

AUKŠTOJO MOKSLO INSTITUCIJŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS TYRIMAI SERVQUAL METODU

Alma Žekevičienė

Kauno technologijos universitetas, Lietuva, Alma.Zekeviciene@ktu.lt

Anotacija

Straipsnyje išanalizuota SERVQUAL metodo taikymo AM institucijose praktika siekiant atskleisti šio metodo taikymo AM įstaigose problematiką, privalumus ir trūkumus. Pateikiami užsienio šalių aukštojo mokslo institucijų paslaugų kokybės tyrimų, naudojant SERVQUAL modelį, pavyzdžiai. Išanalizuota, kokie specifiniai faktoriai turi įtakos atliekant aukštojo mokslo paslaugų kokybės tyrimus SERVQUAL metodu, analizuojamos tyrimų problemos.

Atskleista tam tikrų specifinių faktorių įtaka studentų lūkesčiams ir suvoktai kokybei. Tai – kultūriniai, lyties, paslaugų teikėjų ir vartotojų požiūrių skirtumai, studentų apklausos semestro parinkimas. Alves *ir* Raposo (2007) aukštojo mokslo studentų patenkinimo modelį siūloma papildyti kultūrinių ypatybių įtakos studentų lūkesčiams ir suvoktai kokybei, dėstytojų ir studentų lyties įtakos studentų suvoktai kokybei ir studijų semestro įtakos studentų suvoktai kokybei ryšiais.

Siekiant didesnio objektyvumo vertinant AM paslaugų kokybę studentų požiūriu, siūloma atsižvelgti į autorės išanalizuotus specifinius faktorius, įtakojančius studentų suvoktą kokybę ir lūkesčius.

Raktažodžiai: aukštasis mokslas, paslaugų kokybė, SERVQUAL, kokybės vadyba, vartotojų patenkinimas.

Įvadas

Spartėjantys globalizacijos procesai skatina vis didesnę konkurenciją aukštųjų mokyklų tarpe ir verčia jas ieškoti būdų, kaip tobulinti savo veiklą, atsižvelgiant į kintančius suinteresuotųjų šalių: studentų, tėvų, darbuotojų, visuomenės reikalavimus. Aukštojo mokslo kokybė taip pat yra vienas iš gyvenimo kokybės sampratos elementų (Akranaviciute *ir* Ruzevicius, 2007). Todėl aukštojo mokslo (AM) paslaugų kokybės tyrimai ir jiems atlikti taikomi metodai tapo itin aktualūs.

Paslaugų kokybės tyrėjai vis dar polemizuoja, kuris paslaugų kokybės vertinimo modelis yra objektyviausias, geriausiai atspindintis vartotojo suvoktą kokybę ir suteikiantis daugiausia galimybių ją tobulinti (Joseph *ir* kt., 2005). Paslaugos kokybės (PK) tyrimo modelio pasirinkimas priklauso nuo tyrimo tikslų, paslaugų sferos, situacijos rinkoje ir pan.

“Daugybė PK interpretacijų sąlygoja PK tyrimo sudėtingumą. Paslaugų kokybės tyrimas tampa kompleksiniu, susidedančiu iš atskirų dėmenų, procesu, kuriame tyrimo metodų pasirinkimas yra vienas pagrindinių veiksnių, nulemiančių visą tolesnę tyrimų eigą bei jų rezultatus” (Bučiūniene *ir* Piligrimiene, 2002, p. 72).

Aukštojo mokslo institucijų paslaugų kokybė daugelio tyrėjų nusakoma, kaip daugiakomponentė. Dėl to ir paslaugų kokybės įvertinimas yra sudėtingas, holistinis procesas.

Siekiant įvertinti paslaugų kokybę aukštojo mokslo institucijose iš kokybės vadybos pozicijų susiduriama bent jau su dviem pagrindinėmis problemomis. Tai:

AM vartotojų apibrėžimo problema;

AM vartotojų suvoktos kokybės matavimo problema (Quin *ir* kt., 2009).

Šios problemos yra analizuotos daugelio tyrėjų, tačiau galutinio jų sprendimo kol kas nėra.

Mokslinėje literatūroje aprašyta nemažai atvejų, kai buvo taikomi vienokie ar kitokie AM vartotojų suvoktos kokybės matavimo metodai ir modeliai. Tačiau kol kas negalima daryti išvados, kurie iš jų yra patys geriausi, objektyviausiai atspindintys vartotojų suvoktą paslaugų kokybę, ir suteikiantys daugiausia galimybių tobulinti paslaugų teikimą.

Mokslinėje literatūroje, liečiančioje studijų kokybę, randami dviejų tipų studentų patirties vertinimo metodai (Aldridge *ir* Rowley, 1998):

metodai, pagrįsti dėstymo ir mokymosi vertinimu;

metodai, pagrįsti visumine (*angl. total*) studentų patirtimi mokymo įstaigoje.

Įrodyta, jog studentų patirtis yra stipriai įtakojama ne tik dėstymo ir mokymosi procesų kokybės, bet materialių dalykų tokių, kaip bibliotekų įranga, informacinių technologijų naudojimas, auditorijų dydis ir įranga ir kt. (Mai, 2005).

Kadangi per paskutinius dešimt metų daugelyje pasaulio šalių mokymo įstaigos vis dažniau apibrėžiamos kaip specifinių verslo paslaugų teikėjos, ir priverstos konkuruoti tam tikroje rinkos dalyje, tai naujais šios srities moksliniai tyrimai labiau orientuojasi į antrąją tyrimo metodų grupę. Dėl to mokslinėje literatūroje vis dažniau pateikiama aukštojo mokslo institucijų teikiamų paslaugų kokybės tyrimų, pagrįstų metodais, kurie anksčiau buvo taikomi kitų paslaugų sričių verslo organizacijų tarpe. Vienas jų – SERVQUAL.

Straipsnyje analizuojami aukštosiose mokyklose atlikti paslaugų kokybės tyrimai pagal SERVQUAL modelio metodiką siekiant nustatyti, kokie faktoriai įtakoja vienokį ar kitokį paslaugos kokybės kriterijų vertinimą vartotojų požiūriu.

Tyrimo objektas: SERVQUAL modelio taikymas aukštojo mokslo institucijose.

Tyrimo metodas: loginė mokslinės literatūros analizė.

SERVQUAL modelio logika pagrįsta skirtumų (spragų) matavimu tarp vartotojo suvoktos kokybės (SK) ir vartotojo lūkesčių (L). Pirminiame modelio variante (Parasuraman *ir kt.*, 1985) buvo pasiūlyta naudoti 10 paslaugų kokybės dimensijų, vėliau modelis buvo koreguojamas ir galutiniame variante liko penkios dimensijos, susidedančios iš 22 elementų (Parasuraman *ir kt.*, 1991). Pagal šią metodiką paslaugos kokybė apibrėžiama 22 elementais, kurie sudaro penkis kokybės dimensijų (elementų) blokus:

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

Šios kokybės dimensijos buvo nustatytos atliekant tyrimus įvairaus pobūdžio paslaugų įmonėse.

Panaudojant SERVQUAL metodiką aukštojo mokslo institucijose atlikta nemažai tyrimų įvairiais aspektais. Kai kurie jų pateikti 1 lentelėje.

Apžvelgus jau atliktus aukštojo mokslo paslaugų kokybės tyrimus SERVQUAL metodu, pastebimos tam tikros specifinės problemos, su kuriomis susiduria tyrėjai.

SERVQUAL ar SERPPERF?

Kaip ir kitose paslaugų srityse, vis dar kyla abejonės, ar paslaugų kokybę o tai reiškia, ir vartotojų poreikių patenkinimą geriausiai atspindi SK-L skirtumai. Mokslinėje literatūroje gausu prieštarigų argumentų, kurie nurodo SERVQUAL instrumento privalumus ir trūkumus (Sureshchandar *ir kt.*, 2002; Foster, 2001).

Nepaisant daugelio kritinių pastebėjimų, SERVQUAL laikomas validžiu paslaugų kokybės vertinimo instrumentu, kadangi skirtumo tarp vartotojų lūkesčių ir suvoktos kokybės nustatymas sudaro pagrindą gerinti paslaugų kokybę įvairiose paslaugų srityse. Anot Parasuraman *ir kt.*(1988), SERVQUAL instrumentas galėtų būti plačiai naudojamas, kaip „skeletas“, kuris gali būti adaptuotas konkrečios organizacijos tyrimo poreikiams. Daugelis vėlesnių tyrimų patvirtino „spragų teorijos“ tinkamumą (Centeno *ir kt.*, 2007).

Kai kurie tyrėjai remiasi Zeithaml *ir kt.* (1990) atliktais tyrimais penkiose paslaugų srityse, kurių išvadose buvo teigiama, jog vartotojų lūkesčiai aiškiai išreikšti tik apčiuopiamumo dimensijoje, kuri laikoma mažiausiai svarbia iš penkių dimensijų. Dėl to paslaugų kokybę esą būtų galima laikyti tik vartotojo požiūriu tam tikra forma. Tuomet AM paslaugų kokybei įvertinti naudojamos tik suvoktos kokybės dimensijos atmetant lūkesčių vertinimą, t.y. naudojama Cronin *ir Taylor* (1992) pasiūlyta SERVQUAL modifikacija pavadinta SERPPERF. Šios modifikacijos kritikai, lygindami SERPPERF su SERVQUAL, teigė, jog neįvertinant vartotojų lūkesčių, paslaugų kokybės tyrimo rezultatai gali išsirikiuoti skirtinga, nei SERVQUAL modelyje svarbos tvarka. Tuomet prarandama dalis vertingos informacijos apie vartotojo patenkinimą (Hope *ir Mühlemann*, 1997).

Carrilat *ir kt.* (2007, p. 472), atlikę išsamų tyrimą penkiuose žemynuose, suformulavo išvadą: „SERVQUAL ir SERPPERF yra vienodai validūs instrumentai bendrai paslaugos kokybei nustatyti“. Carrilat *ir kt.* (2007) nuomone, SERVQUAL skalės pritaikymas tiriamos paslaugos kontekstui padidina

instrumento išankstinį validumą (*angl. predictive validity*). SERVPERF pritaikymas tiriamos paslaugos kontekstui nepadidina instrumento išankstinio validumo. Anot Carrilat *ir kt.* (2007, p. 472), “pasirinkimas tarp SERVQUAL ar SERVPERF turėtų būti padiktuotas tyrimo tikslų”.

Tiriant AM paslaugų kokybę manoma, kad SERVPERF geriau tinka, kai testuojami studentai mokosi paskutiniame semestre (Oldfield *ir Baron*, 2000), nes naudojant SERVQUAL jie turėtų įvertinti savo lūkesčius iš praeities pozicijų. O tai jau keltų tyrimo patikimumo klausimą. Kitas pliusas – klausimyne dvigubai sumažėja klausimų.

Dimensijų svarbos klausimas

Daugelio tyrėjų (Pariseau *ir McDaniel*, 1997) ankstesniais tyrimais kitose paslaugų srityse nustatyta, jog tradiciškai svarbiausia dimensija paslaugų vartotojams yra patikimumas, mažiausiai svarbi – apčiuopiamumas. Tuo tarpu AM paslaugų kokybės tyrimuose dimensijų svarba studentų vertinimu priklauso nuo tyrimo konteksto: AM informacinių technologijų paslaugų kokybės tyrimo kontekste – patikimumas (Smith *ir kt.*, 2007), mokymo paslaugų teikime – užtikrinimas, reagavimas, individualus dėmesys, patikimumas, apčiuopiamumas (Pariseau *ir McDaniel*, 1997). Užtikrinimas apibrėžiamas žiniomis, mandagiu elgesiu bei galimybe skatinti “tiesos momentą” ir pasitikėjimą. Matyt, dėl to ši dimensija tokia svarbi mokymo paslaugų srityje.

1 lentelė. Paslaugų kokybės tyrimai aukštojo mokslo institucijose SERVQUAL pagalba

Šaltinis ir šalis	Kokybės dimensijos	Tyrimo pobūdis	Tyrimo rezultatų ypatumai
Zafiropoulos <i>ir</i> Vasiliki (2008), Graikija	5 standartizuotos SERVQUAL dimensijos iš 22 teiginių : apčiuopiamumas, patikimumas, reagavimas, užtikrinimas, individualus dėmesys pagal Pariseau <i>ir</i> McDaniel, 1997. 5 balų Likerto vertinimo skalė.	Studentų ir darbuotojų SK-L skirtumų palyginimas	Darbuotojų L ir SK kiekvienoje dimensijoje žymiai didesni, nei studentų. SK-L balai mažai skiriasi. Pastebėta studentų lyties, fakultetų ir katedrų amžiaus, studijų semestro įtaka SK vertinimui.
Barnes (2007), Didžioji Britanija	5 modifikuotos SERVQUAL dimensijos iš 19 teiginių: apčiuopiamumas (3), patikimumas (4), reagavimas (3), užtikrinimas (3), individualus dėmesys (6) + vadovavimas (5) (<i>angl. guidance</i>) + universiteto aplinka (18) (<i>angl. university</i>) Viso 42 teiginiai. 7 balų Likerto vertinimo skalė.	Antros studijų pakopos studentų užsieniečių (kiniečių) SK-L. Kultūrinis aspektas.	Kultūrinės ypatybės sąlygoja dažnus vertinimus 4-5 balais iš galimų 7 balų skalės (“vidurėlis”). Individualus dėmesys – ypač svarbi dimensija dėl kalbos barjero.
Snipes <i>ir kt.</i> (2006), JAV.	4 modifikuotos SERVQUAL dimensijos iš 27 teiginių: apčiuopiamumas (4), kompetencija ir patikimumas (10), individualus dėmesys (12), bendra kokybė (1). 7 balų Likerto vertinimo skalė.	Dėstytojų ir studentų lyties įtakos SK vertinimui tyrimas	Nustatyta dėstytojų ir studentų lyties įtaka studentų SK vertinimui.
Mai (2005), Didžioji Britanija	20 SERVQUAL teiginių. 7 balų Likerto vertinimo skalė.	Antros studijų pakopos studentų SK-L tyrimas JAV ir Didžiosios Britanijos aukštosiose verslo mokyklose.	Studentų, studijuojančių JAV, bendras pasitenkinimas aukštesnis, nei studijuojančių Didžiojoje Britanijoje. Bendrą mokymo patenkinimo vertinimą labiausiai nulemia bendras AM institucijos įvaizdis ir bendras mokymo kokybės įvaizdis.

1 lentelės tęsinys. Paslaugų kokybės tyrimai aukštojo mokslo institucijose SERVQUAL pagalba

Šaltinis ir šalis	Kokybės dimensijos	Tyrimo pobūdis	Tyrimo rezultatų ypatumai
Oldfield <i>ir</i> Baron (2000), Didžioji Britanija	24 teiginiai pagal Cronin ir Taylor (1994) SERVPERF modifikaciją. 7 balų Likerto vertinimo skalė.	Pirmo ir paskutinio kurso bakalauro lygio studentų SK palyginimas	Studentų SK keičiasi priklausomai nuo semestro – pirmo kurso studentų SK aukštesnė, nei paskutinio kurso. Kokybės dimensijų elementai suskirstyti į 3 grupes: būtinieji, pageidaujami ir funkciniai (praktinės paskirties).
Kwan <i>ir</i> Ng (1999), Honkongas	7 modifikuotos dimensijos iš 51 teiginio Hampton, G. M. (1993) darbo pagrindu: kurso turinys, dėmesys studentams, įranga, vertinimas, mokymo vieta, socialinė veikla, žmonės. 7 balų Likerto vertinimo skalė.	Kokybės dimensijų svarbos skirtumai Honkongo ir Kinijos studentų požiūriu. Kultūrinis aspektas.	Honkongo studentai, skirtingai nuo Kinijos studentų, pasižymintys pragmatiškumu, didesnę dėmesį skiria vertinimo, nei socialinės veiklos ir aplinkos dimensijai.
Pariseau <i>ir</i> McDaniel (1997), JAV	5 standartizuotos SERVQUAL dimensijos iš 22 teiginių : apčiuopiamumas, patikimumas, reagavimas, užtikrinimas, individualus dėmesys . 7 balų Likerto vertinimo skalė.	Studentų ir darbuotojų SK-L skirtumų palyginimas	Darbuotojų SK-L kiekvienoje dimensijoje žymiai didesni, nei studentų. Skiriasi dimensijų svarbos rangai studentų ir darbuotojų vertinimuose. Užtikrinimas laikomas svarbiausia dimensija, apčiuopiamumas – mažiausiai svarbia. Pastebėti darbuotojų ir studentų lūkesčių skirtumai.

Visai suprantamas AM kokybės tyrėjų požiūris, jog norint kuo geriau patobulinti paslaugų kokybę, siekiama iširti tiek darbuotojų, tiek studentų suvoktą kokybę ir palyginti su abiejų grupių respondentų lūkesčiais, kartais atveda prie kontraversiškų rezultatų ir išvadų. Darbuotojai ir studentai ne tas pačias kokybės dimensijas laiko svarbiausiomis. Pariseau *ir* McDaniel (1997) savo tyrimu nustatė, jog didžiausia spraga tarp suvoktos kokybės ir lūkesčių darbuotojų vertinimu pastebėta apčiuopiamumo dimensijoje. Lūkesčius šiai dimensijai darbuotojai ir studentai nusakė skirtingai. Ją darbuotojai laikė antrąja pagal svarbą. Tuo tarpu studentai šią dimensiją laikė mažiausiai svarbia iš penkių. Spragos tarp suvoktos kokybės ir lūkesčių visose dimensijose jų vertinimu buvo kur kas mažesnės lyginant su darbuotojų vertinimu. Spragos tarp suvoktos kokybės ir lūkesčių darbuotojų ir studentų vertinimu mažiausiai skyrėsi užtikrinimo ir individualaus dėmesio dimensijose. Zafiropoulos *ir* Vrana (2008) atliktame tyrime visose dimensijose, išskyrus individualaus dėmesio, spragos tarp suvoktos kokybės ir lūkesčių darbuotojų vertinimu buvo nežymiai didesnės lyginant su studentų vertinimu, tačiau tai atsitiko dėl to, kad darbuotojai aukštesniais balais įvertino ir lūkesčius, ir suvoktą kokybę, nei studentai. Arambewela *ir* Hall (2006) tyrimo pagrindu apčiuopiamumas vėlgi studentų laikytinas svarbiausia dimensija. Šių tyrimų rezultatai akivaizdžiai parodo, kaip pasireiškia atskirų suinteresuotojų šalių požiūrių susidūrimo problema, kuri yra labai aktuali veiklos tobulumo siekiančiai bet kurio pobūdžio organizacijai, ir kol kas neišspręsta nei teoriniame, nei praktiniame lygmenyje. „Kai organizacijos nustato savo suinteresuotąsias šalis, būtina išsiaiškinti jų poreikių patenkinimo svarbumo organizacijos veiklai lygi“ (Susniene *ir* Vanagas, 2007, p. 27). Tai nemenkas galvosūkis AM organizacijų vadovams siekiant tobulos veiklos organizacijoje, tačiau skirtingų požiūrių atskleidimas kaip tik yra organizacijos veiklos kokybės gerinimo kelio pradžia.

Kultūrinių skirtumų faktorius

AM paslaugų kokybės tyrimai SERVQUAL pagalba kultūriniu aspektu įrodė, jog skirtingas SK vertinimas bei kokybės dimensijų svarbos rangavimas priklauso nuo respondentų kultūrinių ypatybių (Barnes, 2007; Kwan *ir* Ng, 1999). Tai siejama su skirtingų kultūrinių grupių atstovų specifiniais lūkesčiais arba tam tikrų lūkesčių pirmumu, ir tų lūkesčių patenkinimo vertinimu. Paslaugų teorija teigia, jog suvoktos kokybės padarinys – vartotojų pasitenkinimas. Barnes (2007), ištyręs antros studijų pakopos studentų kiniečių SK-L, nustatė, jog užsieniečiams studentams svarbesnės kokybės dimensijos, siejamos su tam tikrais globos ir pagalbos lūkesčiais bei šia prasme patirta kokybe. Anot Kwan *ir* Ng (1999), Honkongo studentai, skirtingai nuo Kinijos studentų, pasižymintys didesniu pragmatiškumu, didesnę svarbą teikia vertinimo dimensijai. Mai (2005), tyrinėjęs Didžiosios Britanijos ir JAV studentų bendro pasitenkinimo (*angl. overall satisfaction*) studijų kokybe skirtumus, padarė prielaidą, jog tie skirtumai priklauso nuo skirtingų kultūrų atstovų skirtingų lūkesčių. Arambewela *ir* Hall (2006), tyrę Australijos universitetų studentų iš Kinijos, Indonezijos, Indijos ir Tailando pasitenkinimą studijų kokybe, taip pat nustatė, jog egzistuoja žymūs studentų pasitenkinimo skirtumai, priklausantys nuo jų kilmės šalies. Priklausomai nuo to, ar specifiniai ir pirmenybiniai lūkesčiai patenkinti ar ne, studentų pasitenkinimas studijų kokybe skirtingas. Todėl galima teigti, jog egzistuoja ryšys tarp studentų kultūrinių ypatybių ir lūkesčių bei patirtos kokybės. Tiriant studentų pasitenkinimą studijų kokybe svarbu teisingai įvertinti tiek vietinių, tiek užsienio studentų lūkesčius. Tai tampa aktualu ir dėl internacionalizacijos plitimo aukštųjų mokyklų tarpe.

Lyties faktorius

Lyties skirtumai taip pat turi įtakos studentų SK dimensijų vertinimui. Zafiropoulos *ir* Vrana (2008) nustatė, jog studentai kritiškiau vertina suteikiamas žinias ir mandagų elgesį, taip pat jiems sunkiau sukelti pasitikėjimą, nei studentėms. Snipes *ir* kt. (2006) ištyrė, kad studentų SK vertinimui turi įtakos darbuotojo, teikiančio paslaugas, lytis, taip pat ir studentų lytis. Dėstytojų vyrų teikiamų mokymo paslaugų dimensijos vertinamos aukštesniais balais, nei moterų. Paslaugų teikėjų „teisingumą“ (Snipes *ir* kt., 2006) studentai vyrai vertina aukštesniais balais, nei moterys (vyriskasis „atlaidumas“). Tačiau „teisingumas“ paslaugų teikimo proceso metu bet kurios lyties studentų yra laikomas kur kas svarbesniu faktoriumi, nei darbuotojo lytis. Tikėtina, kad lyties faktoriaus įtaka skirtingose šalyse yra nevienodo laipsnio.

Laiko faktorius

Iš Oldfield *ir* Baron (2000), taip pat Zafiropoulos *ir* Vrana (2008) tyrimų matyti, jog studijų semestras turi įtakos beveik visų dimensijų vertinimui, taip pat SK-L balui. Zafiropoulos *ir* Vrana (2008) tyrimu nustatyta, jog studentai, besimokantys aukštesniuose kursuose, visas kokybės dimensijas vertina žemesniais balais, nei žemesnių kursų studentai, išskyrus reagavimo dimensiją. O'Neill (2003) nustatė, kad pirmo kurso studentų SK vertinimai, pakartojus tyrimą po mėnesio, buvo žemesni.

Pastebėti atskirų fakultetų studentų kokybės dimensijų vertinimo skirtumai. Vėliau įkurtų fakultetų ir katedrų studentai geriau vertina kokybę pagal visas SERVQUAL dimensijas (Zafiropoulos *ir* Vrana, 2008).

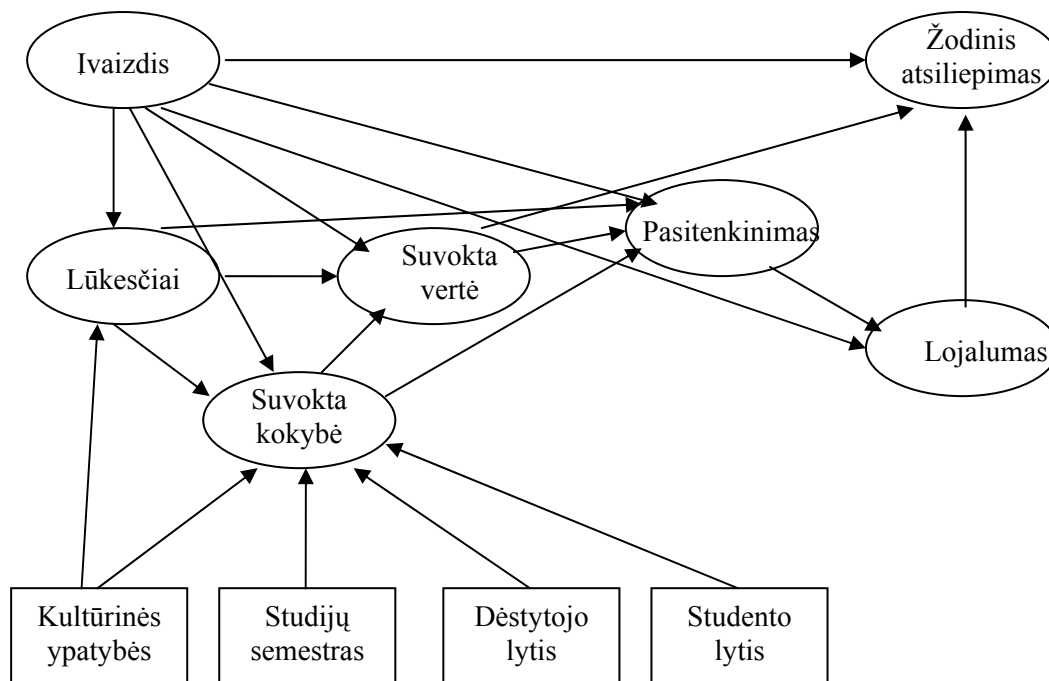
Kyla klausimas, ar atsižvelgiant į aukščiau aprašytus ypatumus, vis dar galime SERVQUAL laikyti tinkamu instrumentu AM paslaugų kokybei nustatyti?

Anot Pariseau *ir* McDaniel (1997), SERVQUAL visiškai tinkamas naudoti AM paslaugų kokybės esamos būklės nustatymui ir spragų tarp SK ir L išaiškinimui. Tačiau taikant SERVQUAL modelį AM sričiai, būtina Parasuraman *ir* kt. (1991) pasiūlytas dimensijas modifikuoti įvertinant AM specifiką ir konkretaus tyrimo tikslus.

SERVQUAL labai tinkamas nustatyti skirtingiems darbuotojų ir studentų, tame tarpe skirtingų kursų, požiūriams išaiškinti. Gilesnė SERVQUAL metodu gautų rezultatų analizė bei papildomi kokybiniai tyrimai leidžia nustatyti priežastis, kurios sukelia šiuos skirtumus. SERVQUAL ypač vertingas, jei tyrimai atliekami periodiškai ir derinami su kitais paslaugų kokybės matavimo metodais, leidžia AM organizacijų vadovams susidaryti kuo objektyvesnį vaizdą apie teikiamų paslaugų kokybę (Zafiropoulos *ir* Vrana, 2008).

Pripažįstama, kad, skirtingai nei kitose paslaugų sferose, į mokymo paslaugų kokybės gerinimą turi būti aktyviau įtraukti jų svarbiausi vartotojai – studentai (Pariseau *ir* McDaniel, 1997), kadangi mokymo paslaugų teikimo procese darbuotojų ir studentų sąveika yra itin aukšto laipsnio, ir paslaugos kokybė priklauso nuo abipusių pastangų bei geranoriškumo.

Apibendrinus mokslinės literatūros šaltiniuose pateiktus AM paslaugų kokybės tyrimus ir įvertinus paminėtų specifinių faktorių įtaką studentų lūkesčiams ir suvoktai kokybei, straipsnio autorė siūlo Alves *ir* Raposo (2007) aukštojo mokslo studentų patenkinimo modelį papildyti. Remiantis Barnes (2007), Kwan *ir* Ng (1999), Mai (2005), Arambewela *ir* Hall (2006) darbais, nustatyta kultūrinių ypatybių įtaka studentų L ir SK. Zafiropoulos *ir* Vrana (2008), Snipes *ir* kt. (2006) tyrimai įrodo dėstytojų ir studentų lyties įtaką SK. Zafiropoulos *ir* Vrana (2008), O’Neill (2003), Oldfield *ir* Baron (2000) tyrimai leidžia nustatyti ryšius tarp studijų semestro ir SK. 1 paveiksle pateiktas Alves *ir* Raposo (2007) adaptuotas modelis. Teorinio modelio pagrindimui reikalingi išsamūs empiriniai tyrimai.



1 pav. AM studentų patenkinimo modelis (adaptuotas pagal Alves *ir* Raposo, 2007, p. 584)

Išvados

Nepaisant tam tikrų trūkumų, pripažįstamas SERVQUAL tinkamumas naudoti AM paslaugų kokybei nustatyti. Tačiau taikant SERVQUAL modelį AM sričiai, rekomenduojama Parasuraman *ir* kt. (1991) pasiūlytas dimensijas modifikuoti įvertinant AM specifiką ir konkretaus tyrimo aspektus. Įvairūs SERVQUAL taikymo pavyzdžiai parodė, jog AM institucijų tyrimams dažnai naudojami beveik tie patys paslaugos kokybės dimensijų blokai, tačiau dimensijų elementai (teiginiai) savo turiniu ir skaičiumi gerokai skiriasi.

AM paslaugų kokybės tyrimai SERVQUAL modelio pagalba įvairiais aspektais išryškino tam tikrų specifinių faktorių įtaką studentų lūkesčiams ir suvoktai kokybei. Tai – kultūriniai, lyties, paslaugų teikėjų ir vartotojų požiūrių skirtumai, studentų apklausos semestro parinkimas. Šių faktorių egzistavimas dar kartą įrodo AM paslaugų kokybės multidimensiškumą ir vertinimo sudėtingumą.

Literatūra

1. Akranaviciute, D. & Ruzevicius, J. (2007). Quality of life and its component's measurement. *Inzinerine Ekonomika-Engineering Economics*(2), pp. 44-49.
2. Aldridge, S. & Rowley, J. (1998). Measuring customer satisfaction in higher education. *Quality Assurance in Education*, 6 (4), 197-204.
3. Alves, H. & Raposo, M. (2007). Conceptual model of student satisfaction in higher education. *Total Quality Management & Business Excellence*, 18 (5), 571-588.
4. Arambewela, R. & Hall, J. (2006). A comparative analysis of international education satisfaction using SERVQUAL. *Journal of Services Research*, 6, 141-163.

5. Barnes, B. R. (2007). Analysing service quality: The case of post-graduate Chinese students. *Total Quality Management & Business Excellence*, 18 (3-4), 313-331.
6. Buciuonienė, I., Piligrimienė, Z. (2002). Empirinis paslaugų kokybės tyrimo metodų įvertinimas. *Inžinerine Ekonomika-Engineering Economics*(1), pp. 72-77.
7. Carrilat, F. A., Jaramillo, F. & Mulki, J.P. (2007). The validity of the SERVQUAL and SERVPERF scales. *International Journal of Service Industry Management*. Vol. 18, No.5, 472-490.
8. Centeno, E., Harker, M. J. *ir kt.* (2008). What is postgraduate marketing education for? Observations from the UK. *European Business Review*, 20 (6), 547-566.
9. Cronin, J. J. & Taylor, Jr. S. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing*, Vol. 50, No. 2, 74-80.
10. Foster, S.T. (2001). *Managing quality: an integrative approach*. New-Jersey: Prentice Hall.
11. Hope, Ch. & Mühlemann, A. (1997). *Service operations management: strategy, design and delivery*. Hertfordshire: Prentice Hall.
12. Joseph, M., Sekhon, Y., Stone, G. & Tinson, J. (2005). An exploratory study on the use of banking technology in the UK. *International Journal of Bank Marketing*. Vol. 23, No.5, p. 397-413.
13. Kwan, P.Y.K. & Ng, P.W.K. (1999). Quality indicator's in higher education – comparing Hong Kong and China's students. *Managerial Auditing Journal*, 14, 1/2, 20-27.
14. Mai, L. (2005). A comparative study between UK and US: the student satisfaction in higher education and its influential factors. *Journal of Marketing Management*, 21, 859-878.
15. Oldfield, B.M. & Baron, S. (2000). Student perceptions of service quality in a UK university business and management faculty. *Quality Assurance in Education*, 8 (2), 85-95.
16. O'Neill, M. (2003). The influence of time on student perceptions of service quality. The need for longitudinal measures. *Journal of Education Administration*, 41 (3), 310-324.
17. Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, Vol. 67, No. 4, 420-450.
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, 12-40.
19. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, Vol. 49, No. 4, 41-50.
20. Quin, A., Lemay, G., Larsen, P. & Johnson, D.M. (2009). Service quality in higher education. *Total Quality Management & Business Excellence*, 48 (2), 139-152.
21. Smith G., Smith, A. & Clarke, A. (2007). Evaluating service quality in universities: a service department perspective. *Quality Assurance in Education*, 15 (3), 334-351.
22. Snipes, R.L, Thomson, N.F. & Oswald, S. L. (2006). Gender bias in customer evaluations of service quality: an empirical investigation. *Journal of Services Marketing*. 20/4, 274-284.
23. Sureshchandar, G.S., Rajendran, Ch., Anantharaman, R.N. & Kamalanabhan, T.J. (2002). Management's perception of total quality service in the banking sector of a developing economy – a critical analysis. *International Journal of Bank Marketing*, 20/4, 181-196.
24. Susniene, D. & Vanagas, P. (2007). Means for satisfaction of stakeholders' needs and interests. *Inžinerine Ekonomika-Engineering Economics*(5), pp. 24-28.
25. Zafiroopoulos, C. & Vrana, V. (2008). Service quality assessment in a Greek Higher Education Institute. *Journal of Business Economics and Management*, 9 (1), 33-45.
26. Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. & Berry, L.L. (1990). *Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations*. New York: Free Press.

SERVICE QUALITY RESEARCHES IN HIGHER EDUCATION USING SERVQUAL

Alma Zekevičienė

Summary

The analysis of applying the SERVQUAL (Parasuraman *ir kt.*, 1991) in institutions of higher education (HE) is presented in the article. The aim of article is to reveal the problems, merits and demerits applying SERVQUAL in HE. The examples of researches of foreign institutions service quality of HE by SERVQUAL are presented. The specific factors, influenced on perceived quality and expectations of students, are discussed. They are: cultural differences of students, research time by aspect of study semester, gender of students and teachers, the differences between perceived quality and expectations of students and employees.

After analysis of scientific literature author suggest to supplement the conceptual model of student satisfaction in higher education by Alves *ir Raposo* (2007) with element of cultural differences of students, related to dimensions of perceived quality and expectations; with element of study semester, related to dimension of perceived quality; with elements of gender of students and teachers related to dimension of perceived quality.

Keywords: higher education, service quality, SERVQUAL, quality management, customer satisfaction.