

## Vilniaus universiteto sveikatos ir sporto centro paslaugų kokybės vertinimas studentų požiūriu

Straipsnyje, remiantis SERVQUAL modeliu, analizuojama Vilniaus universiteto studentų patirta ir laukiama sveikatos ugdymo ir sporto paslaugų kokybė. Taip pat atliekamas informacijos apie Lietuvos ir užsienio aukštosiose mokyklose teikiamas sveikatos ugdymo ir sporto paslaugas palyginimas.

**Raktiniai žodžiai:** sveikatos ugdymo ir sporto paslaugos, kokybės vertinimas, Vilniaus universitetas.

The article with reference to SERVQUAL model analyses quality of health education and sport services experienced and expected by Vilnius University students. The comparison of information about health education and sport services provided in Lithuanian and foreign higher schools was carried out too.

**Keywords:** health education and sport services, quality assessment, Vilnius University.

---

### Įvadas

Pastaraisiais dešimtmečiais vis didesnis dėmesys skiriamas vienam iš gyvenimo kokybės veiksnių – sveikai gyvensenai. Fizinis aktyvumas ir sveika gyvensena padeda mažinti socialinės apsaugos ir sveikatos priežiūros išlaidas, gerėja sveikata, didėja gyventojų našumas ir užtikrinama geresnė gyvenimo kokybė (Vilniaus universitetas, 2012). Pripažįstama, kad individas yra tiesioginis savo sveikatos kūrėjas ir puoselėtojas, taigi jis turėtų suvokti sveikatą kaip vertybę ir prisiimti atsakomybę už ją. Nors tradiciškai jaunimas laikomas viena iš sveikiausių socialinių grupių, tačiau pastaruoju metu vis dažniau akcentuojamas jaunimo

nepakankamas fizinis aktyvumas, žalingi įpročiai, nesveika mityba, netinkamas darbo ir poilsio režimas. Be to, akademinis jaunimas studijų aukštojoje mokykloje metu patiria iššūkius ir stresą, susijusius su adaptacija prie akademinų krūvių, socialinės ir fizinės aplinkos bei atsakomybės už savo gyvenseną didėjimu (Grinienė, 2006; Norkus, Alūzas, 2012). Užsienio tyrimai (von Ah, Ebert, Ngamvitroj, Park, Kang, 2005; Aslan, Kocak, 2011) rodo, kad aukštosiose mokyklose nepakankamai skiriama dėmesio sveikatos ugdymui ir sveikos gyvensenos formavimui. Panaši tendencija pastebima ir Lietuvos aukštosiose mokyklose (Strazdienė, Adaškevičienė, 2011; Tamošauskas, 2012; Norkus, Alūzas, 2012),

---

Roma ADOMAITIENĖ – Vilniaus universiteto Ekonomikos fakulteto Vadybos katedros docentė, socialiniai mokslai (vadyba ir administravimas). Adresas: Saulėtekio al. 9, II rūmai, 704 kab., Vilnius. Tel. + 370 5 236 6154, faks. + 370 5 236 6127. E. paštas [roma.adomaitiene@ef.vu.lt](mailto:roma.adomaitiene@ef.vu.lt).

Skirmantė MAŽUIKAITĖ – Vilniaus universiteto Ekonomikos fakulteto Vadybos katedros Kokybės vadybos magistrė, socialiniai mokslai (vadyba ir administravimas). Adresas: Saulėtekio al. 9, II rūmai, 704 kab., Vilnius. Tel. + 370 5 236 6154. E. paštas [smazuikaite@gmail.com](mailto:smazuikaite@gmail.com).

nors, kaip parodė J. Jankausko ir N. Jan-  
tulienės (2008) atliktas tyrimas, daugiau  
negu pusė respondentų vyrų (52,7 proc.)  
ir ketvirtadalis moterų (25,5 proc.) akcen-  
tuoja kūno kultūros užsiėmimų reikalin-  
gumą aukštosiose mokyklose.

Švietimo kokybė, ekspertų pripažįsta-  
ma vienu iš gyvenimo kokybės veiksnių  
(Pukeliene, Starkauskiene, 2011), yra ak-  
centuojama ir LR Mokslo ir studijų įsta-  
tyme (Žin., 2009, Nr. 54-2140), kur įtvir-  
tinta aukštosios mokyklos atsakomybė už  
mokslo (meno) veiklos, studijų ir kitos  
veiklos kokybę, taigi ir už studentams  
teikiamų sveikatos ugdymo bei sporto  
paslaugų kokybę. Aukštosios mokyklos  
turėtų sudaryti kuo palankesnes sąlygas  
studentams jų sveikatai ir kokybiškam  
gyvenimui būtiniams fizinio aktyvumo  
įgūdžiams stiprinti. Sveikatos ugdymo  
ir sporto veiklos adaptavimas aukštosios  
mokyklos studentų poreikiams ir jų mo-  
tyvacijos aktyviai gyventi didinimas yra  
glaudžiai susiję su studentams teikiamų  
paslaugų kokybe. Tam, kad aukštoji mo-  
kykla kryptingai gerintų savo paslaugų  
kokybę, būtina nustatyti, kokios koky-  
bės paslaugų reikia jos klientams, kiek  
jie patenkinti esamu paslaugų kokybės  
lygiu (Gruber, Fuß, Voss, Gläser-Zikuda,  
2010). Todėl aukštosioms mokykloms bū-  
tini instrumentai, padedantys stebėti ir  
vertinti studentams teikiamų paslaugų  
kokybę bei įtraukti studentų suvokiamos  
paslaugų kokybės veiksnius į šių paslaugų  
kokybės užtikrinimą ir gerinimą (Nadiri,  
Kandampully, Hussain, 2009; De Jager,  
Gbadamosi, 2010).

Dauguma Lietuvoje atliekamų tyrimų  
yra susiję su studentų požiūrio į jų fizinį  
aktyvumą ir sveiką gyvenimą analize. Ta-  
čiau pasigendama studijų, analizuojančių  
Lietuvos aukštųjų mokyklų sveikatos ug-  
dymo ir sporto paslaugų kokybę. Tai pa-

gerintų studentams teikiamas paslaugas.  
Taigi formuluojama tokia **mokslinė pro-  
blema**: nepakankamas studentams teikia-  
mų sveikatos ugdymo ir sporto paslaugų  
kokybės ištyrimas ir gerinimo galimybių  
nustatymas. Autoriniame tyrime patei-  
kiamas Vilniaus universiteto (VU) atvejis,  
atskleidžiantis I–IV kursų studentų suvo-  
kiamą jiems teikiamų sveikatos ugdymo ir  
sporto paslaugų kokybę, remiantis adap-  
tuotomis SERVQUAL modelio dimensi-  
jomis.

**Tyrimo objektas** – studentams teikia-  
mų sveikatos ugdymo ir sporto paslaugų  
kokybė.

**Tyrimo tikslas** – įvertinti Vilniaus  
universitete (VU) teikiamų sveikatos ug-  
dymo ir sporto paslaugų kokybę studentų  
požiūriu.

#### **Tyrimo uždaviniai:**

1. Atskleisti paslaugų kokybės vertinimo  
teorinius aspektus.
2. Atlikti Lietuvos ir užsienio šalių aukš-  
tųjų mokyklų informacijos apie stu-  
dentams teikiamas sveikatos ugdymo  
ir sporto paslaugas palyginimą.
3. Remiantis SERVQUAL modeliu, nu-  
statyti VU I–IV kursų studentų suvo-  
kiamą jiems teikiamų sveikatos ugdy-  
mo ir sporto paslaugų kokybę.
4. Pateikti rekomendacijas sveikatos ug-  
dymo ir sporto paslaugų kokybei ge-  
rinti.

**Tyrimo ir analizės metodai.** Anali-  
zuojant paslaugų kokybės vertinimo ypa-  
tumus buvo atlikta mokslinės literatūros  
lyginamoji analizė ir apibendrinimas.  
Studentų požiūriui į sveikatos ugdymo ir  
sporto paslaugų kokybę nustatyti atliktas  
aprašomasis kiekybinis tyrimas. Tyrimo  
duomenims rinkti naudota apklausos  
anketa, parengta remiantis SERVQUAL  
modelio metodika. Sveikatos ugdymo  
ir sporto paslaugų kokybės gerinimo

rekomendacijos buvo formuluojamos pagal autorinio tyrimo rezultatus bei užsienio ir Lietuvos aukštųjų mokyklų sveikatos ugdymo ir sporto paslaugų palyginimą. Tyrimo rezultatai apdoroti SPSS Statistics 20 programiniu paketu.

## **Paslaugų kokybės vertinimo ypatumai**

Paslaugų kokybės užtikrinimo ir jos gerinimo aktualumas išryškėja organizacijai siekiant konkurencinio pranašumo, geresnių veiklos rezultatų, dedant pagrindus organizacijos ilgalaikiam darniam vystymuisi, formuojant teigiamą organizacijos įvaizdį (Nadiri et al., 2009). Aukštąsias mokslo institucijas užtikrinti ir gerinti savo veiklos kokybę labiausiai skatina mažėjantys studentų skaičiai, akademinį gyvenimą paliečiantys globalizacijos procesai, visuomenės reikalavimai institucijų atsakomybei ir efektyvumui, kintantys įvairių suinteresuotųjų pusių poreikiai ir lūkesčiai ir kt. (Milisiunaite, Adomaitienė, Galginaitis, 2009; Žekevičienė, 2009; De Jager, Gbadamosi, 2010). Kadangi kokybės gerinimas neįmanomas be paslaugų kokybės lygio įvertinimo suinteresuotųjų pusių požiūriu, o kokybės įvertinimas netikslingas be kokybės gerinimo, taigi abiejų šių veiklų vykdymas įgalina organizaciją užtikrinti laukiamą (sutartą) kokybę.

Nors paprastai aukštajame moksle ribotai naudojami verslo organizacijoje taikomi kokybės vadybos ir vertinimo modeliai, tačiau pastaruoju metu pastebimas aktyvumas šioje srityje, nes aukštojo mokslo institucijos taip pat sprendžia suvoktos paslaugų kokybės vertinimo problemą (Žekevičienė, 2009; Nadiri et al., 2009). Paslaugų neapčiuopiamumas, nevienalytiškumas, neatskiriamumas nuo pro-

cese dalyvaujančių klientų padaro kokybės įvertinimą pakankamai sudėtingu (Nadiri et al., 2009). Be to, egzistuojantis paslaugos kokybės subjektyvumas, kai vertinama remiantis kliento vaizduote, asmeniniais patyrimais, emocijomis, lūkesčiais, požiūriais, taip pat daro įtaką vertinimo procesui ir rezultatams (Šimkus, Pilelienė, 2010). Vertinimo sudėtingumą aukštajame moksle lemia ir aukštojo mokslo kokybės koncepcijos nevienalytiškumas, daugiamačiškumas, daugiapakopiškumas, dinamiškumas ir kt. (Milisiunaite et al., 2009; Gruber et al., 2010; De Jager, Gbadamosi, 2010).

Mokslinėje literatūroje pateikiama įvairių paslaugų kokybės (vertinimo) modelių ir metodų (Kim, Kim, 1995; Seth, 2005; Žekevičienė, 2009; Nadiri et al., 2009; Gruber et al., 2010; Aslan, Kocak, 2011; Cant, Wiid, 2012; Ramseook-Munhurrun, Nundlall, 2013), tačiau jie skiriasi savo sudėtingumu, rezultatų pateikimu, vertinimo objektu ir kt. Kaip teigia P. Ramseook-Munhurrun ir P. Nundlall (2013), paslaugų kokybės vertinime vyrauja du požiūriai: šiaurietiškas ir amerikietiškas. Šiaurietiškas požiūris remiasi Grönroos modeliu, kur vertinamos trys klientų pasitenkinimą lemiančios dimensijos: techninė paslaugos rezultato kokybė, funkcinė paslaugos proceso kokybė ir organizacijos įvaizdis (Grönroos, 1984; Ramseook-Munhurrun, Nundlall, 2013; Lizhi, Liangqing, 2014). Amerikietišką požiūrį atspindi SERVQUAL modelis, apimantis penkias dimensijas: apčiuopiamumą (materialius paslaugos teikimo aspektus), patikimumą (organizacijos gebėjimą tesėti duotus pažadus ir teikti paslaugas patikimai ir tiksliai), operatyvumą (darbuotojų norą ir pasirengimą skubiai aptarnauti klientus), užtikrinimą (darbuotojų žinias, įgūdžius, paslaugumą) ir empatiją

(darbuotojų pasirengimą suprasti klientų poreikius, skirti individualų dėmesį, tenkinti specifinius klientų poreikius) (Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1988; Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1994; Ramseok-Munhurrun, Nundlall, 2013).

Grönroos modelis buvo pristatytas kaip bendras modelis be techninės ir funkcinės kokybės matavimo instrumento. Nors G.-D. Kang ir J. James (2004) pritaikė Grönroos modelį mobiliojo ryšio paslaugų kokybės vertinimui, jis retai naudojamas moksliniuose tyrimuose.

Remiantis SERVQUAL modeliu buvo parengta nemažai kitų paslaugų kokybės vertinimo modelių. Esama ir konkrečioms paslaugoms, konkrečiam sektoriui parengtų bei atskiros šalies ar regiono ypatumus atspindinčių kokybės vertinimo modelių. SERVPERF modelis yra analogiškas SERVQUAL modeliui (Nadiri et al., 2009), tačiau padeda įvertinti tik klientų pasitenkinimą jiems teikiamomis paslaugomis ir labiau tinkamas naudoti aukštojo mokslo institucijose apklausiant paskutinio kurso studentus (Oldfield, Baron, 2000; Žekevičienė, 2009). S. K. Ho ir K. Wearn (1996) sujungė SERVQUAL modelį su Visuotinės kokybės vadybos aukštojo mokslo modeliu (HETQMEX), apimančiu pagrindines paslaugų kokybės koncepcijas. Paslaugų kokybės matavimo Indijos aukštajame moksle modelis (SQM-HEI) (Senthilkumar, Arulraj, 2011) padėjo jo autoriui nustatyti veiksnius, labiausiai įtakančius universiteto absolventų įsidarbinamumą ir įgalino numatyti šios veiklos tobulinimo galimybes. QUESC ir SPORTSERVE modeliai skirti sporto ir fizinio aktyvumo paslaugų kokybei įvertinti (Kim, Kim, 1995; Aslan, Kocak, 2011; Cant, Wiid, 2012). Šie modeliai apima specifines sporto ir sveikatos centrams aktualias dimensijas

ir yra detalesni nei SERVQUAL modelis. QUESC modelis analizuoja net 12 dimensijų (Kim, Kim, 1995), tačiau dauguma jų tinkamesnės privačioms paslaugų organizacijoms, o ne aukštojo mokslo institucijoms. SPORTSERVE modelio dimensijos padeda įvertinti sporto renginių žiūrovų pasitenkinimą (Cant, Wiid, 2012), taigi netinka vertinant aukštojo mokslo institucijos teikiamas sveikatos ugdymo ir sporto paslaugas.

Nors SERVQUAL modelis sulaukia kritikos dėl įvairių aspektų, pavyzdžiui, dėl poreikio matuoti klientų lūkesčius, dėl per didelio sutelktumo į paslaugos procesą ir per mažo akcento paslaugos rezultato vertinimui (Seth, 2005; Žekevičienė, 2009; Šimkus, Pilelienė, 2010; Ramseok-Munhurrun, Nundlall, 2013; Lizhi, Liangqing, 2014), šis modelis išvengia kitiems paslaugų kokybės modeliams būdingo trūkumo – vertinimo metodikos stokos. Kaip teigia S. Tazreen (2012), SERVQUAL metodas yra gerai ištirtas metodas, kurį galima naudoti daugelio paslaugų suvoktos kokybės vertinimui, tačiau efektyviausias jį taikant finansinių paslaugų vertinimui ir sveikatos bei švietimo sektoriuose. Vertinimas pagal SERVQUAL modelio logiką, kai matuojama spraga tarp kliento suvoktos (patirtos) kokybės ir jo lūkesčių (laukiamos kokybės), pripažįstamas validžiu ir efektyviu paslaugų kokybės vertinimo instrumentu (Parasuraman et al., 1988; Žekevičienė, 2009; Šimkus, Pilelienė, 2010; Tazreen, 2012; Ramseok-Munhurrun, Nundlall, 2013). Nors ir neidentifikuoja konkrečių tobulintinų paslaugos teikimo etapų, SERVQUAL modelis sudaro prielaidas gerinti paslaugų kokybę, atsižvelgiant į kliento lūkesčius ir poreikius. SERVQUAL buvo išbandytas analizuojant daugelį paslaugų rūšių ir gali būti adaptuotas konkrečios organizacijos

tyrimo poreikiams, o taip pat ir vertinant sporto paslaugų suvoktą kokybę (Nadiri et al., 2009; Šimkus, Pilelienė, 2010; Aslan, Kocak, 2011).

Kaip parodė įvairūs SERVQUAL taisykymo pavyzdžiai, aukštojo mokslo institucijų paslaugų kokybės tyrimams dažnai naudojamos beveik tos pačios modelio dimensijos, tačiau dimensijų teiginiai savo turiniu ir skaičiumi gerokai skiriasi (Žekevičienė, 2009; Nadiri et al., 2009; Ramseook-Munhurrin, Nundlall, 2013; Lizhi, Liangqing, 2014). X. Lizhi ir L. Liangqing (2014) tyrimas parodė, kad kai kurie originalaus SERVQUAL modelio dimensijų teiginiai netaikytini aukštojo mokslo institucijose. Be to, buvo pastebėta, kad SERVQUAL modelis tinkamesnis aukštosios mokyklos veiklos studentų suvoktai kokybei, bet ne pačių studijų kokybei įvertinti (Nadiri et al., 2009). Taigi modelis dažniau taikomas aukštosios mokyklos administravimo, o ne akademinų padalinių veiklos kokybei vertinti. Būtent šis SERVQUAL modelio ypatumas taip pat prisidėjo prie sprendimo renkantis modelį autoriniam tyrimui, nes sveikatos ugdymo ir sporto paslaugos universitetuose turi ir akademinės, ir neakademinės veiklos požymių.

Nors SERVQUAL, SERVPERF ir kt. paslaugų kokybės vertinimo modeliai buvo parengti kaip bendro pobūdžio paslaugų kokybės matavimo įrankiai, daug svarbiau yra tokį instrumentą adaptuoti prie konkrečios situacijos (organizacijos) ar tyrimo konteksto (Parasuraman et al., 1988; Senthilkumar, Arulraj, 2011), o tyrimo instrumento modifikavimas padaro modelį priimtina aukštojo mokslo sektoriui (Ramseook-Munhurrin, Nundlall, 2013).

## **Sveikatos ugdymo ir sporto paslaugų kokybės tyrimo metodologija**

Sveikatos ugdymo ir sporto paslaugų, teikiamų studentams, kokybei įvertinti 2014 m. spalio–lapkričio mėnesiais buvo atlikti du autoriniai tyrimai.

Pirmojo tyrimo metu analizuota Lietuvos ir užsienio universitetų interneto svetainėse viešai teikiama informacija apie sveikatos ugdymo ir sporto paslaugas bei vykdomus užsiėmimus. Tai leido palyginti skirtingų universitetų studentams teikiamų sveikatos ugdymo ir sporto paslaugų spektrą. Analizuota 14 Lietuvos valstybinių universitetų informacija, pateikta interneto svetainėse: Generolo Jono Žemaičio Lietuvos karo akademija, Kauno medicinos universitetas, Kauno technologijos universitetas, Klaipėdos universitetas, Lietuvos kūno kultūros akademija, Lietuvos muzikos ir teatro akademija, Lietuvos žemės ūkio universitetas, Mykolo Romerio universitetas, Šiaulių universitetas, Vilniaus dailės akademija, Vilniaus Gedimino technikos universitetas, Vilniaus pedagoginis universitetas, Vilniaus universitetas, Vytauto Didžiojo universitetas. Užsienio universitetų teikiamos informacijos apie sveikatos ugdymo ir sporto paslaugas analizei buvo pasirinkti interneto svetainėje [www.topuniversities.com](http://www.topuniversities.com) suranguoti universitetai kaip geriausi Europoje 2012–2013 m.: Kembriđo universitetas, JK (angl. University of Cambridge), Oksfordo universitetas, JK (angl. University of Oxford), Karališkasis Londono koledžas, JK (angl. King's College London), Lundo universitetas, Švedija (angl. Lund University), Karališkasis technologijos institutas, Švedija (angl. KHT, Royal Institute of Technology), Njukaslio universitetas, JK (angl. Newcastle

University), Korko koledžo universitetas, Airija (angl. University College Cork).

Antruoju kiekybiniu tyrimu buvo siekiama nustatyti studentų patirtą ir laukiamą sveikatos ugdymo ir sporto paslaugų, teikiamų VU Sveikatos ir sporto centre (VU SSC), kokybę. VU SSC yra VU akademinis kamieninis padalinys, atsakingas už universiteto akademinės bendruomenės kūno kultūros ir sporto veiklos organizavimą, plėtrą ir kt. VU SSC išsipareigojimas užtikrinti ir vertinti teikiamų studijų programų ir paslaugų kokybę įtvirtintas centro nuostatuose (Vilniaus universitetas, 2008). VU SSC dalyvauja studijų procese ir studentams teikia tokias paslaugas tokias kaip kūno kultūros ir sporto šakų pratybos, individualūs ir grupiniai užsiėmimai, atstovavimas universitetui įvairiuose čempionatuose, žaidynėse, varžybose (Vilniaus universitetas, 2012). Tyrimo metu VU studentai vertino minėtų užsiėmimų ir paslaugų kokybę.

Tyrimui buvo naudojamas anketinės apklausos metodas. Anketa sudaryta remiantis SERVQUAL metodika, paslaugų kokybės dimensijų teiginius adaptuojant sveikatos ugdymo ir sporto paslaugų kokybės vertinimui bei juos papildant naujais aspektais. Anketos teiginiai vertinti 5 balų Likerto skalėje, kur 1 reiškė visiškai nesutinku, o 5 – visiškai sutinku su pateiktu teiginiu. Tyrime analizuotų teiginių padaugėjo, palyginus su originalia SERVQUAL metodika, kur nagrinėjami 22 kokybės dimensijas apibūdinantys teiginiai (Parasuraman et al., 1994). Į apklausos anketą buvo įtraukti teiginiai, susiję tiek su sporto užsiėmimais, tiek su sveikatos ugdymo paslaugomis bei apėmė skirtingų VU SSC darbuotojų (dėstytojų, administracinio personalo bei pirmosios medicinos pagalbos seserų) veiklą. Buvo atsisakyta keleto teiginių, pavyzdžiui, pas-

laugų kokybės dimensijoje „Apčiuopiamumas“ nebuvo klausiama apie darbuotojų aprangą, tačiau pridėti teiginiai, susiję su VU SSC interneto puslapyje pateikta informacija, laisvaisiais studijų dalykais, kurie atspindi studijų specifiką universitete. Paslaugų kainos vertinimas įtrauktas į klausimyną, nes VU SSC vyksta ir mokami užsiėmimai. Pirmosios medicinos pagalbos, kaip paslaugos, įtraukimą į tyrimą lėmė tokių paslaugų nustatymas kituose Lietuvos ir užsienio universitetuose. Be to „Patikimumo“ dimensijai įvertinti buvo įtraukti teiginiai, susiję su sporto užsiėmimų ir sveikos gyvensenos programų organizavimu laiku bei studentų pasitikėjimo šiuo akademinio padaliniu formavimu. „Operatyvumo“ dimensijai įvertinti įtraukti teiginiai, susiję su pirmosios pagalbos operatyvumu, studentams kylančių problemų sprendimu, reagavimu į studentų paklausimus, skundus ir kt. „Užtikrinimo“ dimensijos teiginiai, kaip ir originaliame SERVQUAL modelyje, apėmė VU SSC darbuotojų kompetenciją, žinias, gebėjimus. „Empatijos“ (įsijautimo) dimensijoje buvo vertinamas VU SSC darbuotojų gebėjimas reaguoti į (ir) tenkinti specifinius ir individualius studentų poreikius.

Tyrimo metu apklausti 11 VU fakultetų (Chemijos, Ekonomikos, Filologijos, Filosofijos, Fizikos, Gamtos mokslų, Istorijos, Komunikacijos, Matematikos ir informatikos, Medicinos, Teisės) studentai, nes būtent šių fakultetų pirmos pakopos studijų programose kūno kultūra numatyta kaip laisvasis studijų dalykas. Tokį respondentų pasirinkimą lėmė ir tai, kad studijų pradžioje formuojasi studentų įpročiai ir požiūris, studentai ieško naujų draugų, bendraminčių bendrai veiklai, tokiai kaip, sportas. Kadangi VU 2014 m. spalio 1 d. mokėsi 14 754 pirmos pakopos

studentų, taigi su 5 proc. standartine paklaida buvo būtina apklausti 389 studentus. Kiekviename iš minėtų fakultetų išdalinta po 100 anketų, gautos 392 užpildytos.

Tyrimo rezultatai apdoroti SPSS programa. Buvo naudojama aprašomoji statistika.

Klausimyno skalės vidiniam nuoseklumui įvertinti buvo naudojamas Cronbacho  $\alpha$  koeficientas. Visų paslaugų kokybės dimensijų Cronbacho  $\alpha$  viršija 0,7 ribą („Apčiuopiamumo“ dimensija – 0,752, „Patikimumo“ dimensija – 0,899, „Operatyvumo“ dimensija – 0,789, „Užtikrinimo“ dimensija – 0,822, „Empatijos“ dimensija – 0,901). Tai reiškia, kad tyrimo anketa yra patikima, o pakartotinas tyrimas duotų analogiškus rezultatus.

Kokybės dimensijų ir jų teiginių statistiniam reikšmingumui nustatyti buvo naudojamas porinis T testas, o dimensijų tarpusavio reikšmingumui bei priklausomybei nuo demografinių kintamųjų palyginti atliktas T testas nepriklausomoms imtims. Tyrimo rezultatai reikšmingai skiriasi, kai T testo p reikšmė yra mažesnė už nustatytą reikšmingumo lygmenį  $\alpha$  (0,05). Tyrimo rezultatai analizuojami pagal respondentų lytį, nes tarp šių demografinių kintamųjų ir paslaugų kokybės dimensijų vertinimo buvo nustatyti statistškai reikšmingi skirtumai.

### **Lietuvos ir užsienio universitetų viešai teikiamos informacijos apie sveikatos ugdymo ir sporto paslaugas palyginimas**

Užsienio šalių universitetų interneto svetainėse teikiamos informacijos analizė parodė, kad sporto ir sveikatos ugdymo paslaugas teikia skirtingi padaliniai. Vie-

šniai Karališkasis Londono koledžas turi vieną sporto ir sveikatos ugdymo paslaugas teikiantį padalinį. Su sportu susiję centrai vykdo pagrindinių sporto šakų, sveikos gyvensenos skatinimo programas, organizuoja sporto klases ar užsiėmimus. Su sveikata susijusios paslaugos ir programos yra vykdomos kitame padalinyje, kur studentams ir darbuotojams yra teikiama pirmoji medicinos pagalba, psichologo ir socialinės paslaugos, reabilitacija ir parama, sveikatos patikrinimas, dietų parinkimas, mokoma reaguoti į kritines gyvenimo situacija, valdyti stresą ir kt.

Lietuvoje dauguma valstybinių universitetų turi tik sporto centrus ir jų veikla yra susijusi su sporto šakų ugdymu, sporto programomis, treniruočių salėmis ir pan. Tik Šiaulių universitetas ir Generolo Jono Žemaičio Lietuvos karo akademija, kaip ir nagrinėti užsienio universitetai, turi sporto salę ir pirmosios medicinos pagalbos padalinį. Jono Žemaičio Lietuvos karo akademijos specifika ir aukštas rizikos laipsnis studentų sveikatai ir gyvybei lėmė padalinio, kuriame teikiama prevencinė sveikatos priežiūra ir informacija apie ją bei suteikiama pirmoji medicinos pagalba, atsiradimą. Šiaulių universiteto Sporto centre organizuojami pagrindinių sporto šakų užsiėmimai, o Medicinos punkte studentams ir darbuotojams nemokamai suteikiama pirmoji medicinos pagalba, konsultacijos, įvairios procedūros, pavyzdžiui, matuojamas kraujo spaudimas, ūgis, svoris, leidžiami vaistai į veną, į raumenis. Tiek Mykolo Romerio universiteto, tiek VU padalinys, atsakingas už sveikatos ugdymą ir sportą, pavadintas Sveikatos ir sporto centru, tačiau jo veikla nesiskiria nuo kitų universitetų sporto centrų. Be jau minėtų kūno kultūros ir sporto šakų užsiėmimų VU SSC vykdo mokymo programą, susijusią su sveika gyvensena,

asmens sveikatos ugdymu, mankštos ir treniruočių modeliavimu, streso valdymu ir kt. Tačiau, kaip parodė VU SSC interneto svetainėje pateiktos informacijos analizė, pasigendama su sveikatos ugdymu susijusių programų, nors VU SSC kartu su VU Studentų atstovybe kuria bei pildo tinklaraštį „Į sveikatą“, kuriame gvildenamos sveikos gyvensenos temos.

### VU studentams teikiamų sveikatos ugdymo ir sporto paslaugų kokybės vertinimo rezultatų analizė

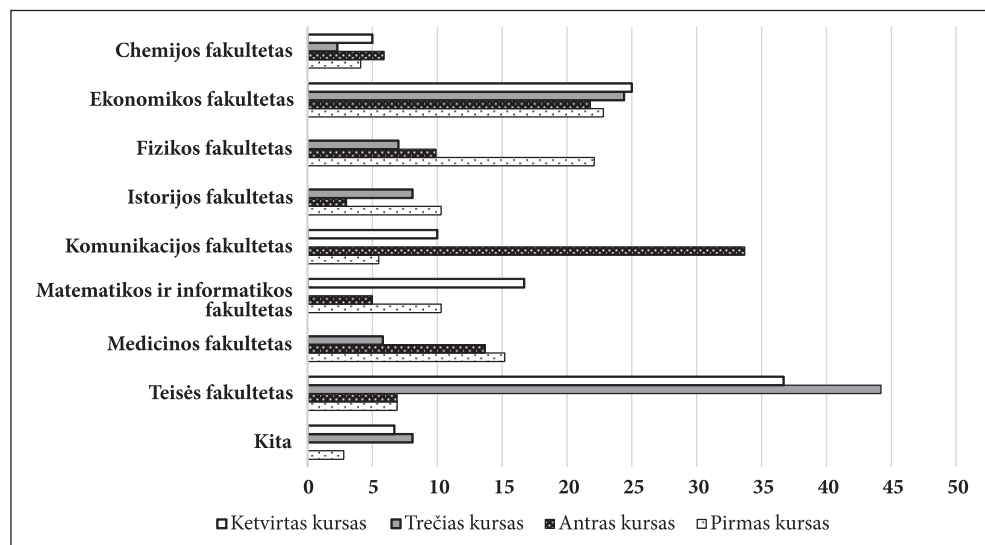
Kiekybinio tyrimo anketos buvo užpildytos 8 fakultetų studentų: Chemijos (17 anketų), Ekonomikos (91), Fizikos (48), Istorijos (25), Komunikacijos (48), Matematikos ir informatikos (30), Medicinos (41), Teisės (77). Be to, 15 anketų užpildė studentai iš įvairių VU institutų bei akademinų centrų.

Apklausoje dalyvavo 250 moterų ir 142 vyrų. Matematikos ir informatikos

bei Fizikos fakultetuose vyrų respondentų buvo daugiau nei moterų (atitinkamai vyrų 17,6 ir 31 proc., o moterų 2 ir 1,6 proc.). Kituose fakultetuose moterų daugiau ir tik Ekonomikos fakultete vyrų ir moterų procentinis pasiskirstymas vienodas (po 23 proc.).

Aktyviausiai apklausoje dalyvavo pirmo kurso studentai (37 proc.), apylygiai buvo antro ir trečio kurso studentų (atitinkamai 26 proc. ir 22 proc.), ketvirto kurso studentų buvo mažiausiai – tik 15 proc. visų apklaustųjų. 1 paveiksle pateikiamas procentinis studentų kursų pasiskirstymas pagal fakultetus.

Analizuojant VU SSC sveikatos ugdymo ir sporto paslaugų kokybės vertinimų vidurkius pagal SERVQUAL modelio kokybės dimensijas – „Apčiuopiamumą“, „Patikimumą“, „Operatyvumą“, „Užtikrinimą“ ir „Empatiją“, visose dimensijose laukiamos paslaugos kokybės vertinimas buvo didesnis nei patirtos kokybės. Didžiausias skirtumas tarp studentų lūkesčių ir patirtos kokybės gautas vertinant



1 pav. VU studentų procentinis pasiskirstymas pagal fakultetus ir studijų kursą

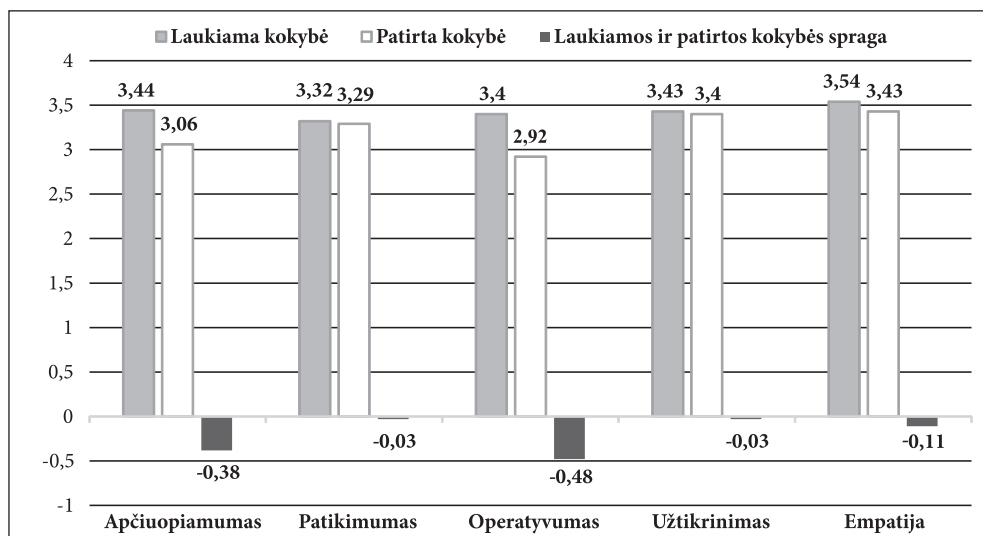


„Operatyvumo“ dimensiją (-0,48 balo), mažiausias skirtumas tarp laukiamos ir patirtos kokybės gautas vertinant „Patikimumo“ ir „Užtikrinimo“ dimensijas (-0,03 balo) (žr. 2 paveikslą).

*SERVQUAL dimensijos „Apčiuopiamumas“ vertinimas.* Šioje dimensijoje kaip stiprybę studentai nurodė tik tris teiginius: „VU SSC interneto puslapyje galima rasti visą informaciją apie užsiėmimus ir treniruotes“ (paslaugos kokybės spraga buvo 1,29, vertinimo vienetas – balų vidurkis), „VU SSC paslaugų kaina yra prieinama studentams“ (spraga – 0,26 balo) ir „VU SSC turi modernią ir gerai prižiūrimą įrangą“ (spraga – 0,05 balo). Visų likusių „Apčiuopiamumo“ teiginių laukiama kokybė viršijo patirtą, todėl yra apibūdinama kaip suteikiamų paslaugų kokybės silpnybės. Akivaizdu, kad nors VU SSC turi modernią ir gerai prižiūrimą įrangą, tačiau studentai norėtų platesnio jos pasirinkimo. VU SSC interneto puslapyje yra pakankamai informacijos apie užsiėmimus ir treniruotes, tačiau respon-

dentai pageidautų daugiau informacijos apie sveiką mitybą ir pirmąją pagalbą. VU studentai labiausiai buvo nepatenkinti nepakankamu pirmosios medicinos pagalbos užtikrinimu (spraga – -1,47 balo).

T testo rezultatai parodė, kad „Apčiuopiamumo“ dimensijoje daugumos vyrų ir moterų teiginių vertinimas reikšmingai skiriasi ( $p < 0,05$ ). Tiek vyrai, tiek moterys tikėjosi kokybiškesnių paslaugų. Moterys tik tris teiginius („VU SSC interneto puslapyje galima rasti visą informaciją apie užsiėmimus ir treniruotes“, „VU SSC paslaugų kaina yra prieinama studentams“ ir „VU SSC turi modernią ir gerai prižiūrimą įrangą“) nurodė kaip kokybiškų paslaugų stiprybę, o vyrai – keturis teiginius (vyrai teigiamai įvertino ir teiginių „VU SSC turi platų laisvųjų dalykų sąrašą“). Tačiau T testo rangų vidurkiai parodė, kad vyrams šie teiginiai yra svarbesni nei moterims. Ir vyrai, ir moterys geriausiai įvertino tai, kad „VU SSC interneto puslapyje galima rasti visą informaciją apie užsiėmimus ir treniruotes“ (spraga – atitinkamai 0,38 ir



2 pav. VU studentų patirtos ir laukiamos sveikatos ugdymo ir sporto paslaugų kokybės vertinimas, balų vidurkiai

1,05 balo), tačiau moterys, vertindamos šią paslaugos savybę, tikėjosi mažiau, taigi ir buvo labiau nustebintos.

Pagrindinis skirtumas tarp vyrų ir moterų patirtos bei laukiamos paslaugų kokybės „Apčiuopiamumo“ dimensijoje buvo teiginio „VU SSC turi platų laisvųjų dalykų sąrašą“ vertinime. Respondentai vyrai mano, kad jiems pakanka laisvųjų dalykų sąrašo (spraga – 0,15 balo), kai moterys šį teiginį įvertino neigiamai (spraga – –0,42 balo). VU SSC turi platų laisvųjų dalykų sąrašą, susijusį su grupiniu sportu, todėl vyrai, dažniausiai mėgdami ir pasirinkdami tokias sporto šakas, nurodo, kad ši paslaugos savybė yra stiprybė.

*SERVQUAL dimensijos „Patikimumas“ vertinimas.* VU studentai kaip didžiausią spragą tarp lūkesčių ir patirtos kokybės nurodė su sveika gyvensena susijusius programų VU SSC trūkumus (spraga – –0,59 balo). VU studentai pakankamai domisi sveika mityba, todėl jiems trūksta informacijos apie sveiką mitybą ir gyvenimą. Prie VU SSC stiprybių „Patikimumo“ dimensijoje studentai priskyrė individualius (spraga – 0,71 balo) ir grupinius (spraga – 0,01 balo) užsiėmimus.

Atliktas T testas parodė, kad vyrų ir moterų nuomonė reikšmingai skiriasi tik vertinant grupinius sporto užsiėmimus ir trenerio paslaugas ( $p < 0,05$ ). Grupinių sporto užsiėmimų organizavime paslaugų kokybės spragų respondentai nepastebėjo, tačiau skyrėsi vyrų ir moterų patirta ir laukiama kokybė. Vyrai teigė, kad VU SSC yra teikiamos trenerio paslaugos ir tai viršijo jų laukiamą paslaugų kokybę (spraga – 0,27 balo). Moterys tai nurodė kaip silpnąją paslaugos kokybės pusę (spraga – –0,19 balo). Nors VU SSC iniciatyva rengiamas tinklaraštis „Į sveikatą“, tačiau respondentės teiginį, kad „VU SSC rengia su sveika gyvensena susijusias programas“

įvertino prasčiausiai šioje dimensijoje (spraga – –0,32 balo). Tokį vertinimą galėjo lemti informacijos apie šio centro teikiamas paslaugas trūkumas.

*SERVQUAL dimensijos „Operatyvumas“ vertinimas.* Didžiausias skirtumas tarp patirtos ir laukiamos paslaugų kokybės šioje dimensijoje buvo nustatytas vertinant teikiamas pirmosios medicinos pagalbos konsultacijas (spraga – –1,87 balai). Studentus visiškai tenkino VU SSC telefonu teikiama informacija, centro darbuotojų reakcija į studentų skundus bei operatyvi dėstytojų pagalba sprendžiant su studijomis susijusias problemas (visų šių teiginių spraga – 0,01 balo).

T testas parodė, kad reikšmingai skiriasi vyrų ir moterų nuomonė apie patirtą paslaugų kokybę, vertinant pirmosios medicinos pagalbos operatyvumą ir konsultacijas. Pirmosios medicinos pagalbos operatyvumo patirtą kokybę moterys įvertino prasčiausiai, lyginant su kitais teiginiais (1,97 balo). Vyrų patirta šios paslaugos savybės kokybė yra aukštesnė (2,5 balo), tačiau jų lūkesčiai taip pat didesni (3,5 balo). Vyrai prasčiausiai įvertino patirtas pirmosios medicinos pagalbos konsultacijas (1,88 balo). Tačiau respondentai vyrai tokios paslaugos labiau tikėtusi nei moterys (vyrų laukiama paslaugos kokybė – 3,07 balo, moterų – 2,79 balo).

*SERVQUAL dimensijos „Užtikrinimas“ vertinimas.* Šioje dimensijoje studentai didžiausią kokybės spragą išvėlgė vertindami pirmosios medicinos pagalbos sesers kompetenciją (spraga – –0,52 balo), o geriausiai – VU SSC dėstytojų dalykines kompetencijas (spraga – 0,29 balo).

Respondentės moterys manė, kad medicinos sesers kompetencija nėra pakankama (spraga – –0,66 balo), kai vyrai čia spragos neišvėlgė (spraga – 0 balų). Tačiau

T testas parodė, kad vyrų ir moterų nuomonė, vertinant „Užtikrinimo“ dimensiją, reikšmingai išsiskyrė. Moterys buvo patenkintos, kad VU SSC dėstytojai suprantamai ir aiškiai paaiškina savo dėstomą dalyką ir kad centro darbuotojai geba pasiūlyti kylančių problemų sprendimo būdus (abiejų teiginių kokybės spraga – 0,01 balo). Vyrų tikėjosi, kad centro dėstytojai labiau sudomins savo dėstomu dalyku (spraga – –0,18 balo) ir nusivylė VU SSC darbuotojų pagalba sprendžiant iškilusias studijų problemas (spraga – –0,38 balo).

*SERVQUAL dimensijos „Empatija“ vertinimas.* VU studentų apklausa atskleidė, kad VU SSC darbuotojai pagarbiai bendrauja su studentais ir noriai išklauso jų problemas (abiejų teiginių spraga – 0,06 balo), tačiau studentai labiau norėtų asmeninio VU SSC dėstytojų dėmesio (kokybės spraga –0,24 balo).

Tyrimas parodė, kad vyrai daugumos teiginių, susijusių su VU SSC darbuotojų bei dėstytojų bendravimu, patirtą ir laukiamą kokybę vertinimo vienodai, t. y. kokybės spraga buvo nulinė. Kaip ir vyrai, taip ir respondentės moterys didžiausia paslaugų spraga įvardijo pirmosios medicinos sesers pasiruošimą padėti studentams (spraga – –0,66 balo; vyrų vertinimas – –1 balas). Moterys labiausiai buvo patenkintos VU SSC dėstytojų gebėjimu išklausti studentų problemas (spraga – 0,11 balo), pagarbiu dėstytojo bendravimu (spraga – 0,1 balo), mandagiu elgesiu (spraga – 0,05 balo).

### **VU studentams teikiamų sveikatos ugdymo ir sporto paslaugų kokybės gerinimas**

Atliktas Lietuvos ir užsienio universitetų interneto svetainėse pateikiamos infor-

macijos apie sveikatos ugdymo ir sporto paslaugas palyginimas bei VU SSC studentams teikiamų sveikatos ugdymo ir sporto paslaugų kokybės vertinimas pagal SERVQUAL modelio dimensijas įgalino nustatyti VU SSC teikiamų paslaugų kokybės užtikrinimo ir tobulinimo reikalaujančias sritis (žr. 1 lentelę).

Vertinant bendrą suvoktą sveikatos ugdymo ir sporto paslaugų kokybę, paaiškėjo, kad VU studentų lūkesčiai nėra visiškai patenkinti. Tačiau skirtumas tarp patirtos kokybės (3,21 balo) ir laukiamos kokybės (3,44 balo) vertinimo vidurkių nedidelis – –0,23 balo.

Aukščiausiais balais buvo įvertintos tokios patirtos paslaugos kokybės savybės, kaip VU SSC informacijos teikimas telefonu (3,87 balo), VU SSC paslaugų kainos prieinamumas studentams (3,83 balo), VU SSC individualių sporto užsiėmimų organizavimas (3,81 balo). VU SSC teikiamų pirmosios medicinos pagalbos konsultacijų kokybė (2,07 balo) bei teikiamos pirmosios medicinos pagalbos operatyvumas (2,16 balo) buvo įvardyti prasčiausia patirta paslaugos kokybe. Būtent šias VU SSC paslaugų savybes studentai įvardijo ir kaip labiausiai tobulinimo reikalaujančias savybes, nes paslaugos kokybės spraga buvo didžiausia (atitinkamai –1,87 balo ir –1,16 balo). Tai patvirtina ir kituose tyrimuose gautus rezultatus (Tamošauskas, 2012), kad sporto bazėse nesudaromos sąlygos tinkamai medicininei priežiūrai. 2011–2020 m. Valstybinėje sporto plėtros strategijoje (Žin., 2011, Nr. 41-1942) nurodoma, kad siekiant sukurti sporto medicinos centrų tinklą, kaip neatsiejamą Lietuvos sporto medicinos plėtros programos įgyvendinimo dalį, visoje šalyje turėtų būti tolygiai užtikrinta specializuota sportuojančių asmenų ir sportininkų sveikatos priežiūra. Taigi

tikėtina, kad pirmosios medicinos pagalbos kabineto įrengimas VU SSC geriau patenkintų ir VU studentų lūkesčius ir poreikius.

Aukščiausiu balu buvo įvertinta teigianio „VU SSC turi platų laisvųjų dalykų sąrašą“ laukiama kokybė (4,10 balo). Kaip teigia N. Strazdienė ir E. Adaškevičienė (2012), kūno kultūros pratybų turinys turėtų būti nukreiptas ne tik į fizinių galių lavinimą ir funkcinį organizmo pajėgumo didinimą, bet ir motyvacijos aktyviau gyventi didinimą. Užsienio universitetuose teikiamų sveikatos ugdymo ir sporto paslaugų analizė parodė, kad stu-

dentams siūlomos įvairios sveikatingumo programos, pavyzdžiui, „Kūno higiena ir sveikata“, „Sveika ir saugi aplinka“, „Narkotikų, alkoholio ir kitų priklausomybių prevencijos“, „Konfliktų valdymas“, „Bendravimas, pagalbos prašymas“, „Poilsis ir sveikata“, „Sveika mityba“, „Streso valdymas“, „Pirma medicinos pagalba“, „Sveikatingumas ir fizinis aktyvumas“ ir kt. Be to, nagrinėtuose universitetuose vykdoma nemažai nuotolinių mokymų. Kalbant apie VU Sveikatos ugdymo ir fizinio aktyvumo skatinimo koncepciją (2012), akcentuojama, kad studentai turėtų įgyti žinių ir kompetencijų, susijusių

1 lentelė

### VU studentams teikiamų sveikatos ugdymo ir sporto paslaugų kokybės užtikrinimas ir gerinimas

Esamo kokybės lygio užtikrinimas	SERVQUAL dimensija	Kokybės gerinimas
Moderni ir gerai prižiūrima įranga; paslaugų kainos prieinamos studentams; teikiama informacija apie užsiėmimus.	<b>Apčiuopiamumas</b>	Sporto įrangos plėtra bei laisvųjų dalykų pasirinkimo didinimas; informatyvios aiškinamųjų ženklų sistemos ant sporto įrangos parengimas; informacijos apie sveiką mitybą ir pirmąją medicinos pagalbą VU SSC interneto puslapyje sklaida.
Organizuojami individualūs ir grupiniai sporto užsiėmimai.	<b>Patikimumas</b>	Su sveika gyvensena susijusių programų rengimas; nešališkas studentų atliktų užduočių vertinimas; suplanuotų paskaitų ir konsultacijų pravedimas numatytu laiku; išankstinis studentų informavimas apie studijų tvarkos pokyčius.
Studentams reikalinga informacija suteikiama telefonu; dėstytojai ir darbuotojai padeda spręsti studentams kilusias su studijomis susijusias problemas; reaguojama į studentų skundus ir pageidavimus.	<b>Operatyvumas</b>	Operatyvus pirmosios medicinos pagalbos teikimas.
Kompetentingi dėstytojai ir treneriai suprantamai paaiškina savo dėstomą dalyką; darbuotojai pasiūlo studijų metu kilusių problemų sprendimų būdus.	<b>Užtikrinimas</b>	Kompetentingų pirmosios medicinos pagalbos konsultacijų teikimas; dėstytojų gebėjimų sudominti savo dėstomu dalyku tobulinimas.
Dėstytojai ir treneriai yra pasirengę padėti studentams; VU SSC dirba patogiu laiku; darbuotojai ir dėstytojai su studentais elgiasi mandagiai ir pagarbiai.	<b>Empatija</b>	Grįžtamojo ryšio studentams apie jų atliktas užduotis teikimas; dėstytojų asmeninio dėmesio studentams skyrimas.

su sveikata bei fiziniu aktyvumu, sveikos gyvensenos, savarankiško mankštinimosi įgūdžių, jie turėtų suvokti kasdienio fizinio aktyvumo svarbą. Taigi, atliepiant minėtą koncepciją bei atsižvelgiant į autorinio tyrimo rezultatus, VU studentų pasitenkinimui didinti rekomenduotina siūlyti įvairių formų užsiėmimų, susijusių su sveikatingumu, sveika mityba ir gyvensena.

Kaip teigia A. Norkus ir R. Alūzas (2012), siekiant padidinti aukštųjų mokyklų pirmakursių motyvaciją rinktis sveikesnį gyvenimo būdą, būtų tikslinga juos supažindinti su mokykloje teikiamomis sveikatos ugdymo ir sporto paslaugomis. Šios straipsnio autorių atliktas tyrimas parodė, kad VU studentai nesitikėjo VU SSC interneto puslapyje rasti reikiamos informacijos apie užsiėmimus ir treniruotes, nes šio teiginio laukiama kokybė buvo įvertinta žemiausiu balu – 2,31 (nė vieno kito teiginio laukiama kokybė nebuvo įvertinta žemiau 3 balų). Tačiau šio teiginio patirta kokybė buvo ganėtinai aukšta (3,6 balo) ir jis įvardytas kaip didžiausia VU SSC teikiamų paslaugų kokybės stiprioji pusė. Vis dėlto VU SSC tikslinga ne tik užtikrinti esamą pateikiamos informacijos kiekį, bet ir pateikti daugiau informacijos, pavyzdžiui, apie sveiką mitybą ir pirmąją medicinos pagalbą ar kitas centre teikiamas paslaugas.

VU studentų apklausa atkleidė, kad tik 26,8 proc. visų tyrimo respondentų sportuoja VU SCC, taigi šis centras dar turi nemažai neišnaudoto potencialo, nes, kaip tvirtina P. Tamošauskas (2012), universitetuose aktualu įtraukti kuo daugiau studentų į fiziškai aktyvią veiklą, sudaryti jiems sąlygas sveikatai stiprinti, padėti išsiugdyti gyvenimui ir profesijai būtinų mankštinimosi ir sportavimo įgūdžių, gebėjimų ir kompetencijų sistemą.

## Išvados

Pripažįstama, kad dėl paslaugų neapčiuopiamumo, nevienalytiškumo, neatskiriamumo nuo procese dalyvaujančių klientų, dėl vertinimo subjektyvumo paslaugų kokybės įvertinimas yra pakankamai sudėtingas. Mokslinėje literatūroje analizuojami įvairūs paslaugų kokybės (vertinimo) modeliai ir metodai skiriasi savo charakteristikomis ir taikymo ypatumais. SERVQUAL modelis, kaip vienas iš plačiausiai taikomų paslaugų kokybės modelių, pasirenkamas dėl sukurto įrankio, kuris įgalina nustatyti spragą tarp kliento suvoktos kokybės ir jo lūkesčių.

Įvairių mokslininkų atlikti tyrimai parodė, kad SERVQUAL modelis yra validus vertinant aukštojo mokslo institucijų teikiamų paslaugų kokybę. SERVQUAL modelis labiau tinkamas įvertinti aukštosios mokyklos veiklos studentų suvoktai kokybei, bet ne pačių studijų kokybei, todėl dažniau taikomas aukštosios mokyklos administravimo, o ne akademinų padalinių veiklos kokybei vertinti. Aukštojo mokslo institucijų paslaugų kokybės tyrimams naudojamos tos pačios modelio dimensijos, tačiau jų elementai savo turiniu ir skaičiumi gerokai skiriasi. Autoriniam tyrimui SERVQUAL modelio dimensijos taip pat buvo papildytos atskirus sveikatos ugdymo ir sporto paslaugų aspektus apibūdinančiais teiginiais.

Užsienio universitetų interneto svetainėse pateikiamos informacijos apie studentams teikiamas sveikatos ir sporto paslaugas analizė parodė, kad užsienio šalių universitetai su įvairiomis sporto šakomis susijusias paslaugas ir programas vykdo sporto centruose, o su sveikata susijusios paslaugos ir programos paprastai vykdomos kitame padalinyje, kuriame

studentams ir darbuotojams yra teikiama pirmoji pagalba, psichologo, socialinės paslaugos ir kt. Lietuvos aukštosios mokyklos dažniausiai teikia su sportu susijusias paslaugas, tik kelios aukštosios mokyklos turi pirmosios ir prevencinės pagalbos skyrių ar medicinos punktą. Kadangi studentai pasigenda su sveikata susijusių paslaugų, vertėtų perimti pažangiausių Europos universitetų gerąsias praktikas plečiant studentams teikiamų paslaugų spektrą.

Vertinant bendrą suvoktą sveikatos ugdymo ir sporto paslaugų kokybę, paaiškėjo, kad VU studentų lūkesčiai nėra visiškai patenkinami, tačiau skirtumas tarp bendros patirtos kokybės ir laukiamos kokybės vidurkių nedidelis. Analizuojant VU SSC sveikatos ugdymo ir sporto paslaugų kokybės vertinimų vidurkius pagal SERVQUAL modelio kokybės dimensijas, visose dimensijose laukiamos paslaugos kokybės vertinimas buvo didesnis nei patirtos kokybės. Didžiausias skirtumas tarp studentų lūkesčių ir patirtos kokybės gautas vertinant „Operatyvumo“ dimensiją, mažiausias skirtumas tarp laukiamos ir patirtos kokybės gautas vertinant „Patikimumo“ ir „Užtikrinimo“ dimensijas.

VU SSC administracijos informacijos telefonu teikimas, VU SSC paslaugų kaina studentams ir VU SSC individualių

užsiėmimų organizavimo patirta kokybė buvo įvertinta geriausiai. Prasčiausiai patirta paslaugos kokybė buvo įvertinta teiginiuose, susijusiuose su VU SSC teikiama pirmosios medicinos pagalba ir konsultacijomis. Būtent šias VU SSC paslaugas savybes studentai įvardijo ir kaip labiausiai tobulinimo reikalaujančios savybes, nes paslaugos kokybės spraga buvo didžiausia.

Aukščiausiu balu buvo įvertinta teiginio „VU SSC turi platų laisvųjų dalykų sąrašą“ laukiama kokybė. Taigi VU SSC rekomenduotina plėsti dalykų, susijusių su sveikatingumu, sveika mityba ir gyvenmena, spektrą. Kaip parodė tyrimo rezultatai, VU studentai nesitikėjo VU SSC interneto puslapyje rasti reikiamos informacijos apie užsiėmimus ir treniruotes, nes šio teiginio laukiama kokybė buvo įvertinta žemiausiu balu. Todėl VU SSC tikslinga skleisti daugiau informacijos ne tik apie centre vykdomus užsiėmimus, bet ir apie sveiką mitybą ir pirmąją medicinos pagalbą ar kitas centre teikiamas paslaugas.

Kadangi buvo analizuota tik vieno Lietuvos universiteto studentų suvokiama kokybė, būtinas išsamesnis tyrimas, leisiantis daryti apibendrinimus dėl visų Lietuvos universitetų teikiamų sveikatos ugdymo ir sporto paslaugų kokybės užtikrinimo ir gerinimo.

## Literatūra

1. 2011–2020 m. Valstybinė sporto plėtros strategija (2011). Valstybės žinios. 2011, Nr. 41–1942.
2. Aslan, M., Kocak, M. S. (2011). Determination of the Service Quality among Sport and Fitness Centers of the Selected Universities // International Journal of Human Sciences. Vol. 8, No. 2, p. 817–833.
3. Cant, M., Wiid, J. (2012). Service Quality and Spectator Satisfaction on University Sporting Grounds // International Business and Economics Research Journal. Vol. 11, No. 12, p. 1311–1323.
4. De Jager, J., Gbadamosi, G. (2010). Specific Remedy for Specific Problem: Measuring Service

- Quality in South African Higher Education // Higher Education. Vol. 60, p. 251–267. doi: 10.1007/s10734-009-9298-6.
5. Grininė, E. (2006). Studentų savos sveikatos vertinimas ir požiūris į sveiką gyvenimą // Socialiniai mokslai. Nr. 1(60), p. 10–17.
  6. Grönroos, Ch. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications // European Journal of Marketing. Vol. 18, No. 4, p. 36–44. doi: 10.1108/EUM000000004784.
  7. Gruber, T., Fuß, S., Voss, R., Gläser-Zikuda, M. (2010). Examining Student Satisfaction with Higher Education Services // International Journal of Public Sector Management. Vol. 23, No. 2, p. 105–123. doi: 10.1108/09513551011022474.
  8. Ho, S. K., Wearn, K. (1996). A Higher Education TQM Excellence Model: HETQMEX // Quality Assurance in Education. Vol. 4, p. 35–42.
  9. Jankauskas, J., Jatulienė, N. (2008). Vilniaus universiteto studentų gyvenimo kokybė. – Vilnius: VPU.
  10. Kang, G.-D., James, J. (2004). Service Quality Dimensions: An Examination of Grönroos's Service Quality Model // Managing Service Quality: An International Journal. Vol. 14, No. 4, p. 266–277. doi: 10.1108/09604520410546806.
  11. Kim, D., Kim, S. Y. (1995). Quesc: An Instrument for Assessing the Service Quality of Sport Centers in Korea // Journal of Sport Management. Vol. 9, p. 208–220.
  12. Lizhi, X., Liangqing, L. (2014). The Explore Research of Higher Education Service Quality Dimensions // Journal of Chemical and Pharmaceutical Research. Vol. 6, No. 6, p. 335–341.
  13. LR Mokslo ir studijų įstatymas. Valstybės žinios. 2009, Nr. 54-2140.
  14. Milisiunaite, I., Adomaitiene, R., Galginaitis, J. (2009). Quality Management as a Tool for Quality Culture Embedment: Vilnius University Approach. – Paper presented at the 31<sup>st</sup> Annual EAIR Forum. Vilnius, Vilnius University.
  15. Nadiri, H., Kandampully, J., Hussain, K. (2009). Students' Perceptions of Service Quality in Higher Education // Total Quality Management & Business Excellence. Vol. 20, No. 5, p. 523–535. doi: 10.1080/14783360902863713.
  16. Norkus, A., Alūzas, R. (2012). Studentų sveikatos ugdymas Lietuvos aukštesiose mokyklose: galimybės ir problemos // Studijos šiuolaikinėje visuomenėje. Nr. 3(1), p. 185–194.
  17. Oldfield, B. M., Baron, S. (2000). Student Perceptions of Service Quality in a UK University Business and Management Faculty // Quality Assurance in Education. Vol. 8, No. 2, p. 85–95. doi: 10.1108/09684880010325600.
  18. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality // Journal of Retailing. Vol. 64, No. 1, p. 12–40.
  19. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L. (1994). Alternative Scales for Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria // Journal of Retailing. Vol. 70, No. 3, p. 201–230.
  20. Pukeliene, V., Starkauskiene, V. (2011). Quality of Life: Factors Determining its Measurement Complexity // Inžinerinė ekonomika – Engineering Economics. Vol. 22, No. 2, p. 147–156. doi: 10.5755/j01.ee.22.2.311.
  21. Ramseook-Munhurrun, P., Nundlall, P. (2013). Service Quality Measurement for Secondary School Setting // Quality Assurance in Education. Vol. 21, No. 4, p. 387–401. doi: 10.1108/QAE-05-2011-0025.
  22. Senthilkumar, N., Arulraj, A. (2011). SQM-HEI – Determination of Service Quality Measurement of Higher Education in India // Journal of Modelling in Management. Vol. 6, No. 1, p. 60–78. doi: 10.1108/17465661111112502.
  23. Seth, N., Deshmukh, S. G., Vrat, P. (2005). Service Quality Models: A Review // International Journal of Quality & Reliability Management. Vol. 22, No. 9, p. 913–949. doi: 10.1108/02656710510625211.
  24. Strazdienė, N., Adaškevičienė, E. (2012). Studentų sveikatą stiprinantis fizinis aktyvumas, jo raiška laisvalaikiu // Tiltai. Nr. 4, p. 93–104.
  25. Šimkus, A., Pilelienė, L. (2010). Sporto paslaugų kokybės vertinimas: teorinis aspektas // Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai. Nr. 53, p. 99–110.
  26. Tamošauskas, P. (2012). Studentų fizinio ugdymo kaitos pedagoginiai ir psichologiniai ypatumai // Sporto mokslas. Nr. 1(67), p. 2–7.
  27. Tazreen, S. (2012). An Empirical Study of SERVQUAL as a Tool for Service Quality Measurement // IOSR Journal of Business and Management (IOSRJBM). Vol. 1, No. 5, p. 9–19.
  28. Vilniaus universiteto Sveikatos ir sporto centro nuostatai, patvirtinti VU Senato komisijoje 2008 m. balandžio 24 d. Prieiga per internetą: <[http://www.ssc.vu.lt/dokumentai/apie\\_centra/ssc\\_nuostatai\\_2008.pdf](http://www.ssc.vu.lt/dokumentai/apie_centra/ssc_nuostatai_2008.pdf)> [žiūrėta 2015 08 20].

29. Vilniaus universiteto Sveikatos ugdymo ir fizinio aktyvumo skatinimo koncepcija, patvirtinta Vilniaus universiteto Senato komisijos 2012 m. balandžio 19 d. nutarimu Nr. SK-2012-7-7. Prieiga per internetą: <[http://www.vusa.lt/uploads/user/files/dokumentai/informaciniai\\_biuletiniai/2012-5.pdf](http://www.vusa.lt/uploads/user/files/dokumentai/informaciniai_biuletiniai/2012-5.pdf)> [žiūrėta 2015 12 03].
30. Von Ah, D., Ebert, S., Ngamvitroj, A., Park, N., Kang, D. (2005). Predictors of Health Behaviors in College Students // *Journal of Advanced Nursing*. Vol. 48, No. 5, p. 463–474.
31. Žekevičienė, A. (2009). Aukštojo mokslo institucijų paslaugų kokybės tyrimai SERVQUAL metodu // *Ekonomika ir vadyba*. Nr. 14, p. 1107–1113.

Straipsnis įteiktas 2015 10 29  
Parengtas publikuoti 2016 05 20

Skirmantė MAŽUIKAITĖ, Roma ADOMAITIENĖ

## HEALTH AND SPORT CENTER OF VILNIUS UNIVERSITY: SERVICE QUALITY ASSESSMENT FROM THE STUDENTS' PERSPECTIVE

### S u m m a r y

In the Law on Higher Education and Research of the Republic of Lithuania the responsibility of higher education institutions for quality of research (artistic) activities, studies and other activities is embedded. Thus higher education institutions are responsible for quality of health education and sport services provided for students too. Therefore, higher education institutions should create a favourable environment for students to promote health and should help them to develop the skills of physical activity necessary for quality of life. However, research performed in foreign and Lithuanian universities has showed, that higher education institutions pay inadequate attention to health education and the development of healthy lifestyle.

The adaptation of health education and sport activities to the needs of high school students and augmentation of their motivation for active life are closely related to quality of services provided for students. For the purposeful improvement of service quality it is essential for higher education institution to determine what quality customers require and are they satisfied with the current level of service quality. There is a lack of researches analysing quality of health education and sport services in Lithuanian higher education institutions and enabling the improvement of services for students. This study presents a case of Vilnius University and reveals the perceived quality of health education and sport services offered to the 1<sup>st</sup> to 4<sup>th</sup> year students, based on customized SERVQUAL model dimensions.

The purpose of the research – from the point of view of Vilnius University students to assess quality

of health education and sport services provided to them.

Methods of the research and analysis: comparative analysis and generalization of the scientific literature and public information about health education and sport services provided in webpages of different universities, descriptive quantitative survey questionnaire, methodology of SERVQUAL model, statistical methods of data analysis.

It is recognized that due to the service impalpability, heterogeneity, subjectivity, inseparability from the customers participating in the process, the assessment of service quality is quite complex. The various service quality models and methods explored in the scientific literature differ in their characteristics and application features. SERVQUAL model as one of the most widely applicable service quality model was chosen because of the instrumentation which enables to identify the gap between customers perceived quality and their expectations.

The studies done by different researchers have shown that SERVQUAL model is a valid tool for the assessment of service quality of higher education institutions. However, SERVQUAL model is more appropriate to assess students' perceived quality, but not the quality of studies itself. Therefore, the model is more likely applicable to the assessment of quality of administrative or supportive processes rather than academic departments of higher education institution. The same dimensions of the model are used for the researches of service quality of higher education institutions, however the elements of dimensions considerably differ in their content and



number. SERVQUAL model dimensions in this study also have been supplemented by the statements characterizing particular features of health education and sport services at higher education institutions.

On the purpose to assess quality of services offered by the Health and Sports Center of Vilnius University quantitative research has been carried out. This research has enabled to analyse the perceived quality of Vilnius University students and their expectations for the health education and sport services. It became clear that expectations of Vilnius University students are not entirely satisfactory, however the difference between the perceived quality (3,21 points) and desired quality (3,44 points) is rather small – -0,23 points.

Analysing the average ratings of the assessment of all quality dimensions it was determined the higher ratings for the desired quality than for perceived quality. The biggest difference between students' expectations and perceived quality was identified in the dimension "Responsiveness"

(-0,48 points), the smallest difference was determined for dimensions "Reliability" and "Assurance" (-0,03 points).

The analysis of public information provided in the webpages of foreign and Lithuanian universities and the quantitative assessment of Vilnius University students' desired and perceived service quality according to SERVQUAL model dimensions enabled to define quality assurance areas for health education and sport services in the Health and Sports Center of Vilnius University. This also helped to prepare quality improvement recommendations concerning the development of strategies for student health promotion and healthy lifestyle skills formation, the expansion of the range of services, the organization of the first aid services, etc.

There has been analysed the perceived quality of students only of one Lithuanian university, however, the more detailed study would allow to generalize quality assurance and improvement possibilities of health education and sport services provided in all Lithuanian universities.