad mokymosi sąlygos visiškai atitinka jų lūkesčius ir tik 52 (14 proc.) tai vertina, kad ko gero atitinka jų lūkesčius.

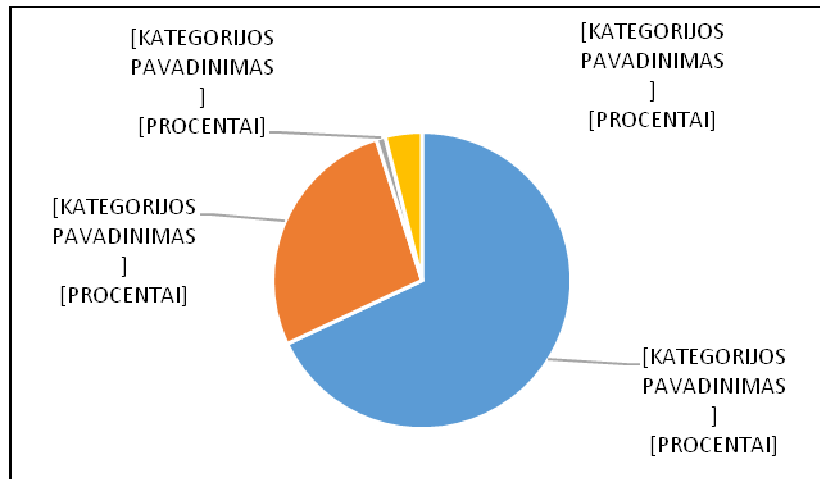
*Švietimo centre esanti mokymosi įranga.* Kalbant apie turimą mokymosi įrangą reikia paminėti, kad 2 proc. respondentų šiuo klausimu neturi nuomonės. Peržiūrėjus švietimo centro 2011 – 2013 m. renginių planus, matyti, kad kai kurios tikslinės grupės neturėjo mokymų, kuriuose būtų naudojęsi švietimo centre esančia mokymosi įranga.

**Reagavimas.** Antroji paslaugų kokybės dimensija – reagavimas. Ši dimensija apima pasiruošimą tuoj pat padėti klientui ir suteikti tinkamą paslaugą, kai klientui jos reikia, neverčiant jo laukti, kol darbuotojas užsiėmęs savo reikalais. Reagavimas siejamas su greitu ir išsamiu kliento informavimu apie atliktą paslaugą arba jos eigą (B. Vengrienė, 2006).

Vertinant reagavimą buvo vertinami šeši kriterijai: nuoširdus iškilusių problemų sprendimas, noras padėti besimokančiajam, išsamus informacijos teikimas,

paslaugų suteikimo laikas (ar paslaugos suteikiamos žadėtu laiku, ar neatšaukiami mokymai), kainos ir kokybės santykis (ar kaina, mokama už mokymus atitinka jų kokybę), švietimo centro, kaip įstaigos darbo laikas. 8 paveikslas rodo, kaip tai vertina respondentai.

8 paveikslas. Reagavimo dimensijos vertinimas



Kaip matyti iš 8 paveikslo bendrai klientai yra patenkinti paslaugomis. Išanalizavus anketos duomenis detaliau matyti, kad reagavimo dimensijos kriterijų įvertinti negali tokios tikslinės grupės kaip bedarbiai, pardavėjai, ūkininkai, pensininkai ir galima teigti, kad taip yra dėl to, kad šios grupės centro paslaugomis naudojasi retai, todėl galbūt joms ir neiškyla problemų, ar trūksta informacijos. Atskiri reagavimo dimensijos kriterijai vertinami taip:

*Nuoširdus iškilusių problemų sprendimas.* 73 proc. respondentų teigia, kad neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugas suteikiančio centro darbuotojai iškilusias problemas ar nesusipratimus sprendžia nuoširdžiai, t. y. nevengia jų sprendimo. Tačiau 8 proc. respondentų teigia negalintys įvertinti šio kriterijaus. Kyla klausimas kodėl: ar jiems besinaudojant neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugomis neiškilo jokių problemų, ar jie tiesiog jų nesistengė spręsti patys, numodami į tai „ranka“.

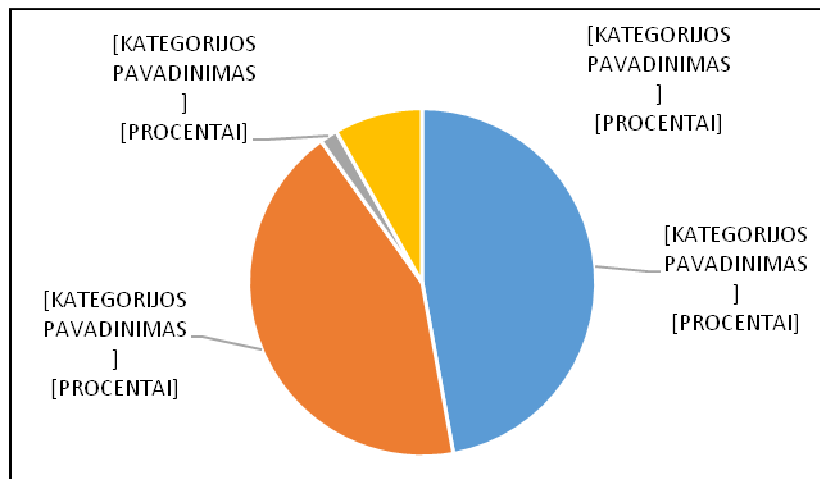
*Noras padėti besimokančiajam.* Šis dimensijos kriterijus taip pat buvo gerai įvertintas. 259 respondentai (71 proc.) teigia, kad tai visiškai atitinka jų lūkesčius, 98 (27 proc.) atsakiusieji mano, kad ko gero atitinka jų lūkesčius ir 8 iš visų apklaustųjų teigia neturintys nuomonės šiuo klausimu. Išanalizavus duomenis išsamiau, matyti, kad nuomonės šiuo klausimu neturi respondentai priskybę savo prie kitos tikslinės grupės ir nurodę esantys bedarbiai. Galima teigti, kad tai tie klientai, kurie neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugomis naudojasi labai retai.

*Išsamus informacijos teikimas.* Klientams bet kokia juos dominanti informacija atrodo svarbi ir dažniausiai neatidėliotina, todėl vertinant reagavimo dimensiją buvo paprašyta respondentų įvertinti Rokiškio švietimo centro teikiamą juos dominančią informaciją. 74 proc. atsakiusių teigia, kad informacijos teikimas visiškai atitinka jų lūkesčius, 25 proc. mano, kad ko gero atitinka ir 1 proc. (3 respondentai) yra nusivylęs šiuo kriterijumi ir teigia, kad tai ko gero neatitinka jų lūkesčių.

*Paslaugos suteikiamos žadėtu laiku.* Teikiant neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugas, kaip ir bet kurias kitas paslaugas kartais pasitaiko, kad jų negali suteikti laiku, kaip buvo planuota ir žadėta. Tai pasitaiko dėl įvairių priežasčių, svarbu, kad tai nesikartotų nuolatos. Todėl vertinant Rokiškio švietimo centro teikiamas paslaugas buvo paprašyta respondentų įvertinti ar šis centras suteikia paslaugas žadėtu laiku. Net 70 proc. respondentų yra tuo patenkinti ir teigia, kad tai visiškai atitinka jų lūkesčius. Apie lūkesčių neatitikimus vertinimų nebuvo.

*Kainos ir kokybės santykis.* Rinkdamiesi bet kokias paslaugas ar prekes klientai dažnai pirmiausia atsižvelgia į kainą. Kalbant apie neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugas kaina klientams taip pat labai svarbi. Todėl atliekant apklausą buvo bandoma išsiaiškinti ar Rokiškio švietimo centro teikiamos neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugos atitinka už jas mokamus pinigus.

9 paveikslas. Kokybės ir kainos santykis



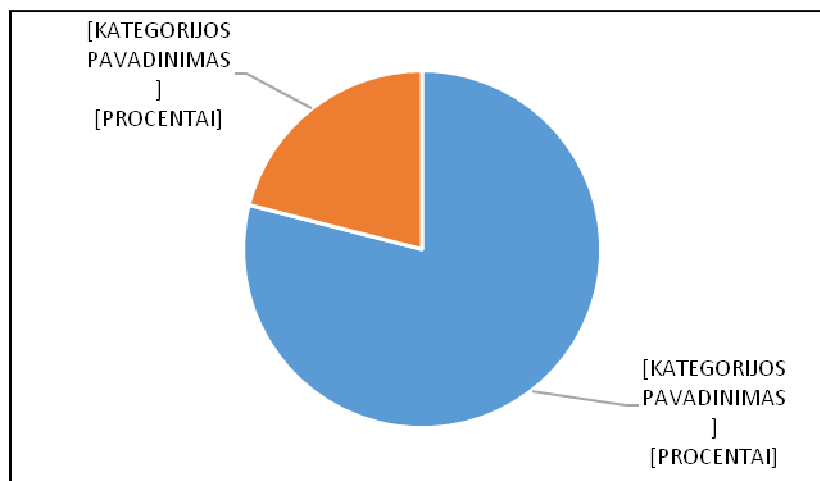
Kaip matyti iš paveikslo didžioji dalis respondentų teigia, kad tai visiškai arba ko gero atitinka jų lūkesčius, atitinkamai 47 proc. ir 43 proc. 8 proc. atsakiusių neturi nuomonės šiuo klausimu. Išanalizavus, kurios tikslinės grupės dažniausiai atsakė į šį klausimą matyti, jog tai tokie klientai, kaip pensininkai, bedarbiai, pardavėjai ir pan. Tai greičiausia dėl to, kad Rokiškio švietimo centras vykdo nemažai įvairių finansuojamų

projektų, kurių įgyvendinimo metu vykstantys mokymai būna nemokami ir kur rajono bendruomenės nariai dalyvavo.

*Švietimo centro darbo laikas.* Nors vertinamas centras yra biudžetinė įstaiga, tačiau visada stengiasi dirbti lanksčiai. Kadangi klientai yra visa rajono bendruomenė, ir vieni jų į mokymus gali atvykti ryte, kiti – dieną, treči tik po darbo valandų (pvz. po 17.00 val.), ketvirti galbūt iš viso tik savaitgaliais, tai labai svarbu buvo sužinoti ar klientai patenkinti šio centro darbo laiku. Iš atsakytų anketų matyti, kad net 79 proc. respondentų visiškai patenkinti, o 21 proc. teigia, kad centro darbo laikas ko gero atitinka jų lūkesčius.

**Tikrumas.** Trečioji vertinta neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugų kokybės dimensija yra *tikrumas*. Šios dimensijos vertinimas atspindi personalo kompetenciją teikiant paslaugas. Tikrumas taip pat apima darbuotojų elgesį su klientais, pagarbą jiems, gebėjimą komunikuoti su klientais, gebėjimą kompetentingai atlikti savo darbą, išlaikyti duomenų konfidencialumą ir atitinkamą organizacijos įvaizdį. Šią dimensiją respondentai įvertino atitinkamai (žr. Paveikslą Nr. 1).

10 paveikslas. Tikrumo dimensijos vertinimas

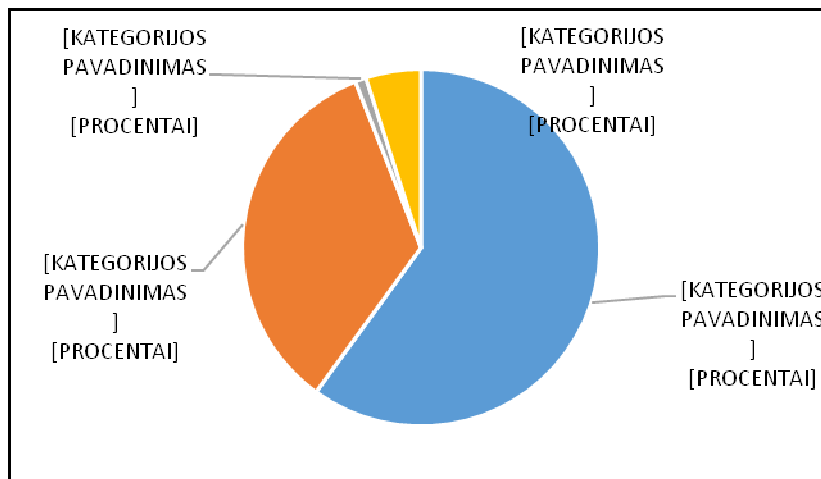


Išanalizavus pateiktus tikrumo dimensijos vertinimo duomenis matyti, kad darbuotojų *mandagumas ir paslaugumas* visiškai atitinka 79 proc. respondentų lūkesčius. Malonus aptarnavimas teikiant paslaugas ir bendraujant su žmonėmis „akis į akį“ yra būtinas. 77 proc. respondentų teigia, kad švietimo centre *kvalifikuotų darbuotojų kompetentingai atliekamas darbas* visiškai atitinka jų lūkesčius ir 23 proc., kad ko gero atitinka jų lūkesčius. Saugumo ir patikimo aptarnavimo užtikrinimas taip

pat visiškai atitinka respondentų lūkesčius, taip teigia net 75 proc. apklaustųjų. Kiti 25 proc. mano, kad šis kriterijus ko gero atitinka jų lūkesčius. Tai, kad klientai šiuos teiginius įvertino taip gerai, leidžia teigti, kad darbuotojai stengiasi savo darbą atlikti visapusiškai, nuoširdžiai, kompetentingai.

**Empatija.** Ketvirtoji vertinta dimensija – *empatija*. Siekiant teikiamų paslaugų kokybės, svarbu užtikrinti klientams specialistų prieinamumą, ryšio palaikymą ir supratimą. B. Vengrienės (2006, p. 134) teigimu, „tai gana plati sąvoka, apimanti aplinką, palengvinančią paslaugos kontaktus, paslaugos komunikaciją, kliento poreikių supratimą ir dėmesį jam. Be to, čia įeina gebėjimas suprasti kliento pageidavimų esmę, skirti individualų dėmesį, atpažinti nuolatinius klientus“. Gebėjimas įsijausti į kito padėtį, emocinę būseną, tiesiogiai suprasti kito jausmus, norus yra labai svarbu dirbant, t.y. teikiant paslaugas visiems, o ypatingai suaugusiems. Empatija subalansuoja žmonių tarpusavio santykius, daro žmonių elgesį socialiai sąlygotu. Todėl *empatijos* dimensijai įvertinti buvo pasirinkti keturi teiginiai, apimantys individualų dėmesį klientui, kliento supratimą, jo poreikių išsiaiškinimą, gerbimą ir reagavimą į juos. 60 proc. respondentų teigia, kad empatijos dimensijos vertinimo kriterijai visiškai atitinka jų lūkesčius ir 5 proc. respondentų negalėjo įvertinti šios dimensijos kriterijų (žr. Paveikslą Nr. 11).

11 paveikslas. Empatijos dimensijos vertinimas

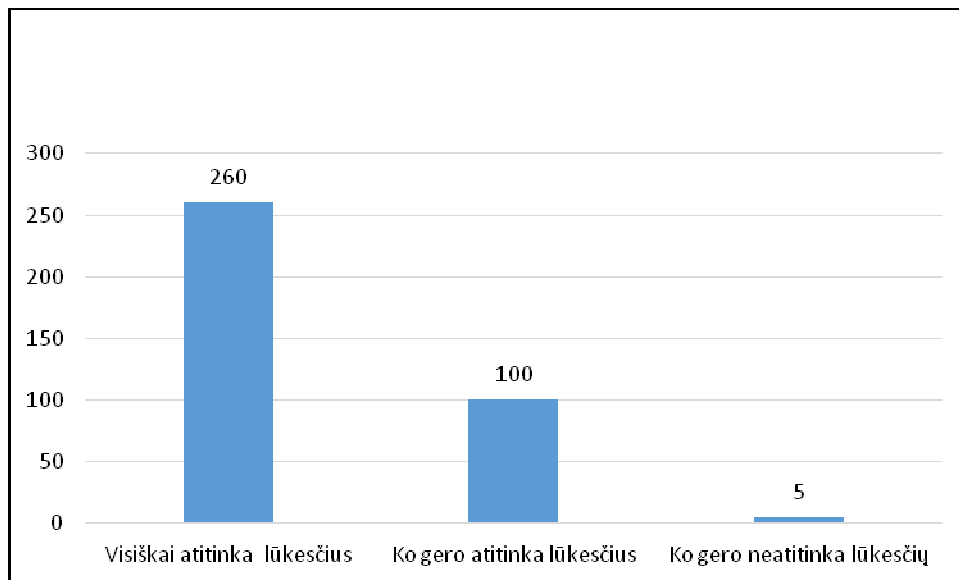


*Darbuotojai geba išvelgti, išsiaiškinti besimokančiųjų norus, poreikius.* 57 proc. respondentų teigia, kad tai visiškai atitinka jų lūkesčius. 6 proc. (21 respondentas) neturi nuomonės, negali įvertinti šio kriterijaus.

Labai panašiai įvertinti ir kiti du empatijos dimensijos kriterijai - *į besimokančiųjų norus reaguojama nedelsiant ir gerbiami besimokančiųjų norai ir pageidavimai.*

Geriausiai įvertintas ketvirtasis šios dimensijos teiginys - *individualiai klientui rodomas dėmesys.*

12 paveikslas. Individualiai klientui rodomas dėmesys

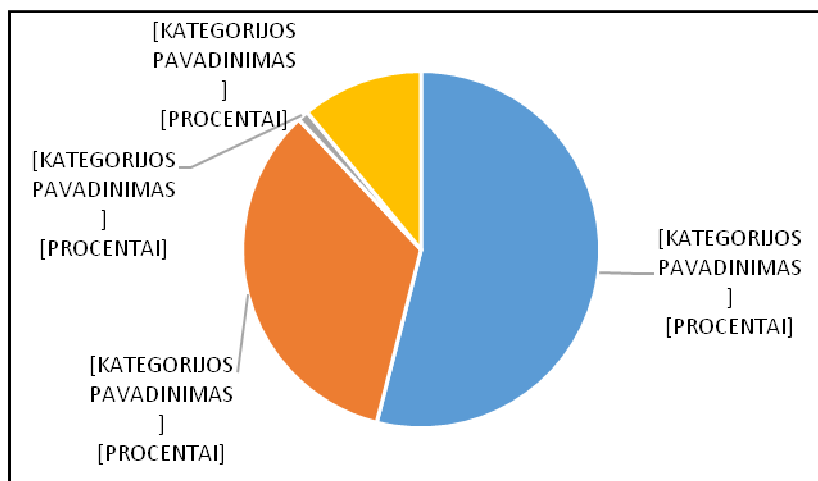


Dirbant su žmonėmis labai svarbu empatinės savybės. Empatijos dėka galimas abipusis pasitikėjimas, nuoširdumas tiek neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugos teikėjo tiek jo kliento, besimokančiojo.

**Patikimumas.** Paskutinioji vertinta dimensija - patikimumas t. y. paslaugų teikėjo įsipareigojimas teikti tiksliai ir patikimas paslaugas. Patikimumo dimensiją atspindėjo tokie kriterijai kaip mokymų laiko patogumas, mokymų turinio aktualumas, plati mokymų pasiūla, pageidaujama mokymų organizavimo neatidėliojimas, mokymų tematikos atnaujinimas bei lektorių kvalifikacija. Išanalizavus respondentų nuomonę galima teikti, kad ties šia dimensija neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugas teikiantis Rokiškio rajono savivaldybės švietimo centras turėtų padirbėti, nes nemažai respondentų, net 11 proc., negalėjo įvertinti šios dimensijos kriterijų.

13 paveikslas. Patikimumo dimensijos vertinimas





Vertindami patikimumo dimensiją geriausiai respondentai įvertino *mokymų laiką*. Net 67 proc. atsakiusių teigia, kad neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugas teikiančiame centre mokymai vyksta klientams patogiu laiku, t. y. visiškai atitinką jų lūkesčius. 33 proc. teigia, kad mokymų laikas ko gero atitinka jų lūkesčius.

*Aktualus mokymų turinys.* Mokymosi visą gyvenimą paradigmoje suaugusiųjų švietimo problemų analizei skiriama vis daugiau dėmesio, siekiant padėti suaugusiajam ne tik geriau adaptuotis darbo vietoje, bet ir įgyvendinant autentiškus, giluminius asmeninius tikslus. Todėl neformaliojo suaugusiųjų mokymų turinys turi būti aktualus, reikalingas ne lektoriams, bet pačiam besimokančiajam. Suaugusieji, dalyvaujantys neformaliajame ugdyme dažniausiai yra suinteresuoti gauti aktualius, reikalingus, naudingus ir pritaikomus praktikoje bei savo asmeninėje veikloje ir/ ar darbe mokymus. Šį patikimumo dimensijos kriterijų respondentai įvertino gerai, net 65 proc. (263 atsakiusieji) teigia, kad Rokiškio rajono savivaldybės švietimo centro vykdomi mokymai yra aktualūs ir visiškai atitinka jų lūkesčius. 34 proc. t. y. 123 respondentai mano, kad ko gero šios paslaugos atitinka jų lūkesčius ir tik 1 proc. (6 atsakiusieji) teigia, kad mokymai nėra aktualūs, t. y. ko gero neatitinka jų lūkesčių.

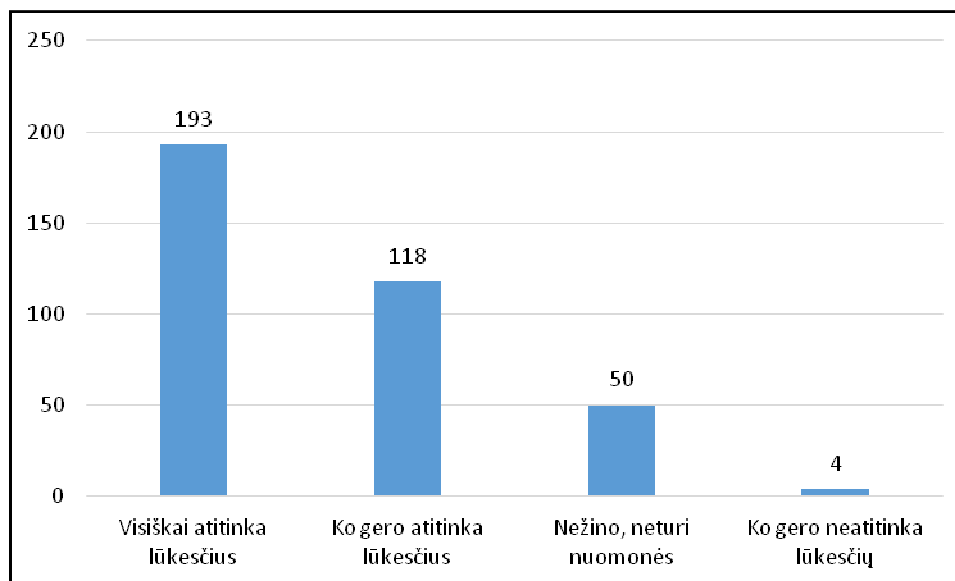
*Plati mokymų pasiūla.* Neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugas teikia daug valstybinių bei privačių įmonių, organizacijų, todėl išlikti konkurencingoje rinkoje nėra lengva. Vartotojų laisvė rinktis yra vienas iš esminių rinkos veikimo principų, todėl įstaigos, teikiančios neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugas, turi turėti galimybę pasiūlyti klientui kaip galima platesnį spektrą mokymų, tam, kad išlaikytų savo klientus. Anketoje respondentų buvo klausiama ar vertinamo švietimo centro mokymų pasiūla atitinka jų lūkesčius. 93 proc. respondentų teigia, kad mokymų pasiūla yra plati ir atitinka jų lūkesčius (53 proc. – „visiškai atitinka“ ir 41 proc. – „ko gero atitinka“). Tačiau šis vertinimo kriterijus verčia sunerimti, nes net 4 proc. respondentų

teigė nežinantys, neturintys nuomonės šiuo klausimu. Panagrinėjus atsakymus plačiau, matyti, kad taip atsako vyresnio amžiaus žmonės t. y. pensininkai arba pavienių tikslinių grupių klientai tokie kaip pardavėjai, banko darbuotojai, ūkininkai ir pan., kurie rečiau naudojasi neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugomis arba lankė konkrečius mokymus ir daugiau šio centro teikiamomis paslaugomis nesinaudojo.

Dar vienas patikimumo dimensijos kriterijus, kurį turėjo įvertinti respondentai – *pageidaujamų mokymų organizavimas neatidėliojamas*. Norint išlaikyti klientus, jų norai ir pageidavimai turi būti labai svarbūs kiekvienai įstaigai ar organizacijai teikiančiai paslaugas, o ypač neformaliojo suaugusiųjų švietimo srityje. Vienas iš labai gerai vertinamo šio kriterijaus privalumų yra klientų lojalumas, taip pat klientui yra patogiu, kai jo pageidaujami mokymai organizuojami mieste, kuriame jis gyvena, nes tai dažniausiai būna pigiau, o ir iš namų išvykti nereikia. 84 proc. respondentų yra patenkinti ir šį kriterijų vertina kaip visiškai arba ko gero atitinkantį jų lūkesčius. 2 proc. teigia, kad tai neatitinka jų lūkesčių ir net 14 proc. teigia nežinantys, neturintys nuomonės šiuo klausimu. Vadinasi jie neturi konkrečių pageidavimų arba nežino, kad gali kreiptis į šią instituciją su savo pageidavimais, norais.

Kylančios nedarbo ir emigracijos bangos meta iššūkį švietimui, o ypač neformaliajam suaugusiųjų švietimui, operatyviau reaguoti į pokyčius darbo rinkoje, padėti žmonėms greičiau susiorientuoti, atpažinti savo privalumus ir jais pasinaudoti ieškant darbo, gebėti rinktis perspektyvesnes karjeros kryptis, savarankiškai kurti verslą ir savo darbo vietą. Švietimas turi atverti galimybes bei siūlyti įvairias paslaugas, padedančias žmogui tobulinti gebėjimus remiantis profesinėmis kvalifikacijomis bei visapusišku savęs tobulinimu, įgyjant pasitikėjimo savo jėgomis, atsakomybės už save, bendruomenę, valstybę ir aplinką. Todėl atsižvelgdamos į tai neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugas teikiančios institucijos turi nuolat atnaujinti savo siūlomų mokymų tematiką. Vertinant neformaliojo suaugusiųjų švietimo teikiamų paslaugų kokybę respondentų buvo paprašyta įvertinti ir *mokymų tematikos atnaujinimas*.

14 paveikslas. Mokymų tematikos atnaujinimas



Tai dar vienas patikimumo dimensijos kriterijus, kuris verčia sunerimti tirtą centro vadovą ir darbuotojus. 50 apklausoje dalyvavusiųjų respondentų, kas sudaro 14 proc., teigia nežinantys ir neturintys nuomonės šiuo klausimu. Kyla klausimas kodėl, ar dėl to, kad naudojasi tik jiems siūlomais mokymais ir visai nesidomi kitais, ar retai naudojasi šio centro paslaugomis, t.y nėra lojalūs šio centro klientai. Todėl šis kriterijus buvo panagrinėtas plačiau, ieškant atsakymo į klausimą „kodėl nežino?“. Anketos demografiniai duomenys rodo, kad kaip ir prieš tai buvusio kriterijaus („pageidaujama mokymų organizavimas neatidėliojamas“) vertinimas, taip ir šio yra vienodi ir respondentų tikslinės grupės yra tos pačios, t. . pensininkai ir bendruomenės nariai, kurie nedažnai naudojasi centro teikiamomis neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugomis ir nežino kokiomis temomis organizuojami mokymai. Galima daryti išvadą, kad vertintas švietimo centras mažai skelbia ir reklamuoja savo siūlomus mokymus.

Paskutinis patikimumo dimensijos kriterijus – *kvalifikuotų lektorių parinkimas*. Šis kriterijus respondentų įvertintas gerai, net 67 proc. jų teigia, kad tai visiškai atitinka jų lūkesčius, 32 proc. - kad ko gero atitinka jų lūkesčius ir tik 1 proc. t. y. 3 respondentai teigia, kad lektorių parinkimas ko gero neatitinka jų lūkesčių. Vadinasi švietimo centro darbuotojų komanda geba parinkti gerus, kompetentingus, kvalifikuotus lektorius, o tai didelis teikiamos paslaugos kokybės ženklas. Kadangi mokymai dažniausia vyksta ne vieną kartą, t.y. jie organizuojami kelioms tikslinėms grupėms, todėl atsiliepimai apie lektorių turi įtaką kitos grupės besimokančiųjų surinkimui, susirinkimui.

Apibendrinant neformaliojo suaugusiųjų švietimo teikiamų paslaugų kokybės vertinimą galima teigti, kad respondentai, pasinaudoję Rokiškio rajono savivaldybės švietimo centro paslaugomis, liko patenkinti paslaugų kokybe, t. y. suteikta paslauga atitiko jų lūkesčius. Geriausiai buvo įvertintos apčiuopiamumo ir tikrumo dimensijos. Iš apčiuopiamumo dimensijos kriterijų aukščiausiai įvertintos švietimo centro patalpos, suteikiamos mokymosi sąlygos. Iš tikrumo dimensijos respondentai labiausiai vertina darbuotojų mandagumą, paslaugumą bei kompetenciją. Labai svarbus ir labai gerai įvertintas empatijos dimensijos kriterijus individualiai besimokančiajam rodomas dėmesys, nes tai svarbu kiekvienam klientui, nesvarbu koks jo amžius, kokiai tikslinei grupei jis priklauso, kokią socialinę padėtį užima, ar net kur gyvena. Visi mes norime dėmesio.

2013 m. gruodžio 16 d. vyko šio centro veiklos išorinis vertinimas, kurį atliko ekspertų grupė susidedanti iš Ugdymo plėtotės centro Kvalifikacijos tobulinimo ir kompetencijų skyriaus atstovo, Ignalinos gimnazijos direktoriaus, ir kito tokias pačias paslaugas teikiančio Lietuvos centro atstovo. Vykstant išoriniams centro veiklos vertinimui vyko susitikimas ir su klientais, steigėjo atstovais. Susitikimo metu buvo išsakyta nuomonė apie švietimo centro veiklą ir jo teikiamų paslaugų kokybę. Palyginus anketinės apklausos respondentų nuomonę ir išorinio vertinimo metu vykusio susitikimo dalyvių išsakytas mintis matyti, kad centras teikia kokybiškas paslaugas. Susitikimo metu švietimo centro steigėjo atstovas, švietimo skyriaus vedėjas, pastebėjo, kad tokio centro įkūrimas pateisino lūkesčius, suformuotas geras, darbingas, kompetentingas kolektyvas. Čia vyksta gyva veikla, vykdomi ir inicijuojami projektai, leidžiantys kelti kvalifikaciją ir tobulinti turimas kompetencijas ne tik rajono mokytojams, bet visai rajono bendruomenei. Visi susitikime dalyvavę klientai, kaip ir į anketos klausimus atsakinėję respondentai, labai gerai įvertino švietimo centro patalpas, mokymosi sąlygas, įrangą, darbuotojų paslaugumą, mandagumą, iniciatyvumą, geranoriškumą, operatyvų reagavimą į poreikius ir ypatingai pabrėždami darbuotojų kompetencijas. Išorinio vertinimo ekspertų grupė savo išvadose kaip stipriausias institucijos puses nurodė: kompetentingą ir nuolat besimokančią centro darbuotojų komandą, bendradarbiavimą su rajono Švietimo skyriumi ir švietimo įstaigomis planuojant ir įgyvendinant kvalifikacijos tobulinimo ir gerosios patirties sklaidos renginius rajono pedagoginei bendruomenei, efektyviai, kryptingai plėtojama projektinę veiklą, sudarančią sąlygas gerinti materialinę centro bazę. Na, o kaip silpnąją pusę ekspertų komisija įvardino nepakankamą interneto svetainės galimybių panaudojimą,

kas matyti ir iš tyrimo metu pateiktos anketos patikimumo dimensijos kriterijų, tokių kaip plati mokymų pasiūla, pageidaujamų mokymų organizavimo neatidėliojimas, mokymų tematikos nuolatinis atnaujinimas, respondentų vertinimų.

Apibendrinant kokybinio tyrimo (interviu) rezultatus galima teigti, kad veiksniai, gerinantys neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugos kokybę yra šie:

Planavimo etape:

- Darbuotojų gebėjimas išvelgti ir išsiaiškinti besimokančiųjų norus ir poreikius;

- Patogus ir lankstus švietimo centro darbo laikas;
- Kvalifikuoti darbuotojai kompetentingai atlieka savo darbą.

Komunikavimo etape:

- Išsamus informacijos teikimas;
- Paslaugos suteikiamos žadėtu laiku;
- Darbuotojų mandagumas, paslaugumas;
- Kvalifikuoti darbuotojai kompetentingai atlieka savo darbą;
- Užtikrinamas saugus ir patikimas aptarnavimas;
- Aktualus mokymų turinys;
- Pageidaujamų mokymų organizavimas;
- Mokymų tematikos atnaujinimas.

Įgyvendinimo etape:

- Švietimo centro patalpos;
- Suteikiamos mokymo/si sąlygos;
- Mokymo/si įranga;
- Nuoširdus iškilusių problemų sprendimas;
- Noras padėti besimokančiajam;
- Darbuotojų mandagumas, paslaugumas;
- Kvalifikuoti darbuotojai kompetentingai atlieka savo darbą;
- Užtikrinamas saugus ir patikimas aptarnavimas;
- Individualiai klientui/ lektoriui rodomas dėmesys;
- Lektorių kvalifikacija, kompetencija;
- Mokymų laikas;
- Reagavimas į besimokančiųjų poreikius;
- Kainos ir kokybės santykis.

Atliekant anketinę apklausą buvo iširta kaip neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugos vartotojai vertina skirtingas organizacijos (Rokiškio rajono savivaldybės švietimo centro) paslaugų kokybės dimensijas. Rezultatai rodo, kad visos dimensijos yra vertinamos gerai, bet geriausiai yra vertinama tikrumo dimensija ir jos kriterijai: darbuotojų mandagumas, paslaugumas, kvalifikuotų darbuotojų kompetentingai atliekamas darbas, saugus ir patikimas aptarnavimas bei apčiuopiamumo dimensija ir jos kriterijai: patalpos, mokymo/si sąlygos, įranga. Kitos dimensijos, susumavus rezultatus, vertinamos kaip ko gero atitinkančios lūkesčius, tačiau dar yra kriterijų, į kuriuos reikėtų atkreipti dėmesį.

Tiek iš kokybinio tyrimo (interviu), tiek ir kiekybinio (anketų) rezultatų matyti, kad Rokiškio rajono savivaldybės švietimo centro teikiamomis neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugomis vartotojai yra patenkinti, nes šios paslaugos visiškai atitinka arba ko gero atitinka jų lūkesčius.

#### 4. EMPIRINIO TYRIMO IR LITERATŪROS APŽVALGOS SINTEZĖ

Apibendrinant mokslinės literatūros analizę ir empirinio tyrimo metu gautus duomenis galima teigti, kad kokybės apibrėžimų ir sampratų yra daug ir įvairių. Vienas iš apibrėžimų kokybę traktuoja kaip specifinių, pamatuojamų kintamųjų funkciją, kitas – kad kokybė apibrėžiama pagal vartotojo reikalavimus, trečias – kokybiškumo tapatinimas su tobulumu ir pan. Tačiau darbe *kokybė* buvo suprantama kaip savybių visuma, siekianti ir galinti patenkinti vartotojo poreikius.

Suvokti paslaugų esmę gana sunku. Paslauga susideda iš kelių veiksmų sekos (planavimo, komunikavimo, įgyvendinimo), kurioje sąveikauja teikėjas ir vartotojas. Šis procesas dar papildomas materialiomis priemonėmis, todėl pateikti vieningą apibrėžimą, kas yra paslauga, gana sudėtinga. Apibendrinus mokslinėje literatūroje ir empirinio tyrimo metu (nestruktūrizuoto interviu) pateiktus apibūdinimus galima teigti, jog *paslauga* yra savitas teikėjo ir gavėjo bendradarbiavimas, tenkinantis gavėjo poreikius. O paslaugų paskirtis, esmė – teikti naudą, tenkinti poreikius, nebūtinai suteikiant apčiuopiamą rezultatą, sukuriant materialų produktą.

Nagrinėjant mokslinę literatūrą darytina išvada, jog paslaugų sektoriuje kokybės matavimas gerokai sudėtingesnis, nei, pramonėje. Paslaugų kokybei matuoti yra daug įvairiausių modelių, bet pats populiariausias ir aiškiausias yra A. Parasuraman, V. A. Zeithaml ir L. L. Berry kokybės spragų modelis ir pagal jį sukurta metodika „SERVQUAL“. Jie leidžia įvertinti itin platų paslaugų savybių spektrą, nustatyti ne tik bendrą paslaugų kokybę, bet ir konkrečias spragas tarp vartotojų lūkesčių ir patirties, t. y., svarbiausias paslaugų kokybės tobulinimo sritis. Vartotojas, apibūdinamas paslaugų kokybę, ją vertina pasitelkęs tam tikrus kriterijus, kurių yra labai daug, nes kiekvienas vartotojas turi savus vertinimo kriterijus ir individualiai suteikia tiems kriterijams svarbą. Šis kokybės matavimo būdas yra ganėtinai paprastas ir efektyvus, kad atskleistų stipriausias ir silpniausias teikiamų paslaugų kokybės puses.

Vartotojas reaguoja ne tik į tai, kokią rezultatą gauna, bet jam svarbu ir koku būdu šis rezultatas pasiekiamas. Dėl prastos paslaugų kokybės jo teikėjai dažnai patiria nemažai nuostolių. Taigi tinkamas paslaugos kokybės užtikrinimas yra labai svarbus faktorius užtikrinant sėkmingą paslaugų vystymą ir jų plėtrą, bei klientų išlaikymą.

Tobulėjant paslaugoms ir didėjant vartotojų reiklumui, kokybės matavimas ir tobulinimas tampa pirmaeilės svarbos organizacijų užduotimi. Vartotojai, apibūdindami paslaugų kokybę, ją vertina subjektyviai, pasitelkę tam tikrus individualius kriterijus (kintamuosius, dimensijas). Daugelis išskiria, jog vartotojui svarbiausia patikimumas, prieinamumas, teikėjo pasirengimas padėti, personalo kompetentingumas, tačiau yra ir kitų kokybės kriterijų.

Suaugusiųjų švietimas yra neatsiejamas nuo Mokymosi visą gyvenimą. Mokymasis visą gyvenimą priklauso visų šalių švietimo istorijai. Jo užuomazgų randama kinų tradicijose, Indijos budizme, graikų filosofijoje, Europos renesanse. Mokymasis visą gyvenimą kaip švietimo idėja iškelta XX a. antroje pusėje, kai buvo siekiama reaguoti į gausius pokyčius, kurie vyko socialkultūriniame gyvenime. Pastaruoju metu neformalusis suaugusiųjų švietimas vis labiau populiarėja kaip suaugusiųjų švietimo forma, kuri padeda asmeniui plėtoti jo kultūrinius interesus, kūrybines galias ir gebėjimus, įgyti profesinei veiklai reikalingų teorinių žinių bei tobulinti turimą kvalifikaciją ir kt. Taigi, neformalusis suaugusiųjų švietimas įgyja ypatingą reikšmę ne tik pasaulyje, bet ir Lietuvoje. Apibendrinant galima teigi, kad neformalusis suaugusiųjų švietimas pirmiausia apima kvalifikacijos tobulinimą. Svarbi vieta tenka asmens tobulėjimui, žmogiškųjų galių, gebėjimų ugdymui, mokymuisi gyventi šiuolaikinėje greitai besikeičiančioje visuomenėje ir pan. Dirbant, neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugų teikimo sferoje, nuolat susiduriama su šių paslaugų kokybės įvertinimu. Šalyje yra daug įmonių ir organizacijų teikiančių neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugas. Lietuvoje yra atlikta įvairių tyrimų suaugusiųjų šveitimo srityje, bet apie neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugų kokybę tyrimų iki šiol nebuvo. O, kad tokių tyrimų reikia teigiama, ir Lietuvos Respublikos Valstybės kontrolės valstybinio audito apie neformaliojo suaugusiųjų švietimo plėtrą ataskaitoje (2013). Čia akcentuojama, kad neformalusis neprofesinis suaugusiųjų švietimas plėtojamas netolygiai, savivaldybės skiria nepakankamai dėmesio neformaliajam suaugusiųjų švietimui ir todėl būtina tirti šių paslaugų kokybę ir vartotojų nuomonę.

Kokybiškos neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugos yra tokios, kurios ne tik atitinka standartus, nustatytus kriterijus, bet pirmiausiai yra priimtinos vartotojams, atitinka jų lūkesčius ir reikalavimų lygį. Taigi būtina teikti tokias paslaugas, kokių pageidauja vartotojai. Neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslauga susideda iš trijų sudedamųjų: planavimo, komunikavimo ir įgyvendinimo. Paslaugos teikėjui jos visos labai svarbios, o vartotojui (klientui) svarbūs yra komunikavimas ir bendravimas. Visos



šios sudedamosios įtakoja neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugos kokybę per tokias dimensijas kaip patikimumas, empatija, reagavimas, tikrumas, apčiuopiamumas. Kaip teigiama literatūroje ir kaip parodė empirinio tyrimo rezultatai visos šios dimensijos yra labai svarbios vartotojams, vertinantiems gaunamų paslaugų kokybę ir paslaugų teikėjams, norintiems išlaikyti lojalius klientus ir pritraukti naujus. Galima teigti, jog teikiamų paslaugų kokybės atitikimas klientų (vartotojų) poreikius bei lūkesčius užtikrina aukštesnę kokybę bei kuria tvirtesnę ryšių tarp neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugas teikiančios įstaigos ir klientų, o tai įtakoja lojalumą paslaugos teikėjui.

## 5. IŠVADOS

Apibendrinus teorinę ir empirinę darbo dalis galima daryti tokias išvadas:

- Paslaugą dauguma vartotojų apibūdina kaip veiklą, kuri yra neapčiuopiama, o kokybę supranta kaip poreikių tenkinimą. Paslauga - kaip veiksmas ar darbas, kurį viena šalis siūlo kitai, o kokybė - objekto savybė, kuri įgalina tenkinti šiandieninius arba numanomus vartotojo poreikius. Siekiant kokybės svarbiausia apsispręsti tenkinti vartotojų lūkesčius, norus, reikmes, nes ir pati paslaugos esmė yra vartotojų poreikių patenkinimas. Vartotojų suvokimas apie paslaugų kokybę atsiranda sudėjus tiek laukiamą kokybę, kuriai formuotis įtakos turi poreikiai, ankstesnės patirtys, paslaugų įmonės komunikacija ir pan., tiek konkrečioje paslaugas teikiančioje organizacijoje patirtą kokybę. Patirtą kokybę sudaro tokie komponentai, kaip organizacijos gebėjimas nustatyti, ko nori klientas ir tai jam suteikti kiek įmanoma profesionaliau, efektyviau.

- Paslaugų kokybei matuoti yra įvairiausių paslaugų kokybės matavimo modelių, tačiau tyrimuose dažniausiai naudojamas SERVQUAL kokybės modelis. SERVQUAL tyrimas leidžia tiksliai įvertinti paslaugų kokybės dimensijas, tokias kaip: apčiuopiamumą (fiziniai elementai), reagavimą (tikslumas ir pagalba, pasirengimas padėti klientui), patikimumą (tinkamas paslaugos suteikimas iš pirmo karto), tikrumą (kompetencija ir paslaugumas), empatiją (kontaktinio personalo gebėjimas suprasti vartotojo poreikius, asmeninis dėmesys klientams). Šis kokybės modelis tinka beveik visoms paslaugas teikiančioms įstaigoms.

- Neformalusis suaugusiųjų švietimas yra paslauga, kuri turi visas klasikines paslaugų savybes: ji yra neapčiuopiama ir heterogeninė, atitinka ne atskiriamumo kriterijų Neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslauga susideda iš trijų sudedamųjų: planavimo, komunikavimo ir įgyvendinimo. Paslaugos teikėjui jos visos labai svarbios, o vartotojui (klientui) svarbūs yra komunikavimas ir bendravimas. Visos šios sudedamosios įtakoja neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugos kokybę per tokias dimensijas kaip patikimumas, empatija, reagavimas, tikrumas, apčiuopiamumas.

- Neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslauga susideda iš planavimo, komunikavimo ir įgyvendinimo. Kiekvienam šiam paslaugos etapui svarbūs kokybę

gerinantys veiksniai. Planavimo etape labai svarbu: klientų poreikių išsiaiškinimas ir reagavimas į juos (pageidaujimų mokymų organizavimas), geras renginių laiko planavimas, patogus ir lankstus įstaigos, teikiančios neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugas darbo laikas. Komunikavimo etape svarbu - mokymų datos ir laiko konkretumas (pažadų laikymasis), išsami informacija prieš mokymus, nuoširdus darbuotojų bendravimas, konfidencialumas, plati mokymų temų pasiūla, mokymų tematikos atnaujinimas. Neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugos įgyvendinimo etape svarbu - ryšys tarp lektoriaus ir besimokančiojo, sudarytos mokymosi sąlygos, turima mokymo/si įranga, dėmesys besimokančiajam, mokymų kainos ir kokybės atitikmuo, greitas iškilusių problemų sprendimas, mikroklimate, saugumas, mokymų formų įvairovė, mokymų organizavimo laikas, lektorių kompetencija, nuoširdus darbuotojų bendravimas.

- Šalyje yra daug įmonių ir organizacijų teikiančių neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugas. Lietuvoje yra atlikta įvairių tyrimų suaugusiųjų švietimo srityje, bet apie neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugų kokybę tyrimų nėra. O, kad tokių tyrimų reikia teigiama, ir Lietuvos Respublikos Valstybės kontrolės valstybinio audito apie neformaliojo suaugusiųjų švietimo plėtrą ataskaitoje (2013), kurioje akcentuojama, kad neformalusis neprofesinis suaugusiųjų švietimas plėtojamas netolygiai, savivaldybės skiria nepakankamai dėmesio neformaliajam suaugusiųjų švietimui. Todėl būtina tirti šių paslaugų kokybę ir vartotojų nuomonę.

- Neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugos teikiamos Rokiškio rajono savivaldybės švietimo centro yra kokybiškos. Teikiamų paslaugų stiprybės yra lokalinė centro vieta, mokymo/si patalpos, sąlygos, įranga, kompetentingi, nuoširdūs, paslaugūs darbuotojai, kiekvienam besimokančiajam rodomas dėmesys, nuoširdus iškilusių problemų sprendimas.

- Reikėtų atkreipti dėmesį į patikimumo ir empatijos dimensijų kriterijus tokius kaip: klientų poreikių ir pageidaujimų mokymų organizavimo spartą, mokymų tematikos nuolatinį atnaujinimą ir teikiamų mokymų viešinimą, internetinės svetainės galimybių didinimą, daugiau dėmesio skiriant ne tik švietimo įstaigų darbuotojams, bet ir kitoms tikslinėms grupėms.

- Reikėtų koncentruotis į platesnį įvairių tikslinių grupių įtraukimą į mokymus, t. y. organizuoti daugiau mokymų ir veiklų asmeninių kompetencijų ne tik atskiroms tikslinėms grupėms, bet ir bendrai rajono bendruomenės nariams.

## LITERATŪRA

1. Adomėnas V. (2000). *Statistiniai kokybės valdymo metodai*. Kaunas: Technologija.
2. Bagdonienė L. (2006). *Organizacijų vadybos praktikumas*. Kaunas: Technologija
3. Bagdonienė L. ir Hopenienė R. (2005). *Paslaugų marketingas ir vadyba*. Kaunas: Technologija.
4. Barczyk C.C., (1999). *Visuotinės kokybės vadyba*. Vilnius: Eugrimas.
5. Bitner M.J., & Zeithmal V.A. (1996). *Services marketing*. The McGraw – Hill Companies, Inc.
6. Bižys N., Linkaitytė G. R., & Valiuškevičiūtė A. *Pamokos mokytojui*. Vilnius: Margi raštai.
7. Dikavičius, V., & Stoškus, S. (2003). *Visuotinė kokybės vadyba*. Kaunas: Technologija.
8. Dunne E. (1999). *The Learning Society: International perspectives on core skills in higher education*. London.
9. Europos Bendrijų komisija. (2006). Europos komisijos komunikatas. Suaugusiųjų mokymasis: mokytis niekada nevėlu. Pasiektas: 2012 11 21 adresu [http://www.suaugusiujusvietimas.lt/modules/document\\_manager/documents/3/com2006\\_0614lt01.pdf](http://www.suaugusiujusvietimas.lt/modules/document_manager/documents/3/com2006_0614lt01.pdf)
10. Foley G. (2007). *Suaugusiųjų mokymosi metmenys. Suaugusiųjų švietimas globalizacijos laikais*. Vilnius: Kronta.
11. Gabbott M.,& Hogg G., (1999). *Consumers and Services*. England: John Wiley and Sons Ltd.
12. Goetsch D. L., & Davis S. B. (2006) *The Quality Management Introduction to Total Quality Management for Production, Processing, and Services* (5th ed). Pearson Prentise Hall.
13. Grönroos Ch. (2001). *Service Management and Marketing. A Customer Relationship*

14. *Management Approach*. Chichester: John Wiley & Sons.
15. Haksever C., Render B., Russell R.S., Murdick R.G., (2002). *Upravljenje i organizacija v sfere uslug*. SPb.: Piter.
16. Hermon, P.,& Altman, E. (1996). Service quality in academic libraries. Pasiektas 2013 04 15 adresu <http://books.google.com/books?id=yYhHN29HGCRYC&printsec=frontcover&dq=service+quality&hl=lt&cd=1#v=onepage&q&f=false>
17. Yorke, M. (1995). *Quality Assurance in Education*. Vol 3, Iss. 1, Bradford.
18. Jucevičienė P. (1997). Ugdymo mokslo raida: nuo pedagogikos iki šiuolaikinės edukologijos Kaunas: Technologija
19. Jurkauskas, A. (2001). *Visuotinės kokybės vadyba*. Kaunas: Technologija
20. Kardelis K. (2005) *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. Šiauliai: Lusilijus
21. Kaziliūnas, A. (2007). *Kokybės vadyba*. Vilnius: M.Romerio universitetas.
22. Korsakaitė D. (2004). *Paslaugų kokybės vadybiniai aspektai*. LŽŪU mokslo darbai. Nr. 63 (16).
23. Lamanuskas, V. (2004). Švietimo monitoringo įvadas. Šiauliai: Liucijus.
24. Langvinienė, N., & Vengrienė, B. (2005). *Paslaugų teorija ir praktika*. Kaunas: Technologija.
25. Lietuvos Respublikos Civilinis kodeksas (2008). Vilnius: UAB "Saulėlė".
26. Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerija (2010). Europos vartotojų pasitenkinimo valdymo vadovas. Pasiektas: 2013 07 05 adresu <http://www.vakokybe.lt/index.php?id=385>
27. Lietuvos Respublikos profesinio mokymo įstatymo koncepcija (2004). Pasiektas: 2012 09 25 adresu <https://www.e-tar.lt/portal/forms/legalAct.html?documentId>
28. Lietuvos Respublikos švietimo įstatymas. (2011). Pasiektas 2012 06 05 adresu [http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=279441&p\\_query=&p\\_tr2=](http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=279441&p_query=&p_tr2=)
29. Lietuvos Respublikos Neformaliojo švietimo įstatymas (1998). Pasiektas 2012 06 28 adresu [http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=60192](http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=60192)
30. Lietuvos Respublikos kultūros ir švietimo ministerija. (1992). Lietuvos švietimo koncepcija. Vilnius: Leidybos centras.
31. Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministerija. Valstybinė švietimo 2013-2022 metų strategija. Pasiektas: 2013 08 14 adresu

[http://www.smm.lt/uploads/documents/Veikla\\_strategija/VSS%20Seimui\\_2012-09-19.pdf](http://www.smm.lt/uploads/documents/Veikla_strategija/VSS%20Seimui_2012-09-19.pdf).

32. Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministerija. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija. (2004). Mokymosi visą gyvenimą užtikrinimo strategija. Pasiektas: 2012 06 29 adresu [http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=329216&p\\_query=&p\\_tr2=](http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=329216&p_query=&p_tr2=) .
33. Lietuvos Respublikos Valstybės kontrolė. (2013). Valstybinio audito ataskaita. Neformaliojo suaugusiųjų švietimo plėtra. Vilnius: Autorius.
34. Loveloch Ch. H.(1991). *Services Marketing*. Prentice Hall, Englewood Cliffs, New Jersey.
35. Jersey.
36. Luobikienė, I. (2006). *Sociologinių tyrimų metodika: mokomoji knyga*. Kaunas: Technologija.
37. Mackevičius, J. (2007). *Įmonių veiklos analizė*. Vilnius :TEV.
38. Mikulis, J. (2007). *Pažangūs vadybos principai*. Visuotinė kokybės vadyba. Vilnius: Ciklonas.
39. Neformaliojo suaugusiųjų švietimo kokybės užtikrinimo aprašo projektas. (2012). Pasiektas: 2012 12 03 adresu <http://www.upc.smm.lt/svietimas/dokumentai>
40. Palaima T., (2005). Paslaugų kokybės tyrimo programa: kiekybinių tyrimų galimybės. *Marketingas*. Nr. 7 – 8
41. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1991), “Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale”, *Journal of Retailing*, Vol. 67.
42. Paulauskaitė N., & Vanagas P. (1998). *Organizacijos kultūros tyrimas įgyvendinant visuotinės kokybės vadybą*. Kaunas: Technologija.
43. Peras Ch. Gunvallas. Švedijos patirtis suaugusiųjų švietimo srityje. *Suaugusiųjų švietimas ISSN1822-3745 Nr. 3*
44. . Pietaris D., (2003). Pardavėjui daugiausia laiko dera skirti kliento poreikiams išsiaiškinti. *BMC naujienos* 7.
45. Pranulis V., & Pajuodis A (1999). *Marketingas*. Vilnius: Eugrimas.
46. Pranulis V., Pajuodis A., Urbonavičius S., Virvilaitė R. (2000) *Marketingas*. Vilnius: Eugrimas.

47. Raipa, A., & Urbanavičius, D. (2007). *Viešojo administravimo efektyvumas. Monografija*. Kaunas: Technologija.
48. Rosander A. C. (1989). *The quest for Quality in Service*. Quality Press.
49. Sallis E. (2002). *Total Quality Management in Education* (3rd ed). Pasiektas: 2013 03 14 adresu <http://41.59.3.91:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/87/TOTAL%20QUALITY%20MANAGEMENT%20IN%20EDUCATION.pdf?sequence=1>.
50. Seth, N., Deshmukh, S.G., Vrat, P. (2005). Service quality models: a review. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 9, 913 – 949.
51. Tijūnaitienė, R., Baužienė, I. (2004). Paslaugų rinkodaros modelių ypatumai. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*. Ernesto Galvanausko mokslinės konferencijos pranešimų medžiaga. Šiauliai. Šiaulių universiteto leidykla.
52. Tijūnaitienė, R., Šidlauskienė, E., Šerikova, A., & Toleikienė, R. (2009). Klientų dalyvavimo vaidmenys bendrai kuriant paslaugas. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*. ISSN 1648-9098. Šiauliai: Šiaulių universitetas, Nr. 1(14).
53. Tamošiūnas T. (2005). Neformaliojo suaugusiųjų švietimo būklė ir gyventojų bei darbdavių požiūris į neformalųjį suaugusiųjų švietimą. Analizė. Pasiektas: 2013 05 05 adresu [www.smm.lt/uploads/documents/.../neform\\_suaug\\_sviet\\_bukl\\_ataskaita](http://www.smm.lt/uploads/documents/.../neform_suaug_sviet_bukl_ataskaita)
54. Tight M. (2007). *Kertinės suaugusiųjų švietimo ir mokymo idėjos*. Vilnius: Kronta
55. Trakšėlysis K. *Suaugusiųjų švietimo tyrimo 2004-2011 metų analizė*. (2012). Socialinių mokslų studijos. ISSN 2029–2236. 4(4)
56. Ugdymo plėtotės centras. (2011). *Neformaliojo suaugusiųjų mokymosi sampratų analizė mokymosi visą gyvenimą kontekste*. Vilnius: Autorius.
57. Urbanavičius D., & Raipa A. (2001). *Visuotinė kokybės vadyba viešajame administravime. Viešojo administravimo efektyvumas*. Kaunas: Technologija
58. Valackienė, A. (2004). *Sociologinis tyrimas*. Kaunas: Technologija.
59. Vanagas, P. (2006). *Visuotinės kokybės vadyba*. Kaunas: Technologija.
60. Vengrauskas, V., Kunigėlienė, D. (2002). Intelektinių paslaugų teoriniai aspektai ir universitetų vaidmuo jų plėtrai. *Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai*. ISSN 1392-1142. Nr. 22

61. Vengrienė, B. (2006). *Paslaugų vadyba*. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.
62. Vitkienė E., (2004). *Paslaugų marketingas*. Klaipėda: Klaipėdos universitetas.
63. Zeithaml V., Parasuraman, A. & Berry, L. (1990) *Delivering quality service. Balancing customer perceptions and expectations*, New York: The free press.