

VILNIAUS UNIVERSITETAS  
EKONOMIKOS FAKULTETAS  
VADYBOS KATEDRA

Skirmantė MAŽUIKAITĖ

*Kokybės vadybos programa*

MAGISTRO DARBAS

AUKŠTŲJŲ MOKYKLŲ STUDENTAMS TEIKIAMŲ SVEIKATOS IR  
SPORTO PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS  
QUALITY ASSESSMENT OF HEALTH AND SPORT SERVICES  
PROVIDED FOR HIGH SCHOOL STUDENTS

Leidžiama ginti \_\_\_\_\_  
(parašas)

Magistrantas \_\_\_\_\_  
(parašas)

Katedros vedėja prof. **D. Diskienė**

Darbo vadovė \_\_\_\_\_  
(parašas)

Doc. dr. **R. Adomaitienė**

Darbo įteikimo data:

Registracijos Nr.

Vilnius, 2015

## Turinys

ĮVADAS.....	2
1.PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO ASPEKTAI.....	6
1.1. Paslaugų kokybės samprata.....	6
1.2. Paslaugų kokybės vertinimo modeliai.....	10
2.SVEIKATOS IR SPORTO PASLAUGŲ ANALIZĖ.....	17
2.1. Studentų sportinį aktyvumą skatinantys veiksniai.....	17
2.2. Studentų sveikatos ir sporto paslaugų analizė universitetuose.....	18
2.2.1.Užsienio universitetų sveikatos ir sporto paslaugų analizė.....	19
2.2.2.Lietuvos universitetų sveikatos ir sporto paslaugų analizė.....	21
2.2.3.Vilniaus universiteto sveikatos ir sporto centro veiklos analizė.....	23
3.VILNIAUS UNIVERSITETO SVEIKATOS IR SPORTO PASLAUGŲ KOKYBĖS AUTORINIS TYRIMAS.....	26
3.1. Autorinio tyrimo metodologija ir eiga.....	26
3.2. Žvalgomojo tyrimo rezultatai.....	32
3.3. VU sveikatos ir sporto paslaugų kokybės pagrindinio tyrimo rezultatų analizė .....	35
3.4. Vilniaus universiteto sveikatos ir sporto paslaugų kokybės gerinimo modelis.....	49
IŠVADOS IR PASIŪLYMAI.....	54
LITERATŪROS SĄRAŠAS.....	56
SUMMARY.....	60
PRIEDAI.....	62

## IVADAS

Pastaraisiais dešimtmečiais vis didesnis dėmesys visame pasaulyje skiriamas sveikai gyvensenai, kadangi keičiantis medicinos ir visuomenės sveikatos mokslų paradigmoms asmuo suvokiamas nebe kaip pasyvus sveikatos priežiūros paslaugos gavėjas ar pacientas, bet kaip tiesioginis savo sveikatos kūrėjas ir puoselėtojas. Pažymėtina, kad technologijų pažanga išsivysčiusiose valstybėse beveik visiškai išnaikino fizinį darbą, mechanizavo buitį, užteršė aplinką, todėl sveikas gyvenimo būdas yra svarbus ir kaip priemonė, padedanti eliminuoti ar bent jau susilpninti neigiamą modernėjančios kasdienės aplinkos įtaką sveikatai. Šiandien tampa itin aktualus kaip rasti stabilesnę pusiausvyrą tarp mokslinių medicinos pasiekimų ir tūkstantmečius kauptos sveikos gyvensenos patirties, kadangi nemažai mokslinių tyrimų atskleidžia įvairių amžiaus grupių žmonių sveikatos prastėjimo tendencijas. Tikėtina, kad dėl šios priežasties šiandien vis populiarėja ekologinis požiūris ir gyvenimo būdas, glaudžiai susipinantis su sveikos gyvensenos principais.

Nors jaunimas tradiciškai laikomas viena iš sveikiausių socialinių grupių, tyrimai atskleidžia nemažai jaunimui būdingų sveikatos problemų bei sveikatai žalingo elgesio apraiškų. Tyrimai rodo, kad akademinio jaunimo sveikatą neigiamai veikia nepakankamas fizinis aktyvumas, alkoholio, tabako ir kitų psichiką veikiančių medžiagų vartojimas, nesveika mityba, stresas, netinkamas darbo ir poilsio režimas ir kt. Svarbu tai, kad jaunystėje susiformavusi sveikatos elgsena ir įpročiai gali turėti įtaką visam likusiam gyvenimui. Studijų aukštojoje mokykloje pradžia yra reikšmingas gyvenimo įvykis, kuris dažnai būna susijęs su iššūkiais bei stresu jaunam žmogui adaptuojantis prie akademinio krūvių, naujos socialinės ir fizinės aplinkos. Kartu su minėtais pokyčiais studentams atsiranda daugiau laisvės, o drauge ir asmeninės atsakomybės už savo gyvenseną (von Ah ir kt., 2004; Grinienė, 2006). Nors tyrimais įrodyta, kad studijų aukštojoje mokykloje pradžia yra pereinamasis laikotarpis, kurio metu palanku diegti sveikos gyvensenos įgūdžius (Dinger, Waigandt, 1997), ši galimybė Lietuvos aukštosiose mokyklose nėra išnaudojama. Pasak Tamošausko (2007), dauguma jaunuolių studijuoti į aukštąsias mokyklas ateina silpnos sveikatos ir neturėdami fizinio aktyvumo bei sveiko gyvenimo būdo motyvų.

Universitetuose sveikatos ir sporto misija padėti humanizuoti akademinio jaunimo gyvenimą, kaip fizinę, psichinę ir dvasinę darną. Didelė dalis studentų nesuvokia kūno kultūros ir sporto vertybinio bruožo asmenybei tobulėti, nepakankamai vertina kūno kultūrą kaip priemonę, harmonizuojančią jų psichofizinę būklę, studentų fizinio aktyvumo motyvacija skurdoka, be platesnio socialinio ir kultūrinio konteksto, apsiribojanti asmeninio įvaizdžio kūrimu. Užsienio tyrėjų darbai irgi atskleidžia panašią situaciją: studijų procese studentai pasigenda dėmesio

sveikatos supratimo ugdymui, sveikos gyvensenos stiliaus formavimui, stokoja sveikos gyvensenos rekomendacijų, sveikatos išsaugojimo programų (Bothmer, Fridlund, 2004; von Ah ir kt., 2005).

Pagrindinis iššūkis augančiam paslaugų sektoriui vis dar yra paslaugų kokybė – tai vienas iš labiausiai klientų laukiamų aspektų. Kokybė gali būti įvertinta ir suvokta tiek objektyviai tiek subjektyviai todėl daugelis teoretikų ir praktikų pabrėžia, kad tiksliai apibūdinti paslaugų kokybę nėra lengva. Paslaugų kokybę galima įvertinti tik vartojimo metu, nes paslaugos, skirtingai nei prekės, yra patirties produktas (Bagdonienė, Hopenienė, 2005).

Paslaugų kokybės tyrimams taikomi įvairūs modeliai, sujungiantys teoriją ir praktiką. Servqual modelis pripažintas kaip geriausia paslaugų kokybės vertinimo priemonė, kadangi skirtumo tarp vartotojų lūkesčių ir suvoktos kokybės nustatymas sudaro prielaidas gerinti paslaugų kokybę įvairiose paslaugų srityse. Modelyje apsiribojama nuo tyrimui mažai reikšmingų elementų ir analizuojami tie, kurie daro didžiausią poveikį kokybei. (Bagdonienė, Hopenienė, 2005). Šis modelis sukurtas remiantis požiūriu, kad svarbiausia yra tai, kaip paslaugų kokybę supranta vartotojai ir ko iš jos tikisi. Šiuolaikiniam žmogui paslaugos kokybė turi ne tik atitikti nustatytus standartus, bet ir viršyti lūkesčius, įmonės turi mokėti ne tik pagaminti kokybišką produktą bet kaip teikti kokybiškas paslaugas. Šiandien tai yra aktuali problema nes dauguma mokslininkų visuotinės kokybės vadybos problemas nagrinėja gamybos sektoriuje. Ypatingai didelis žinių trūkumas jaučiamas sporto vadybos srityje. Peržiūrėjus EBSCO bei eLABa (Lietuvos akademinės elektroninės duomenų bazes) ir kitas duomenų bazes, apie Lietuvos aukštųjų mokyklų sveikatos ir sporto paslaugų kokybę ar jos vertinimą jokių duomenų nebuvo rasta. Iki šiol joks tyrimas, analizuojantis aukštųjų universitetų sveikatos ir sporto paslaugų kokybę remiantis Servqual modeliu nebuvo atliktas. Todėl, šio darbo naudą galima įvardyti kaip indėlį į sėkmingą aukštųjų mokyklų sveikatos ir sporto paslaugų kokybės tobulinimo etapą.

**Mokslinė problema** - Aukštųjų mokyklų sveikatos ir sporto paslaugų kokybės vertinimas ir gerinimas remiantis Servqual paslaugų kokybės vertinimo modeliu, galimybių nepakankamas išnagrinėjimas ir naudojimas mokslinėje literatūroje.

**Magistro darbo tikslas** – Nustatyti aukštųjų mokyklų sveikatos ir sporto paslaugų kokybės tobulinimo galimybes.

**Magistro darbo uždaviniai:**

1. Išnagrinėti paslaugų kokybės sampratą bei paslaugų kokybės vertinimo modelius.
2. Išanalizuoti sveikatos ir sporto teikiamų paslaugų kokybę Lietuvos ir užsienio universitetuose.
3. Ištirti Vilniaus universiteto studentų požiūrį į sveikatos ir sporto paslaugų kokybę.
4. Parengti aukštųjų mokyklų sveikatos ir sporto paslaugų kokybės tobulinimo modelį.

**Darbo metodai.** Teorinėje darbo dalyje siekiant išsiaiškinti paslaugos ir jos kokybės bei klientų pasitenkinimo sampratas, išanalizuoti Servqual paslaugų kokybės vertinimo modelį, apibrėžti jo taikymo galimybes buvo naudojama mokslinės literatūros palyginamoji ir sisteminė analizė. Tiriamajai daliai pasirinktas aprašomojo kiekybinio tyrimo anketinės apklausos metodas, pritaikant ir panaudojant Servqual klausimyną. Statistinei vartotojų apklausos duomenų analizei buvo naudojama viena iš labiausiai paplitusių statistinių duomenų apdorojimo programinių paketų SPSS Statistics 20 (Statistical Package For Social Sciences). Kokybės kriterijų įvertinimui buvo naudojama aprašomoji statistika, jų reikšmingumui nustatyti buvo naudojamas porinis t-testas, atskirų kriterijų tarpusavio reikšmingumo palyginimui bei priklausomybei nuo demografinių kintamųjų – nepriklausomų atvejų t-testas. Likert'o skalių patikimumui - Cronbach's alpha įvertinimas.

**Darbo struktūra.** Darbą sudaro trys pagrindinės dalys. Pirma ir antra dalis apima mokslinės literatūros palyginamąją ir sisteminę analizę. Pirmojoje dalyje plačiau pateikiami paslaugų kokybės vertinimo aspektai, apibūdinama paslaugų kokybės sąvoka bei pateikiami paslaugų kokybės gerinimo modeliai. Antrojoje dalyje apibūdinami pagrindiniai studentų sportinį aktyvumą skatinantys veiksniai, kurie toliau padėjo sveikatos ir sporto centrui organizuoti savo darbą ir informacijos sklaidimą. Atliekama studentų sveikatos ir sporto paslaugų apžvalga bei Lietuvos ir užsienio aukštųjų mokyklų sveikatos ir sporto padalinių analizė. Trečiojoje dalyje pateikiama atlikto autorinio tyrimo metodologija, išskiriamas tyrimo objektas – VU sveikatos ir sporto centro paslaugų kokybė, aprašomas tyrimo metodas, duomenų surinkimo ir apdorojimo būdai, analizuojami ir apibendrinami tyrimo metu apklaustų studentų gauti rezultatai bei pateikiamas paslaugų kokybės vertinimo ir gerinimo modelis.

16 lentelių

12 paveikslėlių

52 literatūros šaltiniai

Darbo apimtis 62 puslapių.

# 1. PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO ASPEKTAI

## 1.1. Paslaugų kokybės samprata

Paslaugų kokybę nėra lengva apibrėžti, nes kokybė gali būti objektyvi arba subjektyvi. Objektyvi kokybė susijusi su išorinių apčiuopiamų dalykų, kuriuos galima išmatuoti, faktais. Objektyvumą sustiprina apskaičiavimai, duomenys, klaidos, trūkumai, sugaištas laikas, sąnaudos ir kt. Kokybė vertinama subjektyviai, kai įtakojama vartotojo vaizduotė, asmeniniai išgyvenimai, emocijos, lūkesčiai, požiūris (Šimkus ir Pilelienė, 2010).

Visų pirma, reikia atskleisti žodžio kokybė reikšmę, kad galėtumėm išsamiai ir teisingai išanalizuoti pačią paslaugos kokybę. Kokybė yra į laiko rėmus netelpanti koncepcija. Pasak J. Ruževičiaus (2005) bei C. Carvalho ir kt., (2010) kokybė yra ne statiška, bet dinamiška sąvoka, kurios traktavimas bėgant laikui kinta ir priklauso nuo sprendžiamų uždavinių specifikos bei kokybės objekto tipo. Kokybė gali būti apibrėžiama kaip klientų poreikių patenkinimo laipsnis, specifikacijų reikalavimų ir standartų atitiktis.

Kokybė – tai filosofinė kategorija. Manoma, kad pirmasis kokybę analizavo Aristotelis III a. prieš mūsų erą, vėliau Hėgelis XIX a. ir kt. (Čereška ir Pauža., 2005).

Kokybė kaip sąvoka tyrinėjama daugybės akademinėjų ir verslo sluoksnių atstovų, tačiau dar nepavyko susitarti dėl universalios kokybės apibrėžimo. 1. lentelėje pateikta tik maža dalis įvairių autorių paslaugų kokybės apibrėžimų.

*1 Lentelė. Paslaugų kokybės apibrėžimo įvairovė (A. Čereška, V. Pauža. Kokybės analizė ir valdymas, 2005; Hopėnienė ir Ligeikienė, 2002; Langvinienė ir Vengrienė, 2005; Šimkų ir Pilelienė, 2010; E. Vitkienė 2004; J. Ruževičius 2007; R. Kučinskienė ir V. Kučinskas 2005; Zeithmal et al. 1990; ir k.t.)*

Autorius	Apibrėžimas	Akcentas
Aristotelis	Skirtumai tarp daiktų. Diferenciacija pagal požymį „geras – blogas“.	Akcentuojama kad kokybiškas daiktas yra gerai, o nekokybiškas blogai
Hėgelis	Kokybė – sąvoka, susijusi su buitimi, nes kažkas tampa niekuo, kai praranda savo kokybę.	
Kinų versija	Heroglifas, reiškiantis kokybę, susideda iš dviejų elementų: pusiausvyra ir pinigai (Kokybė = pusiausvyra + pinigai), vadinasi, kokybė tolydi sąvokoms aukštos klasės,	
Šuchartas	Kokybė turi du aspektus: 1. Objektyvios fizinės charakteristikos; 2. Subjektyvus vertinimas – kiek daiktas geras	

1.Lentelė (tęsinys) Paslaugų kokybės apibrėžimo įvairovė (A. Čereška, V. Pauža. Kokybės analizė ir valdymas, 2005; Hopenienė ir Ligeikienė, 2002; Langvinienė ir Vengrienė, 2005; Šimkų ir Pilelienę, 2010; E. Vitkienė 2004; J. Ruževičius 2007; R.Kučinskienė ir V.Kučinskas 2005; Zeithmal et al. 1990; ir k.t.)

Christopher et al.	Paslaugų kokybė tai organizacijos sugebėjimas patenkinti ar viršyti klientų lūkesčius.	Akcentuojami vartotojų poreikiai ir įgeidžiai.
B. Edvardsson	Kokybė yra tai, kas padeda suprasti vartotojo įgeidžius ir padeda daryti viską, kad jie būtų įgyvendinti. Tam yra svarbu suprasti vartotoją ir esamą situaciją. Ypač svarbu teisingai apibrėžti vartotojo poreikius. Jeigu tai nėra padaryta, nepasieksite geros kokybės.	
D. J. Shonk and P. Chelladurai; Lewis and Mitchell; Dotchin and Oakland; Asubonteng et al; Kachoka and Hoskins	Paslaugų kokybė - tai skirtumas tarp to ko tikimasi iš paslaugos ir kaip vartotojai suvokia priimdami tą paslaugą.	
V. Dikavičius ir S. Stočkus	Kokybė yra santykinis terminas – santykis tarp nustatytų idealų ir realios veiklos. Šiam santykiui nustatyti, reikia apibrėžti ar nustatyti idealus, parašyti ar išmatuoti faktinę veiklą.	Daugiau dėmesio skiriama nustatytų standartų laikymuisi.
E. Vitkienė	Paslaugų kokybė - tai atitinkami reikalavimai (nusistatyti standartai), kurių, norėdama pasiekti atitinkamą kokybę, paslaugų įmonė privalo griežtai laikytis. Tai garantija, jog prekė ar paslauga yra tinkama vartoti, tai yra kokybė vartotojo	
J. Ruževičius	Kokybė – tai visuma paslaugų savybių, lemiančių jų tinkamumą tenkinti išreikštus ir numanomas vartotojo poreikius apibrėžtomis paslaugų vartojimo sąlygomis.	Grindžiama santykiu tarp vartotojo poreikių ir nustatytų standartų.
R.Kučinskienė ir V.Kučinskas	Kokybė – tai objekto atitiktis reikiams charakteristikoms Ir jo gebėjimas tenkinti esamus ir numatomus vartotojų poreikius.	
Tarptautinis standartas ISO 9000	Kokybė – visuma produkcijos savybių ir charakteristikų arba paslaugų, kurios užtikrina galimybę patenkinti nustatytus arba numanomas poreikius	
Zeithmal et al.	Paslaugų kokybė yra nesutapimo laipsnis (apimtis) tarp vartotojų lūkesčių ir suvokimo.	

Paslaugų kokybė turi būti apibrėžta remiantis ir paslaugos teikimo procesu, ir pasiektu rezultatu, kurį patyrė klientas (Kotler., Armstrong, Sannders Jh. ir kt., 2003). Vartotojo akimis tai kokybė tai yra garantija jog prekė ar paslauga yra tinkama vartoti. Pagrindinis vaidmuo vertinant kokybę turėtų tekti vartotojui, paslaugų kokybę išreiškia paslaugos vartotojo pasitenkinimo lygis ( Bagdonienė ir Hopenienė, 2004). Pasak E. Paulavičienės (2008) neužtenka vien patenkinti pagrindinius vartotojų poreikius ir lūkesčius, reikia suteikti jiems pridėtinę vertę, kurią sukuria kokybė.

Tiek vartotojas, tiek paslaugos teikėjas paslaugų kokybę suvokia skirtingai, todėl svarbi kokybės dalis yra ryšys tarp paslaugos teikėjo ir jos vartotojo. Šiuo ryšiu yra parodomas santykis tarp dabartinės paslaugų kokybės ir to, kaip vartotojai suvokia paslaugų kokybę ( Slatkevičienė ir kt, 2005). Taip pat, labai svarbus bendrai suvokiamos kokybės aspektas, kuris turi didžiulę įtaką įmonės veiklos sėkmei, yra vartotojo laukiama kokybė. Jei vartotojo poreikiai bus nerealūs, tai bendroji suvokta kokybė bus palaikyta žema net ir tuo atveju, jei objektyviai vertinant patirta kokybė būtų tinkama.

Tačiau pasak R. Hopenienės ir R. A. Ligeikienės, (2002), visus šiuos laukiamos kokybės veiksniai labai sunku įvertinti dėl paslaugų neapčiuopiamumo. Prie viso to jis prideda įvairiapusiškumą, neatskiriamumą ir sandėliavimą. Šios paslaugų kokybės savybės atskleidžia paslaugos rūšį, apima sportą ir pramogų paslaugas. Taigi, paslaugos atlikimo kokybė gali būti nenuosekli ir nenuspėjama, kuri ir parodo pagrindinę priežastį, kodėl sveikatingumo ir sporto centro teikiamos paslaugos gali būti nekokybiškos (Kotler, 2000).

**Paslaugų kokybės veiksniai.** Vartotojas, apibūdinamas paslaugų kokybę, ją vertina pasitelkęs tam tikrus kriterijus. Pasak L. Bagdonienės ir R. Hopenienės (2004) vartotojui svarbiausia patikimumas, prieinamumas, tiekėjo pasirengimas padėti, personalo kompetentingumas. Ch.Gronroos remdamasis tyrimų, kaip vartotojai suvokia ir vertina paslaugas bei jų kokybę, rezultatais, pateikia šiuos akcentuojamus gerai vertinamos paslaugos kriterijus:

- **Profesionalumas ir įgūdžiai.** Tai kriterijus, parodantis, ar paslaugos teikėjas bei jo darbuotojai turi žinių ir įgūdžių, taip pat sistemų ir fizinių resursų, reikalingų profesionaliam jų problemų sprendimui (Šmergelienė, Patackienė, 2004). Kliento pasitenkinimui įmonės paslaugomis nepaprastai didelės įtakos turi tiesiogiai su žmogumi bendraujantis įmonės darbuotojas. Jis bendraudamas su klientu reprezentuoja visą organizaciją. Egzistuoja keturi svarbiausi principai: dėmesys klientui, tikslumas ir aiškumas, punctualumas ir paslaugos suteikimas iki galo. Pažeidus bet kurį iš jų, klientas neišvengiamai liks daugiau ar mažiau nepatenkintas (Stankevičienė, 2003 ).



- **Požiūris ir elgesys.** Vertindami kokybę, paslaugų vartotojai atsižvelgia į kontaktuojančio personalo suinteresuotumą, dėmesį, mandagumą, pagarbą. Turi reikšmės, vertinant paslaugos kokybę, kontaktuojančio personalo išvaizda, kalba. Vartotojas atsižvelgia į tai, kaip personalas elgiasi, kaip paaiškina paslaugą, jos kainą, ryšį tarp paslaugos ir kainos. Vertinamas individualus dėmesys, nuolatinis klientų pažinimas, geranoriškumas (Vengrienė, 2006)
- **Patogumas ir lankstumas.** Vartotojas vertina trumpą laukimo laiką, patogų, darbo laiko patogumą, patogią paslaugos suteikimo darbo vietą. Siekiama prisitaikyti prie vartotojo norų ir pageidavimų.
- **Patikimumas ir pasitikėjimas.** Tai galėjimas įvykdyti žadėtas paslaugas ne tik patikimai, bet ir tiksliai. Įvykdyti patikimas paslaugas yra vartotojo lūkestis, kuris reiškia, kad paslauga yra atlikta laiku, tuo pačiu būdu, kiekvieną kartą be klaidų (Fitzsimmons, J.A., Fitzsimmons, M.J., 2004, p. 132).
- **Kompetencija.** Vertindamas kokybę, vartotojas atsižvelgia į tai, ar paslaugos teikėjas suinteresuotas ieškoti išeities situacijai kontroliuoti, jei paslaugos teikimo metu atsitiko kas nors nenumatyta (Vengrienė, 2006 )
- **Reputacija.** Susiję su paslaugos įvaizdžio formavimu ir atlieka išankstinių garantijų vaidmenį, kas lemia gerą paslaugų įmonės vardą (Vitkienė, 2004).

Apibendrinus galima daryti išvadą, kad svarbiausi veiksniai vertinant paslaugų kokybę lankytojui yra patikimumas ir personalo kompetentingumas, mažiau svarbūs: prieinamumas, tiekėjo pasirengimas padėti, požiūris, lankstumas ir sąžiningumas.

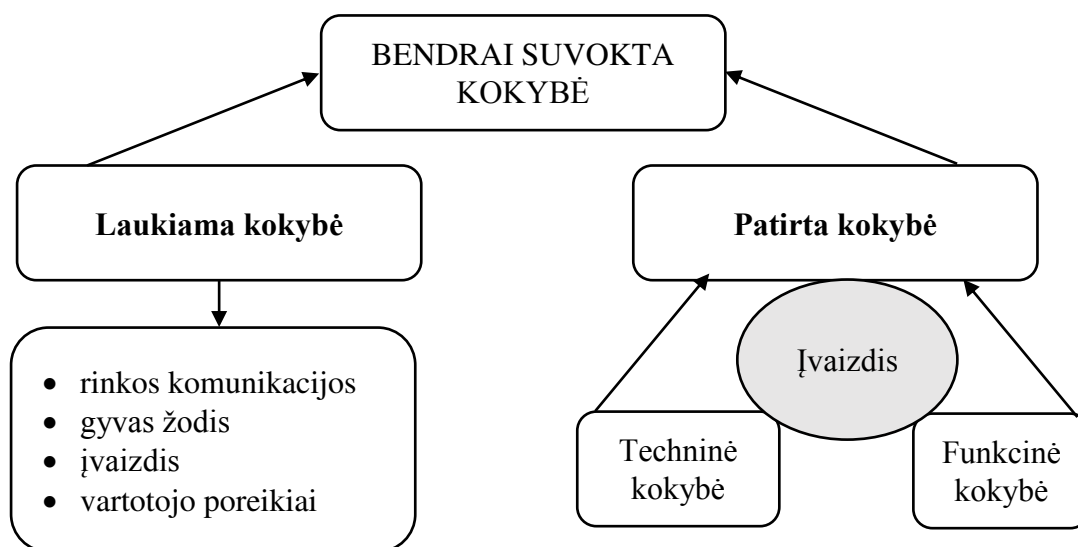
**Paslaugų kokybės matai.** Vartotojas turi aktyviai dalyvauti paslaugos teikimo procese, nes paslaugos yra daugiau neapčiuopiamų veiksmų seka. Tobulinant paslaugų teikimo procesą, svarbu suprasti, ką vartotojas vertina paslaugoje ir poreikius, nes jis yra pagrindinis paslaugų kokybės vertintojas. Pasak Ch. Gronroosas ir R. Normannas, vertinant paslaugų kokybę dominuoja ne tik techninės charakteristikos, vartotojai ją suvokia daug plačiau. Paslaugas teikiančios įmonės darbuotojai kokybę turėtų apibrėžti taip, kaip ją suvokia vartotojai, nes priešingu atveju kokybės užtikrinimas bus neveiksmingas.

Vartotojo suvokiama kokybė yra vertinama dviem pagrindiniais kokybės matais:

1. Techninė kokybė. Tai yra tai ką vartotojas gauna paslaugos vartojimo metu (studentui suteikiamos trenerio konsultacijos, studentui suteikiama galimybė naudotis treniruoklių sale ir t.t.). Tai išorinės kokybės išraiška.
2. Funkcinė kokybė. Tai techninės kokybės suteikimo būdas .

Šiuos abu matus bendrai jungia įvaizdis. Susidaręs įvaizdis labai svarbus paslaugų

teikėjams. Jei vartotojas susidaręs gerą požiūrį apie paslaugos teikėją, jo susidarytas įvaizdis patrauklus, vartotojas dažniausiai atleis nedideles klaidas. Ir atvirkščiai, jei sudarytas įvaizdis negatyvus, klaidos poveikis dažniausiai žymiai didesnis nei turėtų būti Ch. Gronroos (2001) (Langvinienė ir Vengrienė, 2005; Vitkienė (2004)) ir Kindurio (1998),(1.pav.).



1.Pav. Bendrai suvoktas paslaugų kokybės modelis ( Bagdonienė, Hopenienė, 2005)

Įvaizdis, tai vienas iš paslaugų kokybės vertinimo kriterijų, jis tampa tarsi filtru vartotojui suvokiant patirtos paslaugos kokybės technines bei funkcines ypatybes. Kokybė formuoja įmonių įvaizdį, daro tiesioginę įtaką veiklos produktyvumui, pelno augimui, vartotojo pasitenkinimui. Tai patvirtina ir A. Žakevičienės (2009) straipsnyje atlikto paslaugų kokybės tyrimo aukštojo mokslo institucijose Servqual pagalba analizę, kurios metu įrodyta, kad Didžiojoje Britanijoje bendrą mokymo pasitenkinimo vertinimą labiausiai nulemia bendras aukštojo mokslo institucijos įvaizdis. Taigi įvaizdis kuria pasitikėjimą organizacija (Rakickaitė ir Vaitkienė, 2009; Šimkus ir Pilelienė, 2010).

## 1.2.Paslaugų kokybės vertinimo modeliai

Paslaugų kokybės tyrimams plačiai taikomi įvairūs kokybės modeliai, sujungiantys teoriją ir praktiką. Tačiau tiriant paslaugų kokybę vis dar analizuojama ir tiriama, kuris paslaugų modelis yra geriausias, objektyviausias ir tiksliausiai atspindi vartotojo suvoktą kokybę, ir parodantis daugiausias galimybių ją tobulinti (Joseph et al, 2005). Paslaugos kokybės tyrimo

modelio pasirinkimas priklauso nuo tyrimo tikslų, paslaugų sferos, situacijos rinkoje ir pan.

Paslaugos kokybė kokybiniu aspektu yra tai, už ką vartotojas iš tikrųjų moka, tai dažniausiai yra neapčiuopiama ir gali būti sudėtingai apskaičiuojama. Sporto ir sveikatos paslaugų versle labai svarbu išsiaiškinti kaip vartotojai suvokia teikiamų ar būsimų paslaugų kokybę ir kokiais kriterijais remdamiesi tai vertina, nes vienos ar kitos paslaugos funkcionavimas ar nebuvimas gali nulemti vartotojo apsisprendimą ir pasitenkinimą (Paulavičienė, 2008).

Paslaugų kokybės vertinimui literatūroje randami tokie kokybės modeliai (Bagdonienė ir Hopenienė (2004; 2005); Seth et al. (2004); Vitkienė, 2004):

A. Brogowicz, L. Delene ir D. Lynth (1990) apibendrintas paslaugų kokybės modelis - šis modelis sukurtas dedukciniu būdu iš esamų modelių. Manoma, jog tai gerai, nes pasiekiamas aukštesnis abstrakcijos lygis. Taip patengtas modelis tampa metrologiniu pagrindu įvairių paslaugų kokybės tyrimams.

A. Meyer ir R. Mattmuller (1987) kokybės modelis - modelyje akcentuojama, kad kokybei įtaką daro dalinės kokybės, kurios yra reikšmingos ir paslaugos tiekėjui ir paslaugos vartotojui. Išskiriamos keturios dalinės kokybės:

- potenciali paslaugos teikėjo kokybė - darbuotojų gebėjimai ir organizacijos pasirengimas;
- potenciali paslaugos vartotojo kokybė - paslaugų organizacijos kontaktiniam personalui skiriamas svarbiausias vaidmuo užtikrinant kokybę;
- proceso kokybė - tai vartotojo ir teikėjo potencialių kokybių funkcija. Čia atskleidžiama vartotojo svarba ir poveikis paslaugų efektyvumui;
- rezultato kokybė - Paslaugos teikimo proceso poveikis vartotojui nulemia, kaip bus vertinama rezultato kokybė.

A. Parasurman , V. A. Zeithaml ir L. L. Berry (1991) paslaugų kokybės vertinimo modelis: SERVQUAL – Šis modelis padeda nustatyti lūkesčių ir suteiktos paslaugos kokybės neatitikimus. Suvokiama kokybė apibrėžiama kaip vartotojų nuomonė apie bendrą produktą ar paslaugų ir jų lūkesčių bei poreikių atitikimas. Servqual modelis skirtas įvertinti suvoktą paslaugų kokybę tam tikru laiku, nepaisant bendro jos formavimo proceso. Leidžia įvertinti klientų lūkesčius apie paslaugos teikimą bei paslaugos kokybę po jos suteikimo. Naudojantis šiuo modeliu klientai gali būti paprašyti išreikšti savo nuomonę kaip apskritai turi būti teikiamos paslaugos (klientų lūkesčiai) ir ką jie patyrė, susidūrę su paslauga (kliento patirta kokybė). Galima nustatyti bei įvertinti paslaugos teikimo kokybės spragas, nurodančias skirtumus tarp vartotojo lūkesčių iki paslaugos teikimo ir realiai gautos paslaugos.

B. Edvardsson ir B. O. Gustavsson (1988, 1990) įvertinimo modelis - Modelis padeda išsamiai išanalizuoti kokybės problemas ir klaidas. Modelyje teikiami determinantai gali padėti išsiaiškinti ir nagrinėti paslaugų kokybės nesklaidumus bet kurioje paslaugų organizacijoje. Įvertinimo modelio šerdis- autorių modifikuota R.Normann paslaugų vadybos sistema. Ją sudaro:

- tikslinė vartotojų grupė ( tai vartotojai, kurių poreikius geriausiai patenkintų organizacijos pasiūla);
- paslaugos koncepcija ( atskleidžiama vartotojų siūloma nauda, privalumai);
- paslaugos teikimo posistemis (elementai: personalas, vartotojai, fizinė aplinka ir organizacijos struktūra);
- organizacijos kultūra ir įvaizdis.

E. Gummesson 4Q kokybės modelis – šis modelis yra orientuotas ir į procesą ir į vartotoją. Vartotojo suvokiama kokybė, veikiama vartotojų lūkesčių, patirties ir paslaugų tiekėjų įvaizdžio, ir pagrindiniai 4 kokybę lemiantys procesai:

- projektavimas (produktas kuriamas taip, kad nuo pat pradžių būtų paklausus);
- gamyba (įtakos turi ne tik gamybos procesas, bet ir projektavimo, pirkimų ir marketingo funkcijos);
- pateikimas (tai pažadai pateikti vartotojui geros kokybės produktą ištesėjimas);
- ryšiai (lemia profesiniai ir socialiniai žmonių - gamintojų ir vartotojų, tiekėjų, tarpininkų ir darbuotojų tarpusavio santykiai).

E. Gummesson ir CH. Gronroos (1987) integruotos kokybės modelis - šis modelis svarbus toms organizacijoms, kurių paslaugos neatskiriamos nuo prekių, nes vartotojui svarbi pasiūlos visumos, o ne atskirai prekės ar paslaugos.

E. Gummesson išplėstinis 4Q kokybės modelis - naujame modelyje gamybos ir pateikimo kokybė sujungta. Ji rodo, kiek pasiūlymo įgyvendinimas skiriasi nuo suprojektuotojo. Pateikti modeliai, nepaisant skirtingo pobūdžio, yra vienodai reikšmingi.

R. Norman (1994) ydingo ir pozityvaus ratu modelis - paslaugų teikimo sistema ir joje vykstantys procesai yra glaudžiai susiję, todėl, ieškant ydingo rato priežasčių identifikuojama ne viena problema, o keletas.

W. Muller (1993) kokybės modelis - modelis atspindi kokybės vertinimą iki paslaugos vartojimo, ją vartojant ir po vartojimo. Atskleidžiamas kokybės vertinimo ir vartotojo elgsenos sąryšis. Individualų kokybės vertinimą sąlygoja: suvoktos kokybės vertinimas; kognityvinis palyginimas (lūkesčiai ir įgyta patirtis); reagavimas po psichologinio įvertinimo. Paslaugos kokybės vertinimas prasideda jau siūlymo fazėje.

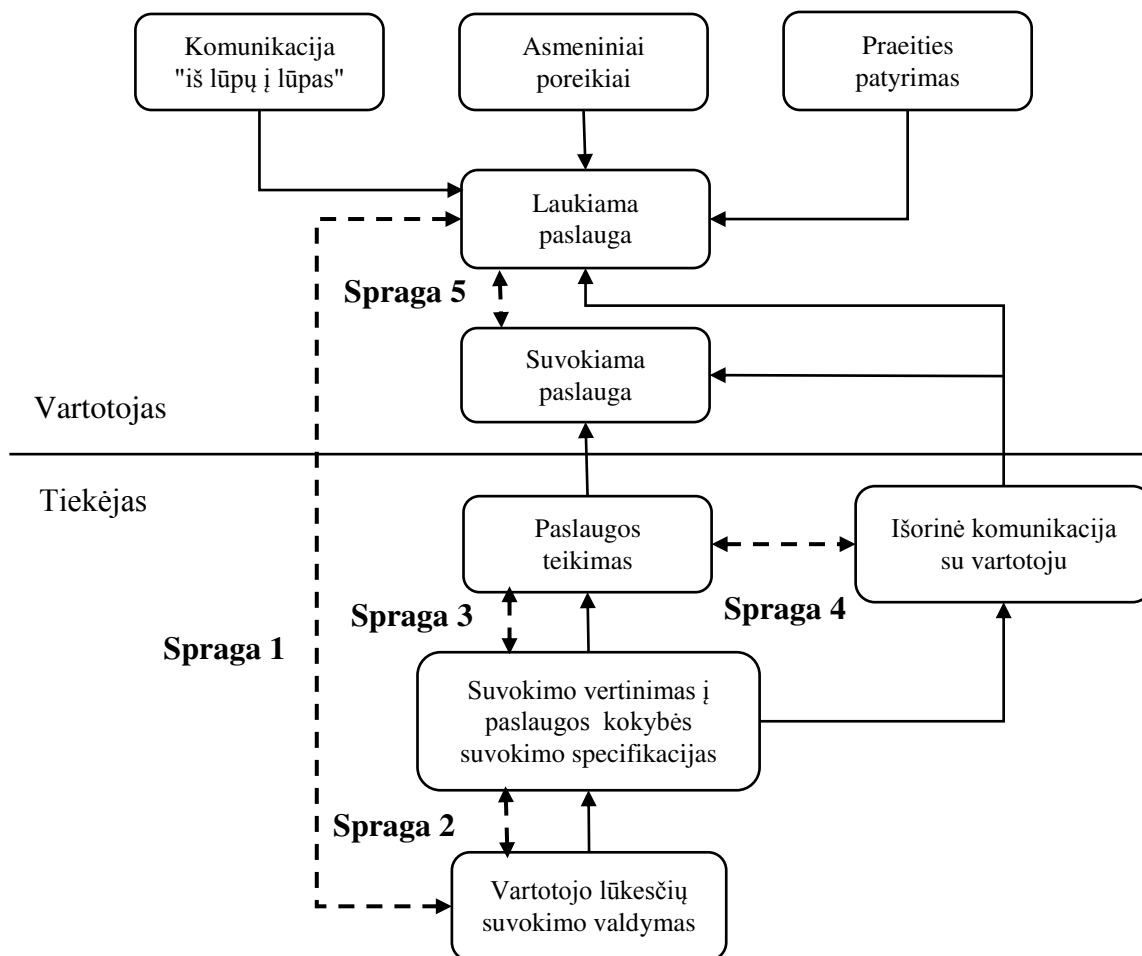
Išanalizavus šiuos modelius buvo nustatyta kad jie netinka šiam tyrimui, netinkamumo požymiai aprašyti 2 lentelėje:

2 .Lentelė. Paslaugų kokybės neatitikimo požymiai šiam autoriniui tyrimui (sukurta autorės)

<b>Paslaugų kokybės modeliai</b>	<b>Netinkamumo požymiai šiam tyrimui</b>
Apibendrintas paslaugų kokybės modelis - A. Brogowicz, L. Delene ir D. Lynth	Šis modelis gali būti per sudėtingas realiam pritaikymui, nes jis susidaro iš įvairių modelių rinkinių.
Kokybės modelis - A. Meyer ir R. Mattmuller	Sudėtingas praktinis pritaikymas tiriant paslaugų kokybę.
įvertinimo modelis - B. Edvardsson ir B. O. Gustavsson	Sudėtingas praktinis pritaikymas tiriant paslaugų kokybę.
Bendrai suvoktos kokybės modelis - Ch. Gronroos	Modelis naudingas paslaugų teikimo procesui įvertinti, bet ribotas siekiant ištirti paslaugos kokybę.
4Q kokybės modelis - E. Gummesson	Modelis taikomas tik toms paslaugoms, kurios turi materialų baigtinį rezultatą.
integruotos kokybės modelis - E. Gummesson ir CH. Gronroos	Modelis taikomas tik toms paslaugoms, kurios turi materialų baigtinį rezultatą.
4Q kokybės modelis - E. Gummesson išplėstinis	Sudėtingas praktinis pritaikymas tiriant paslaugų kokybę.
Paslaugų kokybės, vartotojo suvoktos vertės ir pasitenkinimo modelis - H. PCP savybių modelis - Philip ir Hazlett	Akcentuoja po pirkimo daromus sprendimo veiksmus.
Ydingo ir pozityvaus ratų modelis - R. Norman	Per mažas informacijos išsamumo kiekis.
kokybės modelis - W. Muller	Modelis orientuotas į personalo motyvacijos bei gerų darbo sąlygų
	Modelyje per didelis dėmesys skiriamas kliento psichologiniams poreikiams.

Siekiant išsiaiškinti studentams teikiamų sveikatos ir sporto paslaugų kokybę ir parengti Vilniaus universiteto sveikatos ir sporto centro paslaugų kokybės gerinimo modelį iš visų išanalizuotų buvo pasirinktas Parasurman , V. A. Zeithaml ir L. L. Berry (1991) paslaugų kokybės vertinimo modelis: Servqual. Tai visuotinai pripažintas kaip geriausias tiriant paslaugų kokybę.

**SERVQUAL modelis.** Kaip geriausias tiriant paslaugų kokybę visuotinai pripažintas yra Servqual modelis. Modelis prasideda nuo prielaidos, kad paslaugos kokybę nustato skirtumas tarp vartotojų lūkesčių ir faktinės teikiamos paslaugos. Šis modelis yra efektyvus vartotojų lūkesčių ir suvoktos paslaugų kokybės vertinimo būdas. (Šimkus, Pilelienė, 2010) (2pav.).



2.Pav. Servqual modelis (sudarytas pagal Šimkus ir Pilelienė, 2010)

Kaip matyti iš pateikto paveikslo, vienas iš paslaugų kokybės matų yra mastas, iki kurio paslaugos atitinka vartotojų poreikius ar lūkesčius. Dažnai nedaug žinoma apie vartotojų lūkesčius, todėl tai apsunkina pasitenkinimo apklausų metu gautų rezultatų interpretavimą. Servqual modelis sukurtas kaip įvertinimo priemonė, jis dar žinomas kaip „spragų modelis“. Išanalizavus keturias esmines spragas, įvertinama paskutinė spraga tarp suvokimo ir lūkesčių (5 spraga):

- 1 spraga „Vartotojų lūkesčiai prieš valdymo suvokimą“. Dėl rinkodaros tyrimo orientavimo trūkumo, nepakankamo į viršų nukreipto informavimo, per daug valdymo sluoksnių.
- 2 spraga „Valdymo suvokimas prieš paslaugų specifikacijas“. Dėl nepakankamų įsipareigojimų teikti kokybiškas paslaugas, dėl suvokimo apie neįgyvendinamumą, neadekvataus užduočių standartizavimo ir nusistatytų tikslų trūkumo.
- 3 spraga „Paslaugų specifikacijos prieš paslaugų teikimą“. Dėl vaidmenų neaiškumo ir konflikto, dėl to, kad darbuotojas ar naudojamos technologijos nepakankamai tinka darbui, dėl netinkamos priežiūros kontrolės sistemos, juntamos kontrolės ir komandinio darbo trūkumo.

- 4 spraga „Paslaugų teikimas prieš išorinę komunikaciją“. Dėl nepakankamo horizontalaus bendravimo ir polinkio žadėti per daug.
- 5 spraga „Vartotojų lūkesčių ir suteiktos paslaugos suvokimo neatitikimas“. Dėl įtakos iš vartotojų pusės ir trūkumų (spragų) iš paslaugų teikėjo pusės. Kliento lūkesčius įtakoja asmeninių poreikių mastas, žodinės rekomendacijos ir ankstesnė naudojimosi paslaugomis patirtis.

Servqual metodika pasižymi tuo, kad ja galima įvertinti įvairių paslaugų kokybę, nes metodikos pagrindą sudarantys kriterijai apima įvairias paslaugų savybes ir leidžia atskleisti paslaugų stipriąsias ir silpnąsias savybes (Bagdonienė ir Hopenienė, 2004). Servqual modelį sudaro 10 kriterijų, pagal kuriuos yra nustatoma paslaugos kokybė. Šie kriterijai suskirstyti į penkias stambesnes dimensijas (3.lentelė):

*3.Lentelė.. SERVQUAL modelio dimensijos ( sudaryta Žakevičienė, 2009; Paulavičienė, 2008; Šimkus ir Pilelienė, 2010; Hopenienė ir Ligeikienė, 2002; Jurkauskas ir Susnienė, 2001; Kotler et al., 2005; Brassington & Pettitt, 2006; Blythe, 2006; Yoshida & James, 2010; Chang & Chelladurai, 2003; Ravichandran et al., 2010; Turk & Avçilar, 2009)*

Dimensijos	Kriterijai	Aprašymas
Apčiuopiamumas (angl. Tangibles)		materialinės bazės, įrengimų ir įrenginių, personalo ir komunikacijos priemonių išvaizda ir švara;
Patikimumas (angl. Reliability)		sugebėjimas tiksliai atlikti pažadėtą paslaugą
Reagavimas (angl. Responsiveness)		noras padėti klientams ir noras tiksliai atlikti paslaugą;
Užtikrinimas (angl. Assurance)	Kompetencija	reikiamų įgūdžių ir žinių turėjimas paslaugai atlikti
	Pagarbumas	mandagumas, pagarba, dėmesys ir draugiškumas bendraujant su personalu;
	Pasitikėjimas	personalo patikimumas, įtikinamumas ir sąžiningumas;
	Saugumas	pavojaus, rizikos ir abejonių nebuvimas;
Empatija (angl. Empathy)	Priėjimas	prieinamumas ir lengvas bendravimas;
	Ryšio palaikymas	informacijos suteikimas vartotojui aiškia kalba ir vartotojų išklausymas;
	Vartotojo supratimas	pastangų dėjimas norint pažinti savo vartotojus ir jų poreikius.

**Servqual modelio privalumai:** Mokslinės literatūros analizė parodo, jog išsamiai bei kruopščiai išnagrinėti vartotojų poreikiai, lūkesčiai, jų suvokiama paslaugų kokybė suteikia daug informacijos, kuri leidžia gerinti paslaugų kokybę, užtikrinti VU sveikatos ir sporto centrui studentų lojalumą. Taigi Servqual paslaugų modelis padeda:

- Nustatyti neatitikimus tarp suvoktos paslaugų kokybės ir vartotojų lūkesčių pagal kiekvieną kokybės dimensijos teiginį;
- Įvertinti įmonės teikiamų paslaugų kokybę pagal kiekvieną kokybės dimensiją;
- Palyginti įmonės paslaugų kokybę su konkuruojančia įmone;
- Nustatyti atskirų paslaugos vartotojų segmentų suvoktos paslaugų kokybės vertinimo skirtumus.

**Servqual modelio Trūkumai:** Modelis dažnai kritikuojamas dėl penkių pagrindinių kintamųjų (pav) tarpusavio priklausomumo ar nepriklausomumo. Modelyje atskleidžiamas tik tiesinis ryšys tarp įvykdymo ir suvokimo, kai bet koks paslaugos teikimo pagerėjimas sukelia suvokimo apie paslaugą kokybės pagerėjimą, ir atvirkščiai.

Anot P. Parasuraman ir kt. (1991), Servqual instrumentas gali būti adaptuotas konkrečios organizacijos tyrimo poreikiams ir plačiai naudojamas. Norint išlikti konkurencingoje rinkoje, pagrindinė paslaugas teikiančių įmonių užduotis – vartotojams teikti kokybiškas paslaugas, kurios pasižymėtų programų įvairove, palankia kaina, naujais įrenginiais ir pan. Tiriant VU sveikatos ir sporto centro teikiamų paslaugų kokybę geriausia remtis Servqual modeliu.



## **2. SVEIKATOS IR SPORTO PASLAUGŲ ANALIZĖ**

### **2.1. Studentų sportinį aktyvumą skatinantys veiksniai**

Sporto ir kūno kultūros plėtros tikslas – ugdyti sveiką ir fiziškai aktyvią visuomenę stengiantis kuo daugiau studentų įtraukti į organizuotas ir savarankiškas sporto pratybas (Čingienė, 2007). Kad studentas galėtų pailsėti po dienos universitete, protinės ir emocinės įtampos, tam, kad studentas jaustųsi gerai ir atgautų jėgas po įtemptos dienos ar sunkios protinės veiklos, reikia kasdienybę pakeisti jam malonia veikla, geriausiai fiziniu aktyvumu. Sportas leidžia gauti naudingos informacijos apie rezervines žmogaus galimybes, tai sudaro prielaidas atsiskleisti žmogaus fiziniams ir dvasiniams savybėms (Malinauskas, 2010). Studentija – dinamiškiausia visuomenės dalis, jai būdingas mobilumas, atvirumas naujovėms, saviraiškos poreikis (Pikūnas, Palujanskienė, 2001). Studento gyvenimas dažniausiai susideda iš atskirų studentiško gyvenimo dalių, t. yra profesinės kvalifikacijos įgijimo ir įgyvendinant savo svajones, troškimus, galimybę išreikšti save. Todėl studentams turėtų būti ypač svarbu gebėti suderinti akademinę ir sportinę veiklą. Dabartinėje visuomenėje pasigendama požiūrio į studento asmenybės ugdymą visaverčiam gyvenimui, vidinės jo sąveikos su akademinė aplinka visumą (Miškinis, 2007). Paskutiniaisiais metais Lietuvos aukštosiose mokyklose, kūno kultūra yra išimama iš studijų planų.

Daugelis autorių, analizavę akademinio jaunimo sportinės veiklos aktyvumą lemiančius veiksnius, pastebi, jog aktyviai sportuojantys studentai gali suderinti studijas, akademinę veiklą ir sportą, treniruotes ar varžybas. Didelė dalis studentų norėdami pailsėti nuo protinės veiklos pasirenka sportą, kaip patrauklią laisvalaikio leidimo formą. S. Šukio teigimu, tam nemažai turi reikšmės ir tai, kad sportas be fizinės veiklos turi ir daug kitų patrauklių žmonėms savybių. Žmonėms atsiranda progų patirti nemažai išgyvenimų, kurių paprastai nepatirsi studijose. Kitų autorių atlikti tyrimo rezultatai atskleidė, jog daugelis Lietuvos studentų nedalyvauja sportinėje veikloje, nes neturi bendraminčių, kurie norėtų kartu sportuoti, ar mokymo įstaiga neturi galimybės pasiūlyti mėgstamų sporto šakų. O geri treneriai, mėgstamos sporto šakos ir draugų dalyvavimas sporte - būtų pagrindiniai veiksniai skatinantys sportinį aktyvumą. (Čivinskaitė ir kt., 2011).

2011–2020 metų valstybinė sporto plėtros strategija teigia “Prastėja ir sportininkų ugdymo įstaigų (sporto mokyklų, sporto centrų) lankomumo statistika. Visuomenės sveikatos centrų atlikta Lietuvos bendrojo lavinimo mokyklų mokinių sveikatos rodiklių analizė rodo, kad kiekvienais metais mažėja sveikų mokinių: 1992 m. jų buvo 56,8 proc., 1995 m. – 53,5 proc., 2000 m. – 46,3 proc., 2002 m. – 42,4 proc.” Plėtros strategijoje minėta jog siekiama skatinti sveikos gyvensenos, fizinio aktyvumo propagavimą per socialinius tinklus, tačiau skirti lėšų papildyti naujomis programomis sveikatos ir sporto padalinius, nėra ir siūloma bendradarbiauti su su

privačiuoju verslu. Plėtros strategijoje teigiama: „Sporto plėtra nepripažinta kaip esminis valstybės prioritetas, skirtas gyventojų sveikai gyvensenai ugdyti, gyvenimo kokybei gerinti, sveikatai ir visuomenės sanglaudai stiprinti. Sporto socialinė funkcija nepripažįstama itin reikšmingu visuomenės raidos veiksmu ir jam paliekamas tik sporto laimėjimų – tarptautinio šalies įvaizdžio, tautinės ir pilietinės savimonės stiprinimo – vaidmuo (kuris yra labai svarbus, bet nepakankamas“.

## **2.2. Studentų sveikatos ir sporto paslaugų analizė universitetuose**

Sveikatos ir sporto misija universitetuose – padėti humanizuoti akademinio jaunimo gyvenimą, kaip fizinę, psichinę ir dvasinę darną. Universitetų studentai mokomi plėtoti savo mąstymo gabumus, gebėjimą kūrybiškai mąstyti, priimti atitinkamus sprendimus ir išspręsti juos iškilus sunkumams. Tokiai veiklai reikia kūno ir dvasia harmoningo žmogaus (Tamošauskas, 2007, 2012). Universitetuose turėtų būti ypač aktualu įtraukti studentus į fiziškai aktyvią veiklą, sudaryti kuo palankesnes sąlygas studentams stiprinti sveikatą, likviduoti fizinio krūvio deficitą, pagerinti fizinį pasirengimą, padėti išsiugdyti gyvenimui ir profesijai būtinų mankštinimosi ir sportavimo įgūdžių, gebėjimų ir kompetencijų sistemą (Poteliūnienė, 2010; Tamošauskas, 2012).

Vis labiau apleidžiami pasaulėžiūros, psichologiniai ir kiti svarbūs ugdymo parametrai: studentų intelektualinis, metodinis rengimas, fizinės saviugdės motyvacijos formavimas, dorovinis ugdymas. Dauguma studentų nesuvokia kūno kultūros ir sporto vertybinio bruožo asmenybei tobulėti, nepakankamai vertina kūno kultūrą kaip priemonę, harmonizuojančią jų psichofizinę būklę, studentų fizinio aktyvumo motyvacija skurdoka, be platesnio socialinio ir kultūrinio konteksto, apsiribojanti asmeninio įvaizdžio kūrimu. Užsienio tyrėjų darbai irgi atskleidžia panašią situaciją: studijų procese studentai pasigenda dėmesio sveikatos supratimo ugdymui, sveikos gyvensenos stiliaus formavimui, stokoja sveikos gyvensenos rekomendacijų, sveikatos išsaugojimo programų (Poteliūnienė (2010; Bothmer, Fridlund, 2004; von Ah ir kt., 2005).

Grinienė (2006) nustatė, kad studentų sveikatos žinios tiesiogiai siejasi su gyvensena. Fiziškai labiau aktyvus buvo tie studentai kurie turėjo daugiau žinių apie sveiką gyvenseną, rečiau rūkė ir buvo labiau patenkinti savo pasiekimais. Vadinasi, studentams svarbu ne tik skiepyti sveikos gyvensenos įgūdžius, bet ir suteikti teorinių sveikatos stiprinimo žinių.

Jankausko ir Jantulienės atliktas tyrimas apie kūno kultūros pratybų reikalingumą paslaitų tvarkaraštyje atskleidė jog daugiau negu pusė (52,7 %) vyrų ir ketvirtadalis (25,5 %) moterų mano, kad kūno kultūra turėtų būti įtraukta į jų tvarkaraštį kaip privalomasis dalykas. Net 60% studentų nurodė kūno kultūra galėtų būti laisvai pasirenkamas dalykas. Taip pat, Norkaus

(2012) tyrimas atskleidė jog aukštosiose mokyklose paskaitų tvarkaraštyje nėra užsiėmimų, kuriuose studentai galėtų įgyti teorinių žinių apie sveikatą ir jos stiprinimą.

Daugelis studentų vis dėl to suvokia fizinio aktyvumo naudą, jie nurodo jog pagrindiniai fizinio aktyvumo motyvai yra noras gražiai atrodyti, pabendrauti su bendraminčiais, tapti sveikesniais, bet dažnai laiko ir valios trūkumas.

### 2.2.1. Užsienio universitetų sveikatos ir sporto paslaugų analizė

Atlikta Europos universitetų sveikatos ir sporto padalinių teikiančių sveikatos ir sporto paslaugas apžvalga. Norima išsiaiškinti ir palyginti kokias paslaugas studentams teikia užsienio universitetų sveikatos ir sporto padaliniai. Pasirinkti užsienio šalių universitetai pagal topuniversities.com svetainę (4. lentelė), kuri yra pateikusi 2012/2013 metų geriausius universitetus Europoje, pagal šiuos kriterijus:

- Universiteto dydį
- Tyrimų ir mokslinių darbų skaičių
- Tikslines grupes
- Universiteto metus
- Ir daug kitų

4.Lentelė Europos universitetų sveikatos ir sporto centrų analizė (Sudaryta autorės)

Universitetai	Šalis	Padalinio pavadinimas	Padalinio veikla
University of Cambridge	United Kingdom	Kūno kultūros departamentas	Apie 60 įvairiausių sporto programų
		Sveikatos ir saugos tarnyba	Vykdo mokslinius tyrimus, rūpinasi studentų ir darbuotojų pirma pagalba bei vykdo įvairias sveikos gyvensenos skatinimo programas, higienos užtikrinimas, sveikatos prevencijos priemonės ir pan.
University of Oxford	United Kingdom	Oksfordo sporto centras	Apie 68 įvairiausių sporto programų
		Pirminės priežiūros sveikatos centras	Įvairius mokslinius tyrimus ir pristatymus susijusius su pirmine pagalba, sveikatos priežiūra bei prevencija, taip pat teikia pirmosios pagalbos paslaugas.
King's College London (KCL)	United Kingdom	Sporto ir sveikatos centras	Apie 60 įvairiausių programų susijusių su grupiniu bei individualiu sportu. Lauko bei patalpų užsiėmimai.

4.Lentelė (tęsinys) Europos universitetų sveikatos ir sporto centrų analizė (Sudaryta autorės)

Lund University	Sweden	Sporto salė	Apie 40 įvairių sporto programų, lauko ir patalpų užsiėmimai.
		Sveikatos centras	Darbas sujęs su sveikata, fizinės veiklos receptai, medicinos vertinimai ir priemonės, rehabilitacija ir parama, sveikatos patikrinimas, konsultavimas, mankšta, dietų parinkimas, pirmos pagalbos programos, reakcijos į kritines situacijas valdymas, streso valdymas
KTH, Royal Institute of Technology	Sweden	Sporto centras	Lauko ir patalpų užsiėmimai, sporto salė ir fitnesas, baseinas, golfas, jodinėjimas ir t.t.
		Studentų sveikatos priežiūros tarnyba	Studentų sveikatos priežiūros tarnyboje studentai gali gauti konsultacijas ir paramą dėl psichologinių problemų, susijusių su savo studijomis, yra slaugytoja ir socialinis patarėjas. Darbuotojai privalo laikytis profesinės paslapties reikalavimų, ir paslaugos yra nemokamos.
Newcastle University	United Kingdom	Kūno kultūros ir sporto centras	Pagrindinės sporto šakos: Futbolas, krepšinis, tinklinis ir pan. Taip pat visus metus siūlo įvairias klases ir programas: kvėpavimo pratimai ir joga; šokių pamokas pvz Zumba, Raketinės sporto šakos pvz. Skvošas ir fitneso klasės, įskaitant aerobika, širdies ir nugaros stiprinimo pratimai ir pan.
		Sveikatos ir sporto paslaugos	Masažo, fitneso paslaugos ir iššūkliai.
University College Cork	Ireland	Sveikatos ir sporto centras	Apie 68 įvairiausių sporto programų ir klubų
		Pirmosios pagalbos centras	Studentai ir darbuotojai mokomi higienos, saugos ir sveikatos skatinimo priemonės ir pan. Visa tai pateikiama paskaitų ir įvairių leidinių forma. Šiame centre teikiama pirma pagalba tiek studentams tiek universiteto darbuotojams.

Išanalizavus sveikatos ir sporto centrų veiklą užsienyje, galima teigti kad užsienio šalių universitetai savo sporto centruose vykdo pagrindines su sportu susijusias programas, nuo pagrindinių sporto šakų iki įvairių klasių ir užsiėmimų susijusių su sportu. Galima aiškiai pastebėti kad tokio centro pavadinimas dažnai ir būna tik su sportu susijęs, kūno kultūros ir sporto centras, sporto centras ir pan. Tuo tarpu su sveikata susijusios paslaugos ir programos yra vykdomos kitame padalinyje, kuriame dažnai studentams ir darbuotojams yra teikiama pirmoji pagalba, psichologo ir socialinės paslaugos.

Užsienio universitetuose matoma ta pati tendencija, trūksta sveikatos prevencijos, sveikatos gerinimo programų, pasirinkti universitetai yra geriausiai vertinami Europoje, tuo tarpu

kiti universitetai atsilieka ir tinkamų sveikos gyvensenos programų Graikijos universitete pastebėta jog moterys nors mažiau užsiima sportine veikla, yra labiau sveikesnes, nei vyrai, taip yra todėl kad jos domisi sveika mityba, sveiku gyvenimo būdu, tuo tarpu vyrai yra labiau fiziškai aktyvesni, bet pastebima nemažai sveikatos sutrikimų.( Mendoza-Núñez, Víctor Manuel, 2013). Sveikos mitybos įpročių nesilaikymas pastebimas visose Europos aukštosiose mokyklose, nustatyta jog Hong Konge ir Lietuvoje studentai mažiausiai suvartoja vaisių ir daržovių per parą rekomenduojamą Pasaulio sveikatos organizacijos. (El Ansari, Walid; Stock,2011)

Pasak užsienio autorių būtina turėti sveikatos priežiūros, sveikatos gerinimo sistemą studentams, ši sistema turėtų būti įtraukta į bendrąjį sveikatos apsaugos planą, tuo turėtų pasirūpinti ne tik šalies universitetai bet ir Sveikatos ministerija, turėtų užtikrinti kad būtų parengta sveikatos gerinimo programos Lietuvos aukštosiose mokyklose (Shafaeizadeh, Sedaghat, Kheitash, Nedjat,2014).

### **2.2.2. Lietuvos universitetų sveikatos ir sporto paslaugų analizė**

Sveikatos ugdymo paskirtis - atskleisti, kaip sveiko žmogaus idealas tampa asmenybės ir visuomenės ugdymo tikslu, kaip jis skatina žmonių aktyvumą rūpintis savo sveikata ir ją gerinti (Šveikauskas, 2008). Vis didesnę sveikatos ugdymo reikšmę pripažįsta ne tik edukologai, bet ir biomedicinos bei visuomenės sveikatos mokslų atstovai (Juškelienė, 2007).

Atlikus Lietuvos valstybinių universitetų apžvalgą (5. Lentelė), sporto centrų ir jų veiklą, nustatyta, sporto centrų veikla susijusi tik su sporto šakomis, sporto programomis ir treniruočių sale, vieninteliai Šiaulių universitetas ir Generolo Jono Žemaičio Lietuvos karo akademija turi sporto salę ir pirmosios medicinos pagalbos padalinį. Jono Žemaičio Lietuvos karo akademija turi padalinį kuriame suteikiama prevencinė sveikatos priežiūra ir informacija apie ją bei suteikiama pirmoji pagalba. Galima teigti, jog ši akademija turi tokį centrą dėl aukštos rizikos. Mykolo Riomerio universitetas ir Vilniaus universitetas, tokį centrą pavadinę „sveikatos ir sporto centras“, bet jų veikla niekuo nesiskiria nuo kitų centrų. Pasigendama sveikatos ugdymo kuris atsispindi padalinio pavadinime.

5.Lentelė Lietuvos valstybinių universitetų ir sveikatos ir sporto centrų veikla (sudaryta autorės)

<b>Valstybiniai universitetai</b>	<b>Sveikatos ir sporto padaliniai</b>	<b>Sveikatos ir sporto padalinio veikla</b>
Generolo Jono Žemaičio Lietuvos karo akademija	Sporto salė	Sporto salė su pirmosios ir prevencinės pagalbos pagalbos skyriumi
Kauno medicinos universitetas	Sporto centras	Sveikatos stiprinimo užsiėmimų salę, Sportinių žaidimų salė bei sporto atitinkamas programas
Kauno technologijos universitetas	Kūno kultūros ir sporto centras	Kūno kultūros ir sporto centras koordinuoja sporto ir sveikatingumo veiklą, sudaro tinkamas sąlygas fiziškai lavintis, stiprinti ir išsaugoti sveikatą bei darbingumą, <ul style="list-style-type: none"> <li>• įgyvendina sportiško laisvalaikio praleidimo, sporto ir sveikos gyvensenos plėtrą,</li> <li>• užtikrina sporto rinktinių pasirengimą ir dalyvavimą varžybose,</li> </ul>
Klaipėdos universitetas	Sporto klubas	
Lietuvos kūno kultūros akademija	Sporto ir laisvalaikio centras	Sporto centras, pagrindinės sporto šakos, krepšinis, imtynės, futbolas, tinklinis ir t.t.
Lietuvos muzikos ir teatro akademija	Neturi	Sporto centras, pagrindinės sporto šakos, krepšinis, imtynės, futbolas, tinklinis ir t.t.
Lietuvos žemės ūkio universitetas	Kultūros ir sporto centras	Sporto centras, pagrindinės sporto šakos, krepšinis, imtynės, futbolas, tinklinis ir t.t.
Mykolo Romerio universitetas	Sveikatos ir sporto centras	Sporto salė, bei pagrindinės sporto šakos, futbolas, šachmatai, kultinis šaudymas, ir t.t.
Šiaulių universitetas	Sporto centras	Sporto centras, pagrindinės sporto šakos, krepšinis, imtynės, futbolas, tinklinis ir t.t.
	Medicinos punktas	Medicinos punkte studentams ir darbuotojams nemokamai suteikiama pirmoji medicininė pagalba. Atliekamos įvairios procedūros, t.y., matuojamas kraujo spaudimas, ūgis, svoris. Leidžiami vaistai į veną, į raumenis.
Vilniaus dailės akademija	Sporto centras	Sporto centro pagrindinis uždavinys – užtikrinti studentams nepertraukiamą galimybę užsiiminėti kūno kultūra, formuoti studentų valios ir fizinės ypatybes, stiprinti sveikatą, palaikyti ir kelti sportinį lygį bei darbingumą.
Vilniaus Gedimino technikos universitetas	Sporto ir turizmo klubas „inžinerija“	Sporto ir turizmo klube „Inžinerija“ kultivuojamos šios sporto šakos, krepšinis, tinklinis, futbolas ir t.t.

5.Lentelė (tęsinys) Lietuvos valstybinių universitetų ir sveikatos ir sporto centrų veikla (sudaryta autorės)

Vilniaus pedagoginis universitetas	Sporto centras	Skatina studentus aktyviai sportuoti per visus studijų metus, gerinti savo fizinį pasirengimą, tobulinti pasirinktos sporto šakos įgūdžius ir metodiką.  Skatina atskirų sporto šakų klubų kūrimąsi. Organizuoja įvairius sporto renginius: varžybas, turnyrus, sporto šventes ir kt.
Vytauto Didžiojo universitetas	Sporto centras	Pagrindinės sporto šakos, krepšinis, tinklinis, futbolas, lengvoji atletika tr.t.t

Galime pastebėti jog tik vienintelis Šiaulių universitetas neatsilieka nuo užsienio geriausių universitetų. Universitetas turi du padalinius, sporto centrą kuriame organizuojamos pagrindinės sporto šakos bei medicinos punktą, kuriame studentams ir darbuotojams nemokamai suteikiama pirmoji medicininė pagalba, konsultacijos, įvairios procedūros, t.y., matuojamas kraujo spaudimas, ūgis, svoris, leidžiami vaistai į veną, į raumenis. Taigi, sveikatos stiprinimas turėtų būti suprantamas kaip pastangų ugdyti sveikatą, susipinant sveikatos mokymo, ligų profilaktikos ir sveikatos saugos sferoms (Kalėdienė, 1999). PSO sveikatos stiprinimą apibrėžia kaip procesą, suteikiantį daugiau galimybių rūpintis savo sveikata ir ją gerinti. Pasak Javtoko (2009), sveikatos stiprinimo procesai gali apimti:

- sveikos gyvensenos skatinimą;
- sveikatos paslaugų prieinamumo gerinimą;
- aplinkos, kurioje sveikas pasirinkimas tampa lengviausiu pasirinkimu, kūrimą;
- mokymą apie sveikatos išsaugojimą ir palaikymą.

### 2.2.3. Vilniaus universiteto sveikatos ir sporto centro veiklos analizė

Lietuvoje dauguma bendrojo lavinimo mokyklų vykdo kūno kultūros ir sporto įstatymo reikalavimą įvesti trejas privalomas savaitines kūno kultūros pratybas. Mokslininkų nustatyta, kad, įvedus dar vieną kūno kultūros pamoką, per savaitę pagerėja ne tik sveikata, bet ir jų mokymosi pažangumas (Tamošauskas, 2011).

Tačiau daugumoje aukštųjų mokyklų įskaitant VU SSC Kūno kultūros ir sporto įstatymo nuostatose teigiama jog dvi privalomos per savaitę kūno kultūros pratybos pirmuose dviejuose kursuose taip ir nebuvo įgyvendintos. Viena iš šio įstatymo pagrindinių nevykdymo priežasčių yra reglamentuojančių nuostatų stoka Mokslo ir studijų įstatyme. „Dabar visos universitetinės aukštosios mokyklos perėjo arba pereina prie kūno kultūros, kaip laisvai pasirenkamo, dalyko. Susidariusi chaotiška situacija: visos aukštosios mokyklos kūno kultūrai suteikė laisvai pasirenkamo dalyko statusą, tačiau vienos už tai duoda kreditus, o kitos – kreditų neduoda ir studentas nėra įsipareigojęs atlikti kokių nors kūno kultūros užduočių“, teigia Tamošauskas (2011).

Sveikatos ir sporto centras yra atsakingas už studentų ir darbuotojų kūno kultūros ir sporto veiklos organizavimą, plėtros, mokslo tiriamąją, valdymo ir atstovavimo funkcijas. Sveikatos ir sporto centras siūlo individualius bei grupinius sporto užsiėmimus tiek Vilniaus universiteto studentams, darbuotojams, tiek privatiems ir juridiniams asmenims.

Grupinės treniruotės:

- Aerobikos brazilišku ritmu treniruotės
- Aerobikos (klasikinė, latino, kardio, thai bo) treniruotės
- Funkcinė (jėgos) treniruotė
- Pilateso užsiėmimai ir šiaurietiškas vaikščiojimas

Sveikatos ir sporto centro siūlomi laisvieji dalykai:

- Aerobinė gimnastika
- Asmens sveikatos ugdymas
- Dziudo
- Futbolas
- Krepšinis
- Lengvoji atletika
- Maratono pradžiamokslis
- Orientavimosi sportas (pradedantiesiems)
- Pilates: fizinis aktyvumas ir relaksacija
- Plaukimas
- Stalo tenisas
- Sunkumų kilnojimas
- Sveikatingumo aerobika



- Šiaurietiškas vaikščiojimas
- Taikomoji fizinė veikla silpnesnės sveikatos studentams
- Tinklinis

Taip pat yra programa susijusi su sveika gyvensena, asmens sveikatos ugdymas, kurią sudaro šios temos:

- Sportuoti kodėl ir kaip?
- Mankštos ir treniruočių modeliavimas
- Streso valdymas. Masažo pradmenys
- Sportinės treniruotės fiziologiniai pagrindai
- Olimpiniis sportas
- Fizinių ypatybių ugdymo metodika
- Kūno kultūra ir įvadas į sveiką gyvenseną praktika

VU sveikatos ir sporto centre pasigendama su sveikata susijusių programų, tarkime kūno kultūra įvadas į sveiką gyvenseną programą sudarančios temos galėtų būti kaip atskiri laisvai pasirenkamieji dalykai. VU Sveikatos ir sporto centras ir VU Studentų atstovybė visai neseniai sukūrė tinklaraštį „Į SVEIKATĄ!“, kuriame rašo įvairiomis sveikos gyvensenos temomis, ir visai neseniai susibūrė ir sveikos gyvensenos temomis besidominčių bei atitinkamai gyvenančių studentų ir ne studentų, kurie dalinasi savo žiniomis bei požiūriais, ratas. 2014 metais VU sveikatos ir sporto centre pavasario semestrą kaip laisvąjį dalyką pasirinko net 310 studentų. Daugelį studentų riboja mažas duodamas kreditų skaičius už šiuos laisvuosius dalykus. Deja kiek studentų lankosi treniruoklių salėje ar naudojami kitomis sveikatos ir sporto centro paslaugomis nėra matuojama, galima daryti išvadą jog šis centras nėra labai sudomintas pritraukti studentus.

Tik šiais metais VU Sveikatos ir sporto centras kartu su VU studentų atstovybe bei medicinos fakulteto studentais. Pirmą kartą Vilniaus universitete įvykusi sveikatos diena galėtų tapti puikia VU tradicija, matomi kad pirmieji žingsniai yra daromi sveikatos propagavimo link. VU SSC nuolat atlikinėja studentų apklausas, tačiau jos nėra išsamios. 2014 m. gegužės mėnesį atliko apklausą, norėjo išsiaiškinti studentų poreikį su sportu susijai informacijai, tačiau apklausą sudarė tik trys klausimai, kurie nelabai atskleidžia šį poreikį.

### 3. VILNIAUS UNIVERSITETO SVEIKATOS IR SPORTO PASLAUGŲ KOKYBĖS AUTORINIS TYRIMAS

#### 3.1. Autorinio tyrimo metodologija ir eiga

Kokybė aukštajame moksle yra plati sąvoka, kuri apėria: mokymą, akademines programas, tyrimus ir stipendijas, personalą, studentus, pastatus, infrastruktūrą, įrangą, paslaugas visuomenei bei akademinę aplinką. Studijų kokybė taip pat reikalauja žinių mainai su užsienio mokymo padaliniais, dėstytojų ir studentų mobilumas, tarptautiniai tyrimų projektai, atsižvelgiant į nacionalines kultūrinės vertybes bei aplinkybes (Česnaitė, 2002).

Išanalizavus žinybinės ir nežinybinės statistikos interneto duomenų bazes, aiškiai matoma, jog Lietuvos sveikos gyvensenos indikatorių kiekis yra skurdokas. Lietuvos duomenų bazėse dažniausiai yra pateikiama mokinių fizinio aktyvumo rodikliai, ar bendrai gyventojų, bet nei vienoje pateiktoje duomenų bazėje nėra analizuojamas studentų fizinis aktyvumas ar sveikatos įpročiai.

*Pasaulio sveikatos organizacijos statistinių duomenų bazė.* Šioje bazėje pateikiami duomenys apie gyventojų mirtingumą, įvairių ligų sergamumą, pasaulio mastu. Taip pat, šalių sveikatos priežiūros politiką, jos finansavimą. Sveikos gyvensenos rodikliams priskirti duomenys apie tabako, alkoholio vartojimą, nepakankamą fizinį aktyvumą įvairiuose pasaulio regionuose.

*Europos Sąjungos visuomenės sveikatos duomenų bazė.* Yra pateikiama visų Europos sąjungos valstybių gyventojų demografiniai rodikliai, duomenys apie sergamas ligas, mirtingumą, gyvenimo trukmę. Taip pat yra atskleidžiami duomenys apie sveikatos elgseną, rūkymą, alkoholio vartojimą, daržovių bei vaisių suvartojimą. Deja tarp šių šalių nėra nei vienu apie Lietuvą.

*Lietuvos statistikos departamento duomenų bazė.* Kaip ir kitose duomenų bazėse duomenys apie sveikatos elgseną yra tik tabako bei alkoholio suvartojimas. Apie sveikata tėra pateikiamos sveikatos priežiūros išlaidos, lovų ligoninėse skaičius, susirgimai tuberkulioze ir piktybiniais navikais.

*Lietuvos higienos instituto duomenų bazė.* Šioje duomenų bazėje taip pat pateikti sergamumo demografiniai rodikliai, sveikatos priežiūros ištekliai bei finansavimo rodikliai. Pateikiamas gyventojų fizinis aktyvumas, sveikatos vertinimas, alkoholio bei tabako suvartojimas. Tačiau pažymėtina jog duomenys yra pakankamai seni, paskutiniai įkelti duomenys yra 2008 metais.

*JAV Sveikatos sutrikimų ir prevencijos centro (Centers of Disease Control and Prevention) duomenų bazė.* Ši duomenų bazė pateikia išsamius duomenis apie sveikatos sutrikimus,

mirtingumą įvairiose JAV valstijose. Gausu informacijos apie gyventojų sveikatos elgseną. Visa pateikiama informacija duomenų bazėje yra išskirstyta į kategorijas (metai, amžius, lytis, regionas ir t.t.) bei lengvai prieinama vartotojui. Deja šioje duomenų bazėje pateikiami tik JAV gyventojų statistiką, todėl gali būti naudingi tik atliekant lyginamuosius tyrimus.

Apibendrinant būtų galima teigti, kad Europos, o ypač Lietuvos, sveikatos statistikoje duomenų apie gyventojų sveikatos elgseną nėra daug, jie dažnai fragmentiški, neišsamūs, pasenę. JAV sveikatos statistika šiam klausimui skiria daug didesnę dėmesį. Keltina prielaida, kad sveikos gyvensenos rodiklių statistikos kiekis, prieinamumas ir kokybė iš dalies atspindi dabartinę visuomenės ir sveikatos politiką formuojančių institucijų požiūrį į sveikos gyvensenos ir jos tyrimų svarbą.

Norint išsiaiškinti Vilniaus universiteto sveikatos ir sporto centro paslaugų kokybę visų pirma buvo atliktas žvalgomasis tyrimas kuris leido nustatyti pagrindinio kiekybinio tyrimo analizuojamas paslaugų kokybės sritis. Šiuo autoriniu tyrimu buvo siekiama išanalizuoti studentų patirtą ir laukiamą paslaugų kokybę, kuris leis nustatyti VU sveikatos ir sporto centro paslaugų kokybės gerinimo galimybes.

**Žvalgomojo ir Pagrindinio tyrimo objektas** – VU sveikatos ir sporto centras.

**Žvalgomojo tyrimo tikslas** - Nustatyti ar studentai domisi sveika gyvensena ir fiziniu aktyvumu.

**Pagrindinio tyrimo tikslas** – Išsiaiškinti VU sveikatos ir sporto centro paslaugų kokybę.

#### **Pagrindinio tyrimo eiga:**

Tyrimas buvo atliktas 2014 metų spalio-lapkričio mėnesiais. Šiam tyrimui atlikti buvo panaudota anketinė apklausa. Tyrimas buvo atliekamas šiais etapais: pasiruošimas tyrimui, tyrimo proceso organizavimas, duomenų rinkimas ir apdorojimas:

1. Informacijos apie studentų sveikatos ir sporto sampratą, veiksnius, pasirinkimą, paieška teorinėje mokslinėje literatūroje. Tyrimo idėjos formulavimas.
2. Žvalgomojo tyrimo atlikimas,
3. Tyrimo instrumento – anketos sudarymas remiantis Servqual metodologija.
4. Tyrimo atlikimas, informacijos rinkimas – anketavimas. Gautų duomenų analizė. Gauti tyrimo rezultatai buvo apdorojami, sumuojami ir sisteminami. Kiekybinio tyrimo rezultatų suvedimui buvo naudojama Microsoft Excel programa ir IBM SPSS 20 (Statistical Package For Social Studies) programa.
5. Gautų duomenų interpretavimas, išvadų formulavimas. Tyrimo eiga pavaizduota 3 pav.



3. Pav. Tyrimo eigos schema

**Žvalgomojo tyrimo imtis:** Žvalgybiniame tyrime dalyvavo 30, Vilniaus universiteto bakalauro studijų, studentų, atsakė bent po vieną studentą iš visų VU fakultetų.

**Pagrindinio tyrimo imtis.** Vienas svarbiausių imties sudarymo reikalavimų – reprezentatyvumas, nes būtent ši charakteristika lemia, ar ištyrus imtį galima padaryti patikimas išvadas apie visą populiaciją. Imties reprezentatyvumas susijęs su imties didumu. Bus naudojama V. I. Paniotto formulė, apskaičiuojant reikalingą apklausti respondentų skaičių:

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

$$n = \frac{1}{0,05^2 + \frac{1}{14754}}$$

čia:  $\Delta$  - paklaida 0,05; N - tiriama visuma; n reikiamas respondentų skaičius.

Tyrime apklausta tik pirmosios pakopos studentai iš vienuolikos Vilniaus universiteto fakultetų (chemijos, ekonomikos, filologijos, filosofijos, fizikos, gamtos mokslų, istorijos, komunikacijos, matematikos ir informatikos, medicinos, teisės) studentams, nes būtent pirmoje pakopoje yra laisvieji dalykai, bei todėl kad studijų pradžioje formuojasi studentų įpročiai ir požiūris, susirandami nauji draugai, bendraminčiai. Vilniaus universitete 2014m. spalio 5d. mokėsi 14754 studentų pirmos pakopos, paskaičiavus pagal imties dydžio nustatymo formulę, tyrime turėtumėm apklausti 389 studentus. Kadangi galėjo būti tikimybė jog dalis anketų gali būti sugadintos ar klaidingos,

buvo planuota kiekvienam fakultetui skirti po popierinių 100 anketų. Tačiau išdalinus anketas, buvo atsakyta tik iš 8 fakultetų. Iš chemijos fakulteto 17 studentų, ekonomikos fakulteto 91 studentas, fizikos fakultetas 48 studentai, istorijos fakultetas 25 studentai, komunikacijos fakultetas 48 studentai, matematikos ir informatikos fakultetas 30 studentų, medicinos fakultetas 41 studentas, teisės fakultetas 77 studentai, taip pat per klaidą buvo apklausti 15 studentų iš įvairiausių institutų bei centrų. Viso 392 anketų.

**Žvalgomojo tyrimo instrumentas.** Šiam tyrimui atlikti buvo panaudota anketinė apklausa. Anketoje pateikiami trijų tipų klausimai:

- uždaro tipo klausimai, kai galimi atsakymai yra pateikiami.
- uždaro tipo klausimai, kai galimi keli atsakymo pasirinkimo variantai.
- kombinuoto tipo klausimai, kai respondentui paliekama galimybė parašyti savo atsakymą, kai neranda tinkamo tarp pateiktų.

Žvalgomojo tyrimo anketa buvo sudaryta remiantis literatūros analize. Studentų atsakymai leis išryškinti tyrimo idėją, atskleisti problemos aktualumą ir apibrėžti probleminį lauką. Šiuo žvalgymu tyrimu siekiama išsiaiškinti:

- Studentų domėjimąsi sveika mityba ir mitybos įpročius.
- Studentų žinias ir poreikį apie VU SSC siūlomų programų informavimą ir prieinamumą.
- Pirmosios pagalbos asmens būtinumą.

**Pagrindinio tyrimo instrumentas.** Tyrimui atlikti buvo pasirinkta anketinė apklausa, nes tai yra efektyvus tyrimo metodas, naudojamas siekiant surinkti tam tikro pobūdžio informaciją apie tiriamąją problemą. Šiuo metodu surinkta informacija tiesiogiai susijusi su tyrimo tikslu. Anketinė apklausa yra aiški, nedviprasmiška, patikima, kartu ji skatina respondento norą bendradarbiauti ir kuo teisingiau atsakinėti (Kardelis, 2002). Tyrimo anketa (1.priedas) yra anoniminė, ją sudaro trys dalys, pagrindinė, įvadinė ir socialinė demografinė, kurios yra pateiktos po trumpo įvado. Jame glaustai paaiškinta, kokių tikslų yra vykdomas tyrimas. Sudarant pirmąją anketos dalį, buvo pasitelkta „Servqual“ metodika, kurios principu yra išskirtos penkios paslaugų kokybės dimensijos. Šios, savo ruožtu, apibūdina atskiras paslaugų savybes.

- Apčiuopiamumas (10 teiginių);
- Patikimumas (8 teiginiai);
- Operatyvumas (9 teiginiai);
- Užtikrinimas (6 teiginiai);
- Empatiija (8 teiginiai);

Antroji dalis skirta išsiaiškinti studentų sveikos gyvensenos įpročius. Trečioji anketos dalis skirta trumpai išsiaiškinti respondentų demografines charakteristikas (6 lentelė). Respondentų atsakymai ranginės skalės būdu yra grupuojami, tai reiškia, jog visi atsakymai pateikti didėjančia tvarka: pradedama nuo atsakymo, kuriuo respondentas visiškai nesutinka su pateiktu teiginiu, ir baigiant atsakymu, kuriuo respondentas visiškai sutinka su pateiktu teiginiu. Ši sukonstruota nuostatų skalė, literatūroje dar vadinama Likerto skale. Ši skalė dažniausiai naudojama edukologiniuose tyrimuose. Likerto skalė – tai matavimo instrumentas, kuris padeda nustatyti, koku laipsniu respondentas sutinka arba nesutinka su skalėje pateiktais teigiamais arba neigiamais objekto ar reiškinių rodiklių vertinimais. Likerto skalės principas ir esmė yra ta, kad tiriamieji kokį nors teiginį ar požymį įvertina pagal tokią ranginę skalę:

- 1 – visiškai nesutinku;
- 2 – nesutinku;
- 4 – nei sutinku, nei nesutinku;
- 4 – sutinku;
- 5– visiškai sutinku.

6. Lentelė. Anketa ir jos sudėtis

Anketos dalis	Anketos dalies paskirtis	Anketos teiginiai
Informacijos apie respondentus blokas	Pateikiami klausimai norint gauti informaciją apie respondento lytį, kuriame fakultete studijuoja, kelintame kurse ir kur šiuo metu gyvena.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jūsų lytis?</li> <li>2. Jūs studijujete?</li> <li>3. Jūs studijujete?</li> <li>4. Kur jūs šiuo metu gyvenate?</li> </ol>
	Šios dalie klausimai yra skirti išsiaiškinti studentų sveikos gyvensenos įpročius.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jūsų mitybos įpročiai?</li> <li>2. Jūs domitės sveika mityba?</li> <li>3. Jūs sportuojate?</li> <li>4. Kur Jūs sportuojate?</li> <li>5. Jūs lankotės pas gydytojus?</li> </ol>
<b>Paslaugų kokybės vertinimo kriterijai</b>		
Apčiuopiamumas	Norima išsiaiškinti ar centras yra aprūpinta ir tinkama įranga, teikia visą reikalingą informaciją studentams	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. VU SSC turi modernią ir gerai prižiūrimą įrangą</li> <li>2. VU SSC turi platų įrangos pasirinkimą</li> <li>3. VU SSC paslaugų kaina yra prieinama studentams</li> <li>4. VU SSC yra gera aiškinamųjų ženklų sistema</li> <li>5. VU SSC turi platų laisvųjų dalykų sąrašą</li> <li>6. Visą informaciją apie sveiką mitybą galima rasti VU SSC internetiniame puslapyje</li> <li>7. Visą informaciją apie užsiėmimus ir treniruotes galima rasti VU SSC internetiniame puslapyje</li> </ol>

6.Lentelė (tęsinys) Anketa ir jos sudėtis

Apčiuopiamumas		8. Visą informaciją apie pirmąją pagalbą VU SSC galima rasti internetiniame puslapyje 9. Varžybose visada budi greitosios pagalbos darbuotojas 10. VU SSC pirmąją pagalbą suteikia studentams ir dėstytojams
Patikimumas	Ar VU sveikatos ir sporto darbuotojai sugeba tiksliai atlikti pažadėtą paslaugą	11. VU SSC organizuoja individualius sporto užsiėmimus 12. VU SSC rengia grupinius sporto užsiėmimus 13. VU SSC rengia su sveika gyvensena susijusias programas 14. VU SSC yra teikiamos trenerio paslaugos 15. Dėstytojai yra nešališki vertindami studentų atliktas užduotis 16. Suplanuotos paskaitos ir konsultacijos vyksta numatytu laiku 17. Studijų metu realizuojama tai, kas buvo žadėta studijų programoje 18. VU SSC darbuotojai iš anksto informuoja studentus apie studijų tvarkos pokyčius
Opratyvumas	Ar VU sveikatos ir sporto darbuotojai noriai padeda studentams atlikti pažadėtas paslaugas	19. VU SSC teikiama skubi pirmoji pagalba studentams ir dėstytojams 20. VU SSC vyksta dėstytojų ir trenerių konsultacijos 21. VU SSC yra pirmosios pagalbos konsultacijos 22. VU SSC administracija visą informaciją gali suteikti telefonu 23. Dėstytojai nedelsdami padeda spręsti studentams kilusias studijų problemas 24. VU SSC darbuotojai nedelsdami reaguoja į studentų skundus 25. Dėstytojai nurodo priežastį, kodėl negalėjo atsakyti į studentams kilusius klausimus ar problemas 26. Dėstytojai nedelsdami atsako į studentų pageidavimus 27. VU SSC darbuotojai nedelsdami sprendžia studentams kilusias studijų problemas
Užtikrinimas	Ar VU SSC turi reikiamus įgūdžius ir žinias	28. VU SSC dėstytojai ir treneriai yra kompetentingi 29. VU SSC pirmosios pagalbos seselė yra kompetetinga 30. Dėstytojai yra tikri savo dėstomojo dalyko žinovai 31. Dėstytojas sudomina savo dėstomu dalyku 32. Dėstytojas suprantamai paaiškina savo dėstomąjį dalyką 33. VU SSC darbuotojai geba pasiūlyti studijų metu kilusių problemų sprendimų būdus
Empatija	Ar stengiamasi patenkinti studento poreikius, ar informacijos studentui suteikimas yra aiškus	34. VU SSC dėstytojai ir treneriai yra visada pasiruošę padėti 35. VU SSC pirmosios pagalbos seselė visada pasiruošusi padėti 36. VU SSC dirba patogiu laiku 37. Dėstytojas skiria asmeninį dėmesį studentui 38. VU SSC darbuotojai su studentu elgiasi mandagiai 39. Dėstytojo bendravimas su studentu yra pagarbus 40. Teikiamas grįžtamasis ryšys studentui apie jo atliktas užduotis 41. Dėstytojai noriai išklauso studentų problemas

Klausimyne pasitelkiant Likerto skalę, studentas privalo kiekvienam teiginiui pasirinkti po vieną atsakymo variantą laukiamos bei gautos paslaugų kokybės skiltyse. „Servqual“ metodikoje nurodoma, jog kiekvienas respondentas į kiekvieną teiginį prašomas atsakyti du kartus:

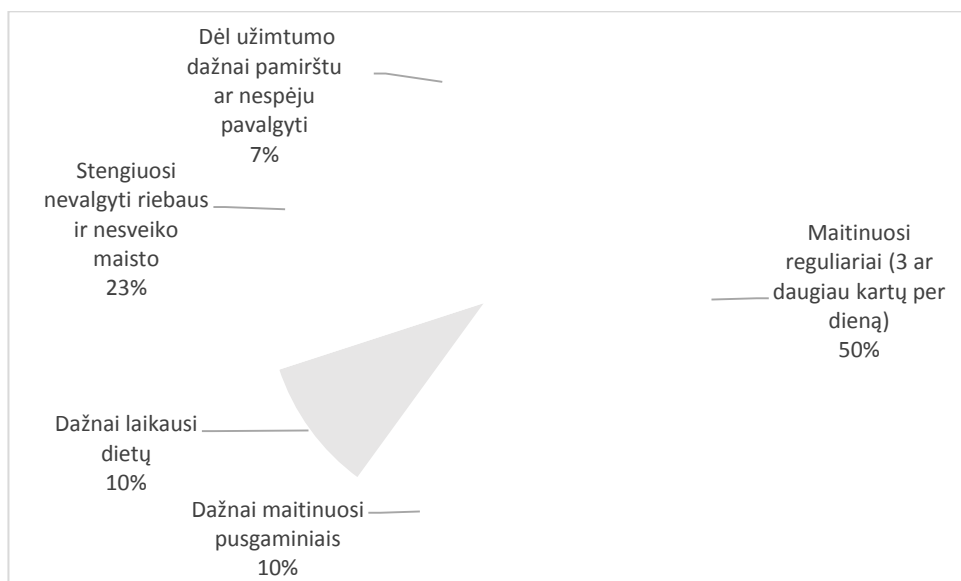
- Pradžioje klausama, kiek konkretus paslaugos kokybės kriterijus ar teiginys, apibūdinantis atskiras paslaugų savybes, jam yra svarbus renkantis sporto įrenginį (šiuo būdu siekiama atskleisti respondentų lūkesčius);
- Tuomet klausama, kaip gerai tas pats kriterijus yra išpildomas gaunant konkrečią paslaugą ir ar paslaugų kokybė šiuos kriterijus atitinka (šiuo būdu norima sužinoti, kaip respondentai vertina jau patirtą kokybę).

**Žvalgomojo tyrimo duomenų apdorojimas.** Paprasta statistinė analizė

**Pagrindinio tyrimo duomenų apdorojimas.** Statistinei duomenų analizei buvo naudojama viena labiausiai paplitusių statistinių duomenų apdorojimo programų SPSS Statistics 20, bei Microsoft excel 2013 programa.

### 3.2. Žvalgomojo tyrimo rezultatai

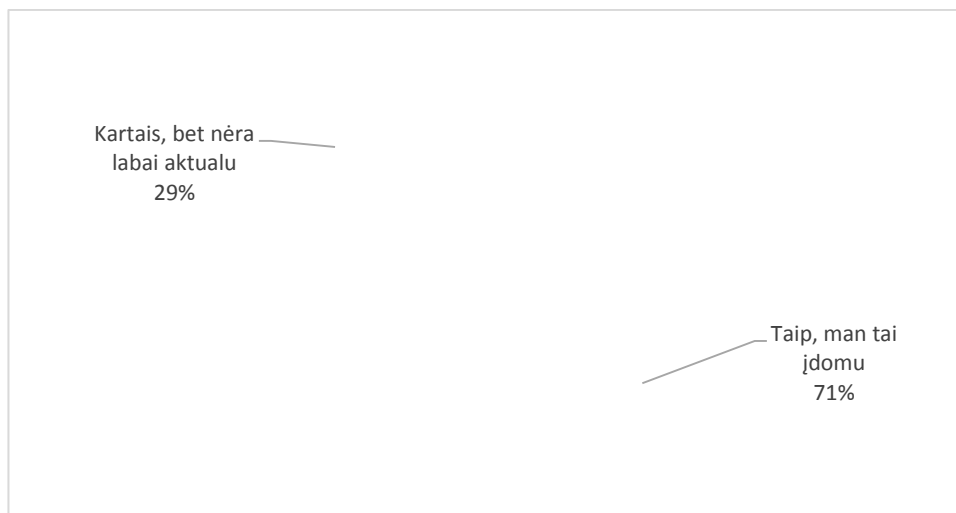
Atlikus žvalgybinį tyrimą nustatyta, jog didžioji dalis studentų domisi sveika mityba (4.pav.) ir reguliariai maitinasi (5.pav.). Tyrimo dalyvavo 25 moterys ir 5 vyrai. Visi 5 pažymėjo kad maitinasi reguliariai ir domisi sveika mityba. Į klausimus, ar universitete turėjote galimybę įgyti teorinių žinių apie sveiką mitybą, ir ar reikia tokios paskaitos tvarkaraštyje, net 40% studentai atsakė kad neturėjo galimybės pasirinkti tokios paskaitos, bet vėliau pažymėjo jog norėtų kad tokia galimybė būtų ir jie pasirinktų šį dalyką kaip pasirenkamąjį.



4.Pav. Studentų mitybos įpročiai (sudaryta autorės)



Studentai, kurie teigė (20%), kad turėjo galimybę pasirinkti šią paskaitą kaip pasirenkamąjį dalyką yra juo patenkinti ir toliau norėtų kad jis būtų pasirenkamasis. Net 74% apklaustųjų nurodė jog ši paskaita turėtų tapti pasirenkamuoju dalyku.



5.Pav. Studentų domėjimasis sveika mityba (sudaryta autorės)

Antrąja tyrimo dalimi siekta išsiaiškinti ar studentai sportuoja, kokia sporto šaka užsiima ir kur sportuoja. Didžioji studentų dalis, net 27 iš 30, nurodė jog sportuoja arba kartais sportuoja. Kaip sporto šakas kuriomis užsiima nurodė, važinėjimas dviračiu, bėgiojimas, aerobinė gimnastika, plaukimas, pilates, krepšinis, tinklinis. 50% studentų nurodė jog sportuoja namie ar gamtoje ir 24%, nurodė jog sportuoja sporto klube ir tik 16%, VU sveikatos ir sporto centre. Klausime kokiais užsiėmimais galite naudotis VU sveikatos ir sporto centre, ne paskaitų metu, studentai nurodė užsiėmimus pateiktus 2.lentelėje ir kokių užsiėmimų norėtų jie nurodė 7 lentelėje.

7. Lentelė VU Sveikatos ir sporto centro užsiėmimai, kuriais studentai gali naudotis (sudaryta autorės)

Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
Šokiai	7	9.7%
Joga	4	5.6%
Dvikovos sporto šaka	2	2.8%
Stalo tenisas	6	8.3%
Teniso aikštelė	5	6.9%
Lengvosios atletikos maniežas	0	0.0%
Aerobika	10	13.9%
Baseinas	1	1.4%
Treniruoklių salė	17	23.6%
Sporto salė (sportiniai žaidimai)	10	13.9%
Funkcinė (jėgos) treniruotė	2	2.8%
Pilatės užsiėmimai ir šiaurietiškas vaikščiojimas	3	4.2%
Kitas (įrašykite)	5	6.9%

Keista yra tai, kad klausime kokiais užsiėmimais gali naudotis, studentai įvardijo tik geriau žinomas šakas, o paprašius įrašyti savo variantą atrašė jog nesidomi, nes nesportuoja. Šiame klausime visi atsakymo variantai, visi užsiėmimai vyksta šiame centre, tokios paslaugos jau yra teikiamos 3 lentelėje, studentai nurodė jog norėtų šių užsiėmimų, bet matoma jog jie nėra informuoti apie jas.

*8.Lentelė Studentų nuomone užsiėmimai kurie turėtų vykti VU sveikatos ir sporto centre (sudaryta autorės)*

<b>Atsakymo variantai</b>	<b>Kiekis</b>	<b>Santykis</b>
Sveika gyvensena	4	4.1%
Sportuoti kodėl ir kaip?	3	3.1%
Mankštos ir treniruočių modeliavimas	7	7.1%
Streso valdymas. Masažo pradmenys	9	9.2%
Sportinės treniruotės fiziologiniai pagrindai	3	3.1%
Olimpinis sportas	2	2.0%
Fizinių ypatybių ugdymo metodika	2	2.0%
Kūno kultūra ir įvadas į sveiką gyvenseną praktika	3	3.1%
Aerobikos brazilisku ritmu treniruotės	5	5.1%
Aerobikos (klasikinė, latino, kardio, thai bo) treniruotės	6	6.1%
Funkcinė (jėgos) treniruotė	5	5.1%
Konsultacijų besitreniruojantiems treniruoklių salėse	5	5.1%
Aerobinė gimnastika	3	3.1%
Asmens sveikatos ugdymas	6	6.1%
Dziudo	3	3.1%
Futbolas	2	2.0%
Krepšinis	1	1.0%
Lengvoji atletika	1	1.0%
Maratono pradžiamokslis	3	3.1%
Orientavimosi sportas (pradedantiesiems)	2	2.0%
Pilates: fizinis aktyvumas ir relaksacija	1	1.0%
Plaukimas	5	5.1%
Stalo tenisas	1	1.0%
Sunkumų kilnojimas	1	1.0%
Sveikatingumo aerobika	2	2.0%
Šiaurietiškas vaikščiojimas	1	1.0%
Taikomoji fizinė veikla silpnesnės sveikatos studentams	1	1.0%
Tinklinis	3	3.1%
Visos šios programos yra, nieko netrūksta	5	5.1%
Trūksta (įrašykite)	3	3.1%

Trečiojoje dalyje norima išsiaiškinti ar reikia studentams VU sveikatos ir sporto centre pirmosios pagalbos asmens. Paklausus studentų ar žino jog toks asmuo yra šiame centre, net 27% nurodė taip, 70% nežino ir 3% teigė jog nėra. Į klausimą jei toks asmuo būtų jis turėtų, „teikti

pirmąją pagalbą VU sveikatos sporto centro nariams“, „teikti pirmąją pagalbą tik varžybų metu“ ar „teikti pirmąją pagalbą visiems VU studentams“, studentai nurodė visus tris atsakymo variantus, ir paklausus ar reikėtų pirmosios pagalbos asmens, net 90% teigė, jog turėtų būti.

Apibendrinant galima teigti, kad studentai nėra tinkamai informuoti apie SSC užsiėmimus nors domisi sportu ir sveika mityba. Studentai norėtų daugiau informacijos susijusios su sveika mityba ir sveikata, bei nurodė jog turėtų būti teikiamos pirmosios pagalbos paslaugos.

### 3.3.Vilniaus universiteto sveikatos ir sporto paslaugų kokybės pagrindinio tyrimo rezultatų analizė

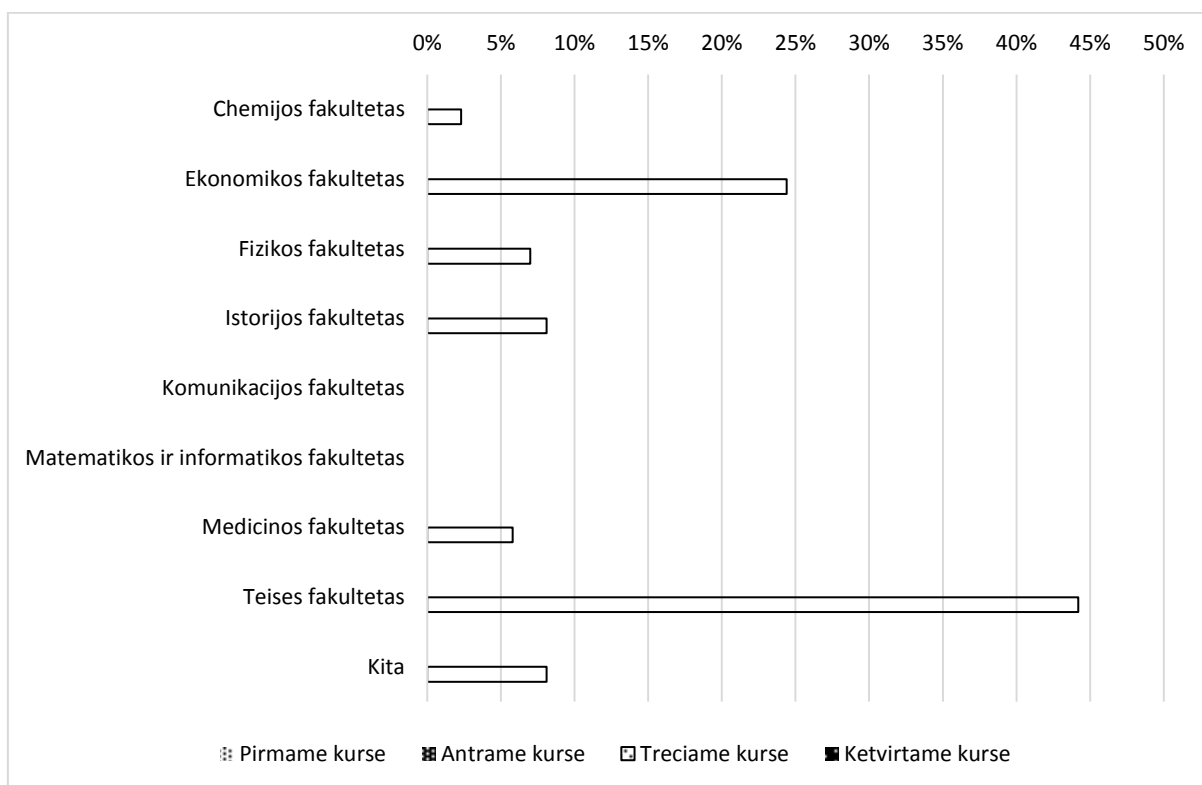
Apklausoje dalyvavo 392 Vilniaus universiteto studentai. Gauti duomenys iš 250 moterų ir 142 vyrų iš chemijos, istorijos, ekonomikos, teisės, matematikos ir informatikos, medicinos, fizikos, komunikacijos ir kitų centrų, institutų kurie nėra fakultetai.

9. Lentelė Studentų sporto pasiskirstymas pagal lytį (sudaryta autorės)

			Jusu lytis?		Viso
			Moteris	Vyras	
Chemijos fakultetas	Vnt		17	0	17
	%		6,8%	0,0%	4,3%
Ekonomikos fakultetas	Vnt		58	33	91
	%		23,2%	23,2%	23,2%
Fizikos fakultetas	Vnt		4	44	48
	%		1,6%	31,0%	12,2%
Istorijos fakultetas	Vnt		19	6	25
	%		7,6%	4,2%	6,4%
Jus studijuojate? Komunikacijos fakultetas	Vnt		32	16	48
	%		12,8%	11,3%	12,2%
Matematikos ir informatikos fakultetas	Vnt		5	25	30
	%		2,0%	17,6%	7,7%
Medicinos fakultetas	Vnt		36	5	41
	%		14,4%	3,5%	10,5%
Teisės fakultetas	Vnt		64	13	77
	%		25,6%	9,2%	19,6%
Kita	Vnt		15	0	15
	%		6,0%	0,0%	3,8%
Viso:	Vnt		250	142	392
	%		100,0%	100,0%	100,0%

9. Lentelėje matome vyrų ir moterų pasiskirstymą pagal fakultetus, matematikos ir informatikos (vyrų 17,6%, moterų 2%) bei fizikos fakultetuose (vyrų 31%, moterų 1,6%) vyrai labiau lenkia moteris, kituose fakultetuose moterų persvara didesnė ir tik ekonomikos fakultete vyrų ir moterų procentinis pasiskirstymas vienodas (vyrų 23%, moterų 23%).

Aktyviausiai apklausoje dalyvavo pirmasis kursas 37%, tada antrasis 26%, trečiasis 22% ir ketvirtasis tik 15% iš visų apklaustų studentų. 6 paveikslėlyje matome procentinį kursų pasiskirstymą pagal fakultetus.

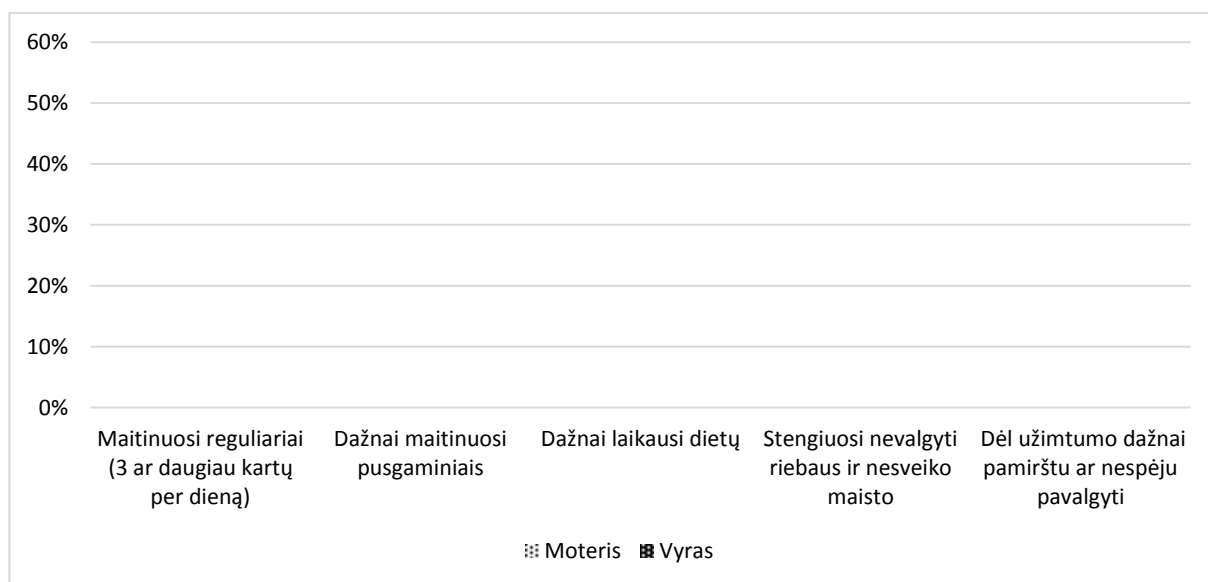


6.Pav. Studentų kursų procentinis pagal fakultetus (sudaryta autorės)

Toliau analizuosime su sveika gyvensena susijusius studentų poreikius. Paskaičiavus Chi-kvadrato testą (2.priedas), matoma kad Chi-kvadrato testo kriterijaus p-reikšmė tiek pagal Pirsono formulę, tiek pagal tikėtinumo santykio formulę yra maždaug vienoda ir neviršija reikšmingumo lygmens 0,05. Vadinasi yra reikšmingas skirtumas tarp vyrų ir moterų mitybos įpročių pasirinkimo. Išanalizavus vyrų mitybos įpročius aiškiai matosi jog dauguma studentų dažnai maitinasi pusgaminiais, iš jų net 48% visų apklaustų vyrų. 53% vyrų teigė jog tik kartais domisi sveika mityba bet tai nėra aktualu, nors iš jų tik 22% nesportuoja. Tuo tarpu 15% apklaustųjų kurie maitinasi pusgaminiais teigė jog jiems įdomi sveika mityba ir iš jų net 50% vyrų sportuoja. Išanalizavus rezultatus matome kad dauguma sportuojančių vyrų nesieja sveikos mitybos su sportu ir dažnai maitinasi pusgaminiais (lentelė). Antroje vietoje vyrai teigė jog stengiasi nevalgyti riebaus

ir nesveiko maisto, iš jų 97% domisi sveika mityba ir net 58% sportuoja, o 39% kartais sportuoja. Panaši situacija ir apklaustųjų kurie maitinasi reguliariai, 3 kartus per dieną, iš jų 97% domisi sveika mityba 48% sportuoja ir 33% kartais sportuoja. Iš grafiko galima teigti jog vyrai yra labiau linkę maitintis reguliariai ir 86% iš jų sportuoja ir domisi sveika mityba ir tik 10% visų apklaustų vyrų teigė jog dažnai dėl užimtumo nespėja pavalgyti.

Moterys taip pat pirmoje vietoje teigė jog dažnai maitinasi pusgaminiais, bet iš jų net 39% moterų teigė jog domisi sveika mityba ir 49% tik kartais domisi (7. Pav). Į klausimą ar sportuojate 82% studentų kurios domisi sveika mityba atsakė jog sportuoja arba kartais sportuoja. Antroje vietoje, 28% moterų teigė jog stengiasi nevalgyti riebaus ir nesveiko maisto iš jų visos domisi sveika mityba ir net 93% sportuoja. Deja 23% visų apklaustų moterų teigė jog dėl užimtumo nespėja ar pamiršta pavalgyti, 3% moterų dažnai laikosi dietų ir tik 3% visų apklaustų moterų maitinasi reguliariai.

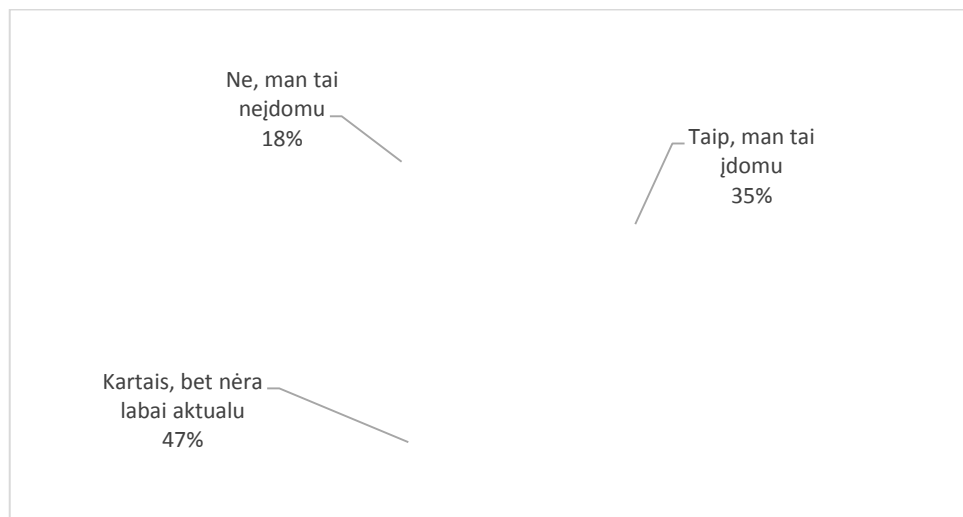


7.Pav. Studentų mitybos įpročiai, % (sudaryta autorės)

Išanalizavus studentų mitybos įpročius pagal jų dabartinę gyvenamąją vietą, galima teigti jog bendrabutyje gyvenantys asmenys dažniau valgė pusgaminiais 45% apklaustųjų, 30% stengiasi nevalgyti riebaus ir nesveiko maisto ir net 20% išvis nespėja ar užmiršta pavalgyti. Su artimaisiais gyvenantys studentai 56% apklaustųjų nurodė jog, maitinasi reguliariai arba stengiasi nevalgyti riebaus maisto. Tuo tarpu, studentai kurie nuomoja kambarį ar butą, dažniausiai teigė, 50% jog maitinasi pusgaminiais.

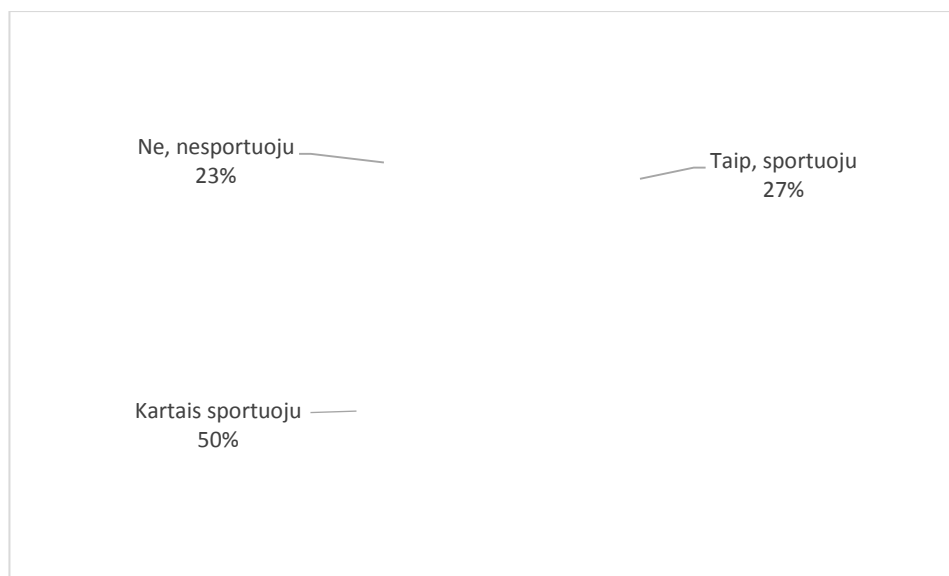
Nors ir vyrai ir moterys teigė jog dažnai maitinasi pusgaminiais net 80% visų apklaustųjų domisi sveika mityba ir 82% sportuoja. Viso 27% studentų stengiasi nevalgyti riebaus

ir nesveiko maisto iš jų net 99% studentų domisi sveika mityba ir 94% sportuoja ar kartais sportuoja. Taip pat, studentai kurie maitinasi reguliariai 93% teigė jog domisi sveika mityba (8. Pav). Studentai kurie teigė jog dėl užimtumo pamiršta ar nespėja pavalgyti, ar dažnai laikosi dietų nėra linkę domėtis sveika mityba ar sportuoti. Atliktas Mann'-Whitney U (12509,  $p < 0,05$ ) testas (3.priedas), parodė jog yra aiškus skirtumas tarp moterų ir vyrų domėjimosi sveika mityba, kadangi moterų  $M=175,54$ , yra didesnis nei vyrų  $M=233,41$ , tai rodo jog moterys dažniau rinkosi, taip man tai įdomu, kartais, bet nėra labai aktualu atsakymo variantus, tuo tarpo, vyrai dažniau rinkosi kartais, bet nėra labai aktualu ir ne man tai neįdomu. Daromos išvados jog moterys yra labiau linkusios domėtis sveika mityba nei vyrai, jos labiau sportą sieja ir su sveika mityba, nors vyrai ir daugiau sportuoja, dažniau valgo pusgaminius nei sportuojančios moterys.



8.Pav. Studentų domėjimasis sveika mityba, % (sudaryta autorės)

Iš visų apklaustų studentų galime daryti išvadą jog dauguma vis dėl to sportuoja, 27% teigė jog sportuoja, 50% kartais sportuoja (9. Pav). Mann-Whitney U (15711,  $p < 0,05$ ) atliktas testas (4.priedas) parodė jog yra reikšmingas skirtumas kurios lyties atstovai daugiau sportuoja, vyrų rangų viduriai buvo žymiai mažesni ( $M=182,14$ ), tai rodo jog jie dažniausiai rinkosi „taip, sportuoju“ arba „kartais sportuoju“ atsakymo variantus, moterų rangų vidurkiai ( $M=204,65$ ) rodo jog rinkosi „kartais sportuoju“ arba „ne, nesportuoju“ atsakymo variantus.



9.Pav. Sportuojantys studentai, % (sudaryta autorės)

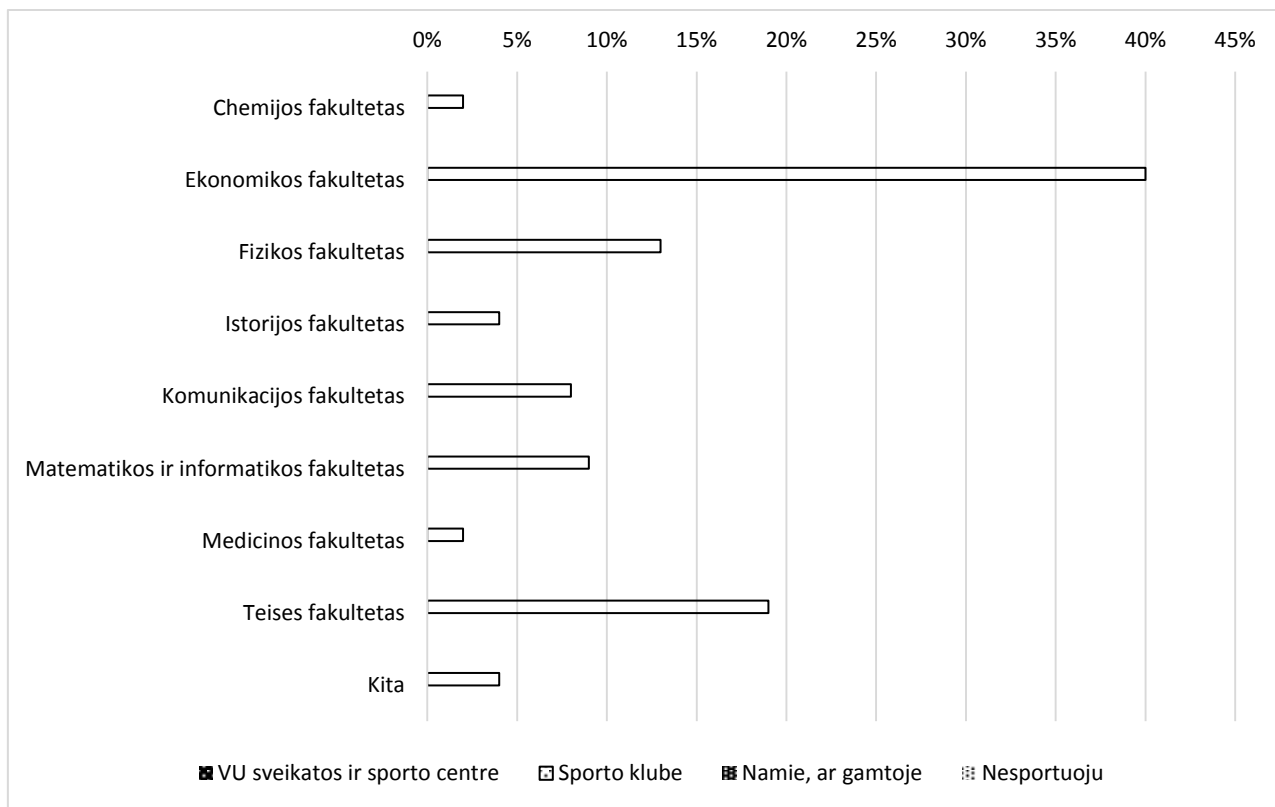
Norint išanalizuoti ar yra statistiškai reikšmingas skirtumas tarp vyrų ir moterų sporto vietos pasirinkimo buvo naudojamas Chi-kvadrato testas (5.priedas), Chi-kvadrato testo kriterijaus p-reikšmė tiek pagal Pirsono formulę, tiek pagal tikėtinumo santykio formulę yra maždaug vienoda ir neviršija reikšmingumo lygmens 0,05, kuris rodo jog skirtumas yra reikšmingas. Pateiktoje lentelėje matome kad net 26% studentų sportuoja VU sveikatos ir sporto centre iš jų 26% moterų ir 28% vyrų (10.lentelė) . Iš šių studentų 44% teigė jog jie domisi sveika mityba ir 22% teigė jog kartais domisi.

10.Lentelė Studentų sportavimo vietos pasiskirstymas pagal lytį (sudaryta autorės)

		Jusu lytis?		Viso
		Moteris	Vyras	
Kur Jus sportuojate?	Vnt	65	40	105
	%	26,0%	28,2%	26,8%
	Vnt	23	30	53
	%	9,2%	21,1%	13,5%
	Vnt	110	35	145
	%	44,0%	24,6%	37,0%
Nesportuoju	Vnt	52	37	89
	%	20,8%	26,1%	22,7%
Viso:	Vnt	250	142	392
	%	100,0%	100,0%	100,0%

41% sportuojančių VU sveikatos ir sporto centre studentų stengiasi nevalgyti riebaus nesveiko maisto, tačiau 48% teigė jog dažnai maitinasi pusgaminiais, iš jų net 69% moterys. Sporto

klube sportuoja 14% studentų, vyrų 21%, moterų 9%. Visi studentai sportuojantys sporto klube teigė jog domisi sveika mityba, 60% stengiasi nevalgyti riebaus, nesveiko maisto ir maitintis reguliariai, nors iš jų maitinasi reguliariai tik 50% vyrų. Namie ar gamtoje sportuoja didžiausia dalis studentų, net 37%. Iš jų 87% studentų domisi sveika mityba, 79% moterų, 21% vyrų ir 38% sportuojančių namie ar gamtoje stengiasi nevalgyti riebaus, nesveiko maisto ir maitintis reguliariai.



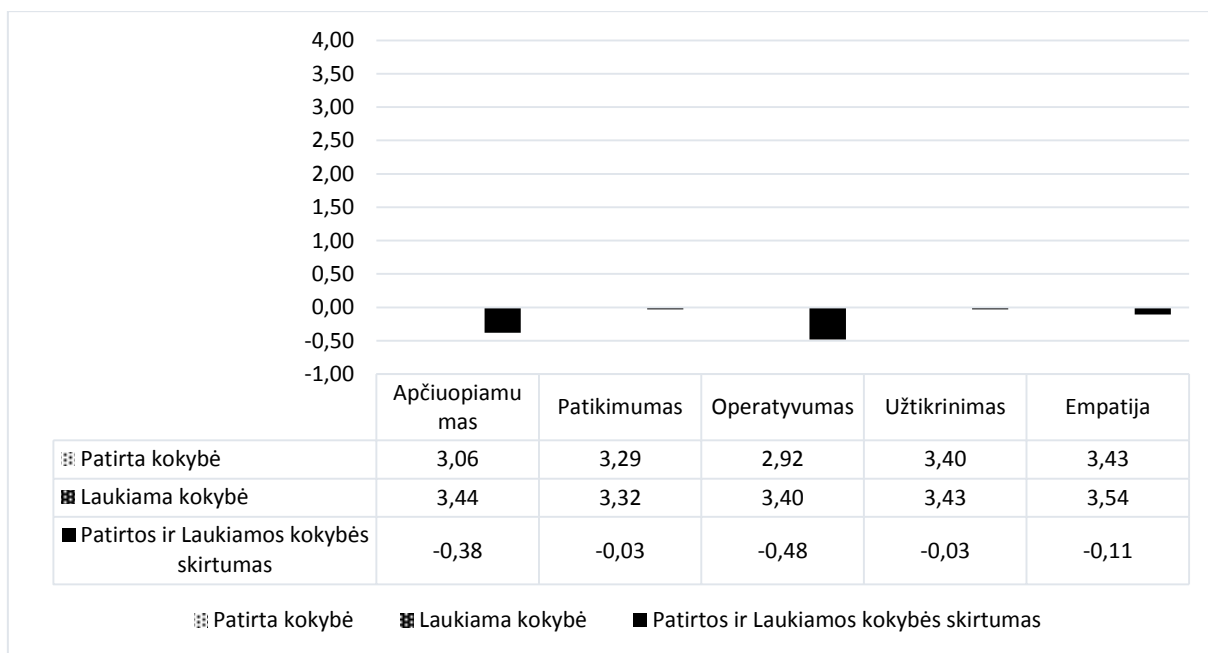
10.Pav. Studentų sporto vietos procentinis pasiskirstymas pagal fakultetus (sudaryta autorės)

Išanalizavus studentus pagal fakultetus, matome VU sveikatos ir sporto centre daugiausiai sportuoja teisės 30% ir ekonomikos 23% fakulteto studentai (10.Pav.). Chemijos ir istorijos fakultetuose studentai labiau linkę sportuoti namie ar gamtoje, bet galima daryti išvadą jog taip yra todėl kad dauguma apklaustųjų yra moterys. Ekonomikos fakultete iš visų apklaustųjų dauguma 40% sportuoja sporto klubuose, ir 23% VU sveikatos ir sporto centre, 25% namie ar gamtoje.

Analizuojant respondentų paslaugos kokybės vertinimų vidurkius pagal kiekvieną Servqual modelio kokybės dimensiją: apčiuopiamumą, patikimumą, operatyvumą, užtikrinimą ir empatiją visų kriterijų laukiama paslaugos kokybė buvo didesnė nei patirta, įvertinus VU sveikatos ir sporto centro paslaugų kokybę. Didžiausias skirtumas tarp studentų lūkesčių ir suvoktos kokybės



gautas vertinant operatyvumo dimensiją (0,48 balo), mažiausias skirtumas tarp laukiamos ir patirtos studijų kokybės gautas vertinant patikimomo ir užtikrinimo dimensijas (0,03 balo) Studentų laukiamos ir patirtos paslaugos kokybės įvertinimai pagal kiekvieną dimensiją pateikti 11 paveikslėlyje.



11.Pav. Patirtos ir laukiamos paslaugų kokybės skirtumas (sudaryta autorės)

Siekiant įvertinti atskirų studijų, kaip paslaugos, kokybės vertinimo dimensijų vidinį patikimumą, buvo atliekami Kronbacho alfos skaičiavimai (11.lentelė). Atliekant tyrimus socialiniuose moksluose, įprasta, kad dimensijos vidinis patikimumas yra pakankamas, kai Kronbacho alfos reikšmė viršija 0,7 ribą. Nustačius pirminį studijų, kaip paslaugos, kokybės vertinimo dimensijų vidinį patikimumą, matyti, kad visos dimensijos viršija 0,7 ribą todėl yra pakankamai patikimos.

11.Lentelė Kronbacho alfos reikšmė (sudaryta autorės)

	Cronbach's Alpha	Patirta kokybė	Laukiama kokybė	Patirtos ir Laukiamos kokybės skirtumas	Paslaugos savybė
Apčiuopiamumas	0,752	3,50	3,45	0,05	Stiprybė
		3,36	3,60	-0,24	Silpnybė
		3,83	3,57	0,26	Stiprybė
		3,73	3,81	-0,08	Silpnybė
		3,08	4,10	-1,02	Silpnybė
		2,61	3,60	-0,99	Silpnybė

11.Lentelė (tęsinys) Kronbacho alfos reikšmė (sudaryta autorės)

	Visą informaciją apie užsiėmimus ir treniruotes galima rasti VU SSC internetiniame puslapyje	0,752	3,60	2,31	1,29	Stiprybė
	Visą informaciją apie pirmąją pagalbą VU SSC galima rasti internetiniame puslapyje		2,53	3,10	-0,57	Silpnybė
	Varžybose visada budi greitosios pagalbos darbuotojas		2,36	3,90	-1,54	Silpnybė
	VU SSC pirmąją pagalbą suteikia studentams ir dėstytojams		2,34	3,81	-1,47	Silpnybė
Patikimumas	VU SSC organizuoja individualius sporto užsiėmimus	0,899	3,81	3,10	0,71	Stiprybė
	VU SSC rengia grupinius sporto užsiėmimus		3,71	3,71	0	Stiprybė
	VU SSC rengia su sveika gyvensena susijusias programas		3,24	3,83	-0,59	Silpnybė
	VU SSC yra teikiamos trenerio paslaugos		3,21	3,24	-0,03	Silpnybė
	Dėstytojai yra nešališki vertindami studentų atliktas užduotis		3,06	3,19	-0,13	Silpnybė
	Suplanuotos paskaitos ir konsultacijos vyksta numatytu laiku		3,12	3,16	-0,04	Silpnybė
	Studijų metu realizuojama tai, kas buvo žadėta studijų programoje		3,07	3,16	-0,09	Silpnybė
	VU SSC darbuotojai iš anksto informuoja studentus apie studijų tvarkos pokyčius		3,08	3,14	-0,06	Silpnybė
Operatyvumas	VU SSC teikiama skubi pirmoji pagalba studentams ir dėstytojams	0,789	2,16	3,32	-1,16	Silpnybė
	VU SSC vyksta dėstytojų ir trenerių konsultacijos		3,26	3,26	0	Stiprybė
	VU SSC yra pirmosios pagalbos konsultacijos		2,07	3,94	-1,87	Silpnybė
	VU SSC administracija visą informaciją gali suteikti telefonu		3,87	3,86	0,01	Stiprybė
	Dėstytojai nedelsdami padeda spręsti studentams kilusias studijų problemas		3,29	3,28	0,01	Stiprybė
	VU SSC darbuotojai nedelsdami reaguoja į studentų skundus		3,04	3,03	0,01	Silpnybė
	Dėstytojai nurodo priežastį, kodėl negalėjo atsakyti į studentams kilusius klausimus ar problemas		2,95	3,33	-0,38	Silpnybė
	Dėstytojai nedelsdami atsako į studentų pageidavimus		3,07	3,28	-0,21	Silpnybė
	VU SSC darbuotojai nedelsdami sprendžia studentams kilusias studijų problemas		3,07	3,27	-0,2	Silpnybė
Užtikrinimas	VU SSC dėstytojai ir treneriai yra kompetentingi	0,822	3,60	3,50	0,1	Silpnybė
	VU SSC pirmosios pagalbos seselė yra kompetetinga		2,77	3,29	-0,52	Silpnybė
	Dėstytojai yra tikri savo dėstomojo dalyko žinovai		3,77	3,48	0,29	Silpnybė
	Dėstytojas sudomina savo dėstomu dalyku		3,38	3,45	-0,07	Silpnybė
	Dėstytojas suprantamai paaiškina savo dėstomąjį dalyką		3,51	3,50	0	Stiprybė
	VU SSC darbuotojai geba pasiūlyti studijų metu kilusių problemų sprendimų būdus		3,36	3,34	0,02	Stiprybė
Empatija	VU SSC dėstytojai ir treneriai yra visada pasiruošę padėti	0,901	3,56	3,54	0,02	Stiprybė
	VU SSC pirmosios pagalbos seselė visada pasiruošusi padėti		2,55	3,33	-0,78	Silpnybė
	VU SSC dirba patogiu laiku		3,69	3,68	0,01	Stiprybė
	Dėstytojas skiria asmeninį dėmesį studentui		3,17	3,41	-0,24	Silpnybė
	VU SSC darbuotojai su studentu elgiasi mandagiai		3,69	3,66	0,03	Stiprybė
	Dėstytojo bendravimas su studentu yra pagarbus		3,67	3,61	0,06	Stiprybė
	Teikiamas grįžtamasis ryšys studentui apie jo atliktas užduotis		3,59	3,60	-0,01	Silpnybė
	Dėstytojai noriai išklauso studentų problemas		3,52	3,46	0,06	Stiprybė

**Apčiuopiamumas.** Įvertinus paslaugos apčiuopiamumą apibūdinančias kokybės savybes, daugumos savybių laukiama paslaugos kokybė buvo didesnė nei patirta kokybė. Išanalizavus

smulčiau, didžiausias neatitikimas tarp lūkesčių ir suvoktos kokybės buvo įvertinant laisvųjų dalykų sąrašą, skirtumas 1,02 balai. Šis kriterijus yra labai svarbus VU sveikatos ir sporto centro paslaugų užtikrinimui, nes tai lemia kiek studentų rinksis laisvuosius dalykus šiame centre. Geriausiai iš šios dimensijos buvo įvertinta informacija apie užsiėmimus ir treniruotes kuri skelbiama VU SSC internetiniame puslapyje (1,29 balai).

Apčiuopiamumo dimensijai įvertinti buvo pateikti 10 teiginių, apimantys VU SSC įrangą, paslaugų kainą, laisvuosius dalykus, informacija kuri talpinama VU SSC internetiniame puslapyje ir greitąją pagalbą. Šioje dimensijoje kaip stiprybę studentai nurodė tik tris teiginius, VU SSC turi modernią ir gerai prižiūrimą įrangą (0,05 balai), paslaugų kaina yra prieinama studentams (0,26 balai), ir visą informaciją apie užsiėmimus ir treniruotes galima rasti VU SSC internetiniame puslapyje (1,29 balai). Galima daryti išvadą jog studentai yra patenkinti VU SSC treniruoklių sale, sporto salių nuoma, centras yra pasirūpinęs jog kainos būtų prieinamos studentams, o visa naudinga informacija apie sporto salių, treniruoklių salių, bei individualius ar grupinius užsiėmimus studentai ir ne tik galėtų visada rasti internetiniame tinklalapyje. Visų kitų septynių teiginių laukiama paslaugų kokybė viršijo patirtą, todėl yra apibūdinamos kaip suteikiamų paslaugų kokybės silpnybės. Studentai norėtų platesnio treniruoklių salės įrangos pasirinkimo, geresnių aiškinamųjų ženklų sistemos tiek ant treniruoklių tiek pačiame sveikatos ir sporto centre, daugiau informacijos apie sveiką mitybą ir pirmąją pagalbą internetiniame puslapyje, bei studentai mano jog pirmoji pagalba turėtų būti teikiama tiek studentams tiek dėstytojams.

Atlikus t-testą nustatyta, kad vyrų ir moterų teiginių vertinimas apčiuopiamumo dimensijoje reikšmingai skiriasi (priedas), išskyrus keturis teiginius, visą informaciją apie sveiką mitybą galima rasti VU SSC internetiniame puslapyje, visą informaciją apie pirmąją pagalbą VU SSC galima rasti internetiniame puslapyje, varžybose visada budi greitosios pagalbos darbuotojas, VU SSC pirmąją pagalbą suteikia studentams ir dėstytojams, vyrų ir moterų vertinimai reikšmingai nesiskiria ( $p > 0,05$ ). Toliau išanalizavus vyrų ir moterų patirtą ir laukiamą paslaugų kokybę, galime teigti kad moterys tikėjosi kokybiškesnių paslaugų nei patyrė. Tik tris teiginius nurodė kaip kokybiškų paslaugų stiprybę. Labiausiai moterys buvo nustebintos jog visa informacija apie treniruotes ar užsiėmimus gali rasti sveikatos ir sporto centro internetiniame tinklalapyje (1,05 balai). Kadangi kitų teiginių nėra toks didelis skirtumas tarp patirtos ir laukiamos paslaugų kokybės, moderni įranga (0,06 balai), kaina prieinama studentams (0,23 balai), manoma kad jų lūkesčius patenkino. Vyrai nurodė net 4 paslaugų kokybės stiprybes susijusias su apčiuopiamumo dimensija, trys teiginiai sutampa su moterų, tačiau t-testo rangų vidurkiai parodė jog vyrams šie teiginiai yra svarbesni nei moterims (priedas), vyrai yra labiau patenkinti modernia ir gerai prižiūrima įranga, paslaugų kaina, informacija apie užsiėmimus ir treniruotes įvertino truputėlį mažesniu balu (0, 38

balai), bet tai yra dėl to, jog jie ir tikėjosi kad visa naudinga informacija turėtų būti skelbiama sveikatos ir sporto centro tinklalapyje. Pagrindinis skirtumas tarp vyrų ir moterų patirtos bei laukiamos paslaugų kokybės apčiuopiamumo dimensijoje – vyrai mano jog jiems pakanka laisvųjų dalykų sąrašo, galima daryti išvadas, vyrai yra labiau linkę pasirinkti pagrindines sporto šakas, kaip krepšinis, futbolas ir t.t. VU SSC turi platų laisvųjų dalykų sąrašą susijusi su grupiniu sportu, todėl jie nurodo jog ši paslaugos kokybė yra stiprybė. Kita vertus, moterys yra nepatenkintos laisvųjų dalykų sąrašu, (moterų M= 2,78, vyrų M= 3,65) skirtumas (0,42 balai). Jos norėtų daugiau įvairių programų. Labiausiai studentai yra nepatenkinti dėl greitosios pagalbos nebuvimo varžybose bei pirmosios pagalbos suteikimo studentams ir dėstytojams, ypač vyrai mano jog greitoji pagalba visada turėtų būti varžybose, skirtumas (1 balas). Ir vyrai ir moterys, taip pat, tikėjosi jog VU SSC teikia pirmąją pagalbą studentams ir dėstytojams, matome pateiktoje 12 lentelėje.

12. Lentelė Apčiuopiamumo dimensija (sudaryta autorės)

	Moterys			Vyrai			
	Patirta paslaugos kokybė	Laukiama paslaugos kokybė	Skirtumas	Patirta paslaugos kokybė	Laukiama paslaugos kokybė	Skirtumas	
Apčiuopiamumas	VU SSC turi modernią ir gerai prižiūrimą įrangą	3,33	3,27	<b>0,06</b>	3,82	3,79	<b>0,03</b>
	VU SSC turi platų įrangos pasirinkimą	3,16	3,32	<b>-0,16</b>	3,73	3,78	<b>-0,05</b>
	VU SSC paslaugų kaina yra prieinama studentams	3,61	3,38	<b>0,23</b>	3,94	3,93	<b>0,01</b>
	VU SSC yra gera aiškinamųjų ženklų sistema	3,51	3,55	<b>-0,04</b>	4,15	4,24	<b>-0,09</b>
	VU SSC turi platų laisvųjų dalykų sąrašą	2,78	3,2	<b>-0,42</b>	3,65	3,5	<b>0,15</b>
	Visą informaciją apie sveiką mitybą galima rasti VU SSC internetiniame puslapyje	2,61	2,63	<b>-0,02</b>	2,6	2,71	<b>-0,11</b>
	Visą informaciją apie užsiėmimus ir treniruotes galima rasti VU SSC internetiniame puslapyje	3,48	2,43	<b>1,05</b>	3,81	3,43	<b>0,38</b>
	Visą informaciją apie pirmąją pagalbą VU SSC galima rasti internetiniame puslapyje	2,56	2,81	<b>-0,25</b>	2,5	2,96	<b>-0,46</b>
	Varžybose visada budi greitosios pagalbos darbuotojas	2,4	2,94	<b>-0,54</b>	2,27	3,27	<b>-1</b>
	VU SSC pirmąją pagalbą suteikia studentams ir dėstytojams	2,38	3,19	<b>-0,81</b>	2,27	3,27	<b>-1</b>

**Patikimumas.** Patikimumo dimensijai įvertinti buvo pateikti 8 teiginiai, didžiausias neatitikimas tarp lūkesčių ir suvoktos kokybės buvo su sveika gyvensena susijusių programų trūkumas (skirtumas 0,59 balo), kaip ir apčiuopiamumo dimensijoje pastebėta kad studentai domisi sveika mityba ir jiems trūksta informacijos bei programų susijusių su sveika mityba bei gyvensena (13 lentelė). Geriausiai iš šios dimensijos buvo įvertinti individualūs (0,71 balai) bei grupiniai (0,01 balai) užsiėmimai. Tyrimo duomenys atskleidžia jog studentų nurodytų teiginių kaip kokybiškų paslaugų silpnybės, VU SSC dėstytojai yra nešališki vertindami studentų atliktas užduotis, skirtumas (0,13 balų), suplanuotos paskaitos ir konsultacijos vyksta numatytu laiku, skirtumas (0,04 balų), studijų metu realizuojama tai, kas buvo žadėta studijų programoje, skirtumas (0,09 balų), bei darbuotojai iš anksto informuoja studentus apie studijų tvarkos pokyčius, skirtumas (0,06 balų), skirtumas tarp patirtos ir laukiamos paslaugų kokybės yra labai mažas ir nereikšmingas.

		Moterys			Vyrai		
		Patirta paslaugos kokybė	Laukiama paslaugos kokybė	Skirtumas	Patirta paslaugos kokybė	Laukiama paslaugos kokybė	Skirtumas
Patikimumas	VU SSC organizuoja individualius sporto užsiėmimus	3,57	3,11	<b>0,46</b>	3,44	2,97	<b>0,47</b>
	VU SSC rengia grupinius sporto užsiėmimus	3,56	3,56	<b>0</b>	4	4	<b>0</b>
	VU SSC rengia su sveika gyvensena susijusias programas	3,32	3,64	<b>-0,32</b>	3,36	3,26	<b>0,1</b>
	VU SSC yra teikiamos trenerio paslaugos	3,02	3,21	<b>-0,19</b>	3,57	3,3	<b>0,27</b>
	Dėstytojai yra nešališki vertindami studentų atliktas užduotis	3,06	3,17	<b>-0,11</b>	3,07	3,24	<b>-0,17</b>
	Suplanuotos paskaitos ir konsultacijos vyksta numatytu laiku	3,06	3,11	<b>-0,05</b>	3,24	3,24	<b>0</b>
	Studijų metu realizuojama tai, kas buvo žadėta studijų programoje	3,08	3,11	<b>-0,03</b>	3,05	3,25	<b>-0,2</b>
	VU SSC darbuotojai iš anksto informuoja studentus apie studijų tvarkos pokyčius	3,08	3,11	<b>-0,03</b>	3,08	3,2	<b>-0,12</b>

*13.Lentelė Patikimumo dimensija (sudaryta autorės)*

Norint nustatyti ar reikšmingai skiriasi vyrų ir moterų teiginių vertinimai patikimumo dimensijoje buvo atliktas t-testas (priedas), kuris parodė jog vyrų ir moterų nuomonė reikšmingai skiriasi tik vertinant šiuos teiginius ( $p < 0,05$ ), grupinius sporto užsiėmimus ir trenerio paslaugas. Vyrai teigia jog VU SSC yra teikiamos trenerio paslaugos ir tai viršijo jų laukiamą paslaugų kokybę (0,27 balai), tuo tarpu moterys nurodo kaip silpnąją paslaugos kokybės pusę, galima daryti išvadą jog vyrai dažniau naudojami trenerio paslaugomis, žino apie jas ir yra patenkinti šiomis paslaugomis, tuo tarpu moterys mažai arba nėra informuotos apie šią teikiamą paslaugą. VU SSC rengia su sveika gyvensena susijusias programas, moterys šį teiginį taip pat nurodė kaip kokybiškų paslaugų silpnąbę, skirtumas (0,32 balai), nors iš tikrųjų sveikatos ir sporto centras turį šią programą, aiškiai matomas informacijos trūkumas apie šio centro teikiamas paslaugas.

**Operatyvumas.** Dimensijai įvertinti buvo pateikti 9 teiginiai (14 lentelė). Didžiausias skirtumas tarp patirtos ir laukiamos paslaugų kokybės yra VU SSC teikia pirmosios pagalbos konsultacijas skirtumas (1,87 balai), tuo tarpu, studentų lūkesčiai buvo išpildyti, teigiama jog sveikatos ir sporto centro administracija visą informaciją gali suteikti telefonu, studentai visada gali ateiti pas trenerius ir dėstytojus pasikonsultuoti. Vyrai mano jog darbuotojai nedelsdami reaguoja į studentų skundus, bei pageidavimus, sveikatos ir sporto centro darbuotojai, dėstytojai nedelsdami padeda spręsti studentams kilusias studijų problemas, šie paslaugų kokybės kriterijai patenkino jų lūkesčius.

14.Lentelė Operatyvumo dimensija (sudaryta autorės)

		Moterys			Vyrai		
		Patirta kokybė	Laukiama kokybė	Skirtumas	Patirta kokybė	Laukiama kokybė	Skirtumas
Operatyvumas	VU SSC teikiama skubi pirmoji pagalba studentams ir dėstytojams	1,97	2,71	<b>-0,74</b>	2,5	3,5	<b>-1</b>
	VU SSC vyksta dėstytojų ir trenerių konsultacijos	3,24	3,24	<b>0</b>	3,38	3,38	<b>0</b>
	VU SSC yra pirmosios pagalbos konsultacijos	2,18	2,79	<b>-0,61</b>	1,88	3,07	<b>-1,19</b>
	VU SSC administracija visą informaciją gali suteikti telefonu	3,78	3,78	<b>0</b>	4	4	<b>0</b>
	Dėstytojai nedelsdami padeda spręsti studentams kilusias studijų problemas	3,11	3,35	<b>-0,24</b>	3,14	3,14	<b>0</b>
	VU SSC darbuotojai nedelsdami reaguoja į studentų skundus	2,94	2,97	<b>-0,03</b>	3,14	3,14	<b>0</b>
	Dėstytojai nurodo priežastį, kodėl negalėjo atsakyti į studentams kilusius klausimus ar problemas	2,85	3,21	<b>-0,36</b>	3,14	3,57	<b>-0,43</b>
	Dėstytojai nedelsdami atsako į studentų pageidavimus	3,04	3,35	<b>-0,31</b>	3,14	3,14	<b>0</b>
	VU SSC darbuotojai nedelsdami sprendžia studentams kilusias studijų problemas	3,03	3,34	<b>-0,31</b>	3,14	3,14	<b>0</b>

Tyrimo duomenys rodo jog atlikus t-testą (priedai) buvo pastebėta kad reikšmingai skiriasi vyrų ir moterų nuomonė apie patirtą paslaugų kokybę vertinant tris teiginius, VU SSC teikiama skubi pirmoji pagalba studentams ir dėstytojams, teikiamos pirmosios pagalbos konsultacijos bei dėstytojai nurodo priežastį, kodėl negalėjo atsakyti į studentams kilusius klausimus ar problemas, studentai šiuos teiginius nurodė kaip paslaugų kokybės silpnybes. Vertinant pirmosios pagalbos paslaugų teikimą studentams ir dėstytojams pastebima jog tarp moterų šis vidurkis yra pats žemiausias lyginant su visais patirtos kokybės teiginiais moterų (M=1,97), jos visiškai nesutiko su šia paslaugų kokybe, vertinant laukiamą – moterų (M=2,71). Vyrų patirta šios paslaugos kokybė yra truputėlį aukštesnė (M=2,5), tačiau vyrai labiau laukę (M=3,5). Antrasis teiginys taip pat siejamas su pirmąja pagalba, vyrai teigia jog nėra pirmosios pagalbos konsultacijų, tačiau labai laukę šios paslaugos šios paslaugos sveikatos ir sporto centre, galima daryti išvadą, jog vyrai dažniau dalyvauja grupiniame sporte, varžybose, kuriose tokia paslaugos kokybė yra laukiama. Moterys sutinka kad nėra arba nepastebimos pirmosios pagalbos paslaugos, tačiau jos ir nesitiki kad jos būtų. Kitas kriterijus kurio moterys tikėjosi bet jis nebuvo iki galo išpildytas, skirtumas (0,36), dėstytojai nenurodydavo priežasties kodėl negalėdavo atsakyti į studentams kitus klausimus ar problemas, šiuo atveju vyrai taip pat nurodė tai kaip paslaugų kokybės silpnybę, tačiau jų patirta paslaugos kokybė buvo kiek didesnė nei moterų, galima teigti jog moterys yra labiau linkusios reikšti savo nuomonę ir gauti konkretų atsakymą. Vertinant kitus tris kriterijus vyrų ir moterų patirta paslaugų kokybė reikšmingai nesiskiria nuo vyrų, tačiau laukiamojoje paslaugų kokybėje, nuomonės reikšmingai išsiskiria (priedas). Moterys mano jog dėstytojai nedelsdami turi padėti spręsti studentams kilusias studijų problemas, nedelsdami atsakyti

į studentų pageidavimus bei VU SSC darbuotojai turėtų nedelsdami spręsti studentams iškilusias studijų problemas.

**Užtikrinimas.** Įvertinti užtikrinimo dimensiją respondentams buvo pateikti 6 teiginiai (15 lentelė). Didžiausias skirtumas tarp patirtos ir laukiamos paslaugų kokybės užtikrinimo dimensijoje, skirtumas (0,52), šiuo atveju moterys mano jog seselė yra nekompetentinga, matoma lentelėje, jog jų laukiamą paslaugų kokybę vertino žymiai aukštesniu balu. Atliktas t-testas (priedas) rodo jog vyrų ir moterų nuomonė vertinant užtikrinimo dimensiją reikšmingai išsiskiria.

15. Lentelė Užtikrinimo dimensija (sudaryta autorės)

		Moterys			Vyrai		
		Patirta kokybė	Laukiama kokybė	Patirtos ir Laukiamos kokybės skirtumas	Patirta kokybė	Laukiama kokybė	Patirtos ir Laukiamos kokybės skirtumas
Užtikrinimas	VU SSC dėstytojai ir treneriai yra kompetentingi	3,41	3,57	<b>-0,16</b>	3,38	3,38	<b>0</b>
	VU SSC pirmosios pagalbos seselė yra kompetentinga	2,65	3,31	<b>-0,66</b>	3	3	<b>0</b>
	Dėstytojai yra tikri savo dėstomojo dalyko žinovai	3,53	3,59	<b>-0,06</b>	3,28	3,28	<b>0</b>
	Dėstytojas sudomina savo dėstomu dalyku	3,59	3,61	<b>-0,02</b>	2,98	3,16	<b>-0,18</b>
	Dėstytojas suprantamai paaiškina savo dėstomąjį dalyką	3,57	3,56	<b>0,01</b>	3,38	3,38	<b>0</b>
	VU SSC darbuotojai geba pasiūlyti studijų metu kilusių problemų sprendimų būdus	3,55	3,54	<b>0,01</b>	3	3,38	<b>-0,38</b>

Moterys buvo patenkintos jog dėstytojai suprantamai ir aiškiai paaiškina savo dėstomą dalyką, bei VU SSC darbuotojai geba pasiūlyti studijų metu kilusių problemų sprendimo būdus tačiau kaip matome patektoje lentelėje patirta paslaugų kokybė viršiją laukiamą kokybę tik 0,01 balų. Kokybės paslaugų silpnybės taip pat skiriasi labai nedideliu skirtumu (nuo 0,02 balų iki 0,66 balų). Jos pasigenda VU sveikatos ir sporto centro dėstytojų, treneriai bei seselės kompetentingumo. Moterims norėtųsi jog dėstytojai labiau sudomintų savo dėstomu dalyku, jog būtų savo dėstomo dalyko žinovai. Vyrai labiau tikėjosi jog dėstytojai bus savo dalyko žinovai, paslaugos kokybės skirtumas (0,18), bei matoma jog tikėjosi didesnės pagalbos iš darbuotojų sprendžiant iškilusias bėdas. Tuo tarpu visų kitų paslaugų kokybės lūkesčiai buvo patenkinti.

**Empatija.** Jautrumo dimensija, vertinant bendrą paslaugų kokybę, atskleidžia informaciją, kuri susijusi su įmonių įdirbiu, reaguojant į specifinius ir individualius klientų poreikius, ir galimybe juos patenkinti (16 lentelė). Galima daryti išvadą, jog vyrai yra labiau patenkinti VU sveikatos ir sporto centro darbuotojų bei dėstytojų bendravimu su studentais, paslaugų kokybės nepatenkino tik du teiginiai, vyrai tikėjosi jog dėstytojai, treneriai, bei seselė bus labiau pasiruošę padėti.

16. Lentelė Empatijos dimensija (sudaryta autorės)

		Moterys			Vyrai		
		Patirta kokybė	Laukiama kokybė	Patirtos ir Laukiamos kokybės skirtumas	Patirta kokybė	Laukiama kokybė	Patirtos ir Laukiamos kokybės skirtumas
Empatija	VU SSC dėstytojai ir treneriai yra visada pasiruošę padėti	3,66	3,63	<b>0,03</b>	3,38	3,52	<b>-0,14</b>
	VU SSC pirmosios pagalbos seselė visada pasiruošusi padėti	2,65	3,31	<b>-0,66</b>	2,38	3,38	<b>-1</b>
	VU SSC dirba patogiu laiku	3,78	3,76	<b>0,02</b>	3,52	3,52	<b>0</b>
	Dėstytojas skiria asmeninį dėmesį studentui	3,05	3,42	<b>-0,37</b>	3,38	3,38	<b>0</b>
	VU SSC darbuotojai su studentu elgiasi mandagiai	3,86	3,81	<b>0,05</b>	3,38	3,38	<b>0</b>
	Dėstytojo bendravimas su studentu yra pagarbus	3,83	3,73	<b>0,1</b>	3,38	3,38	<b>0</b>
	Teikiamas grįžtamasis ryšys studentui apie jo atliktas užduotis	3,71	3,72	<b>-0,01</b>	3,38	3,38	<b>0</b>
	Dėstytojai noriai išklauso studentų problemas	3,6	3,49	<b>0,11</b>	3,38	3,38	<b>0</b>

Moteryų skirtumas tarp patirtos bei laukiamos kokybės yra labai nedidelis. Moterų lūkesčiai buvo patenkinti, kaip ir tikėjosi VU SSC dirba patogiu laiku, treneriai yra mandagu, visada elgiasi mandagiai ir yra pasiruošę padėti, dėstytojai išklauso studentų problemas. Labiau moterys tikėjosi, jog dėstytojai skirs asmeninį dėmesį studentams, bei teiks grįžtamąjį ryšį apie jo atliktas užduotis. Kaip ir vyrai moterys labiau tikėjosi kad seselė bus visada pasiruošusi padėti.

### 3.4.Vilniaus universiteto sveikatos ir sporto paslaugų kokybės gerinimo modelis

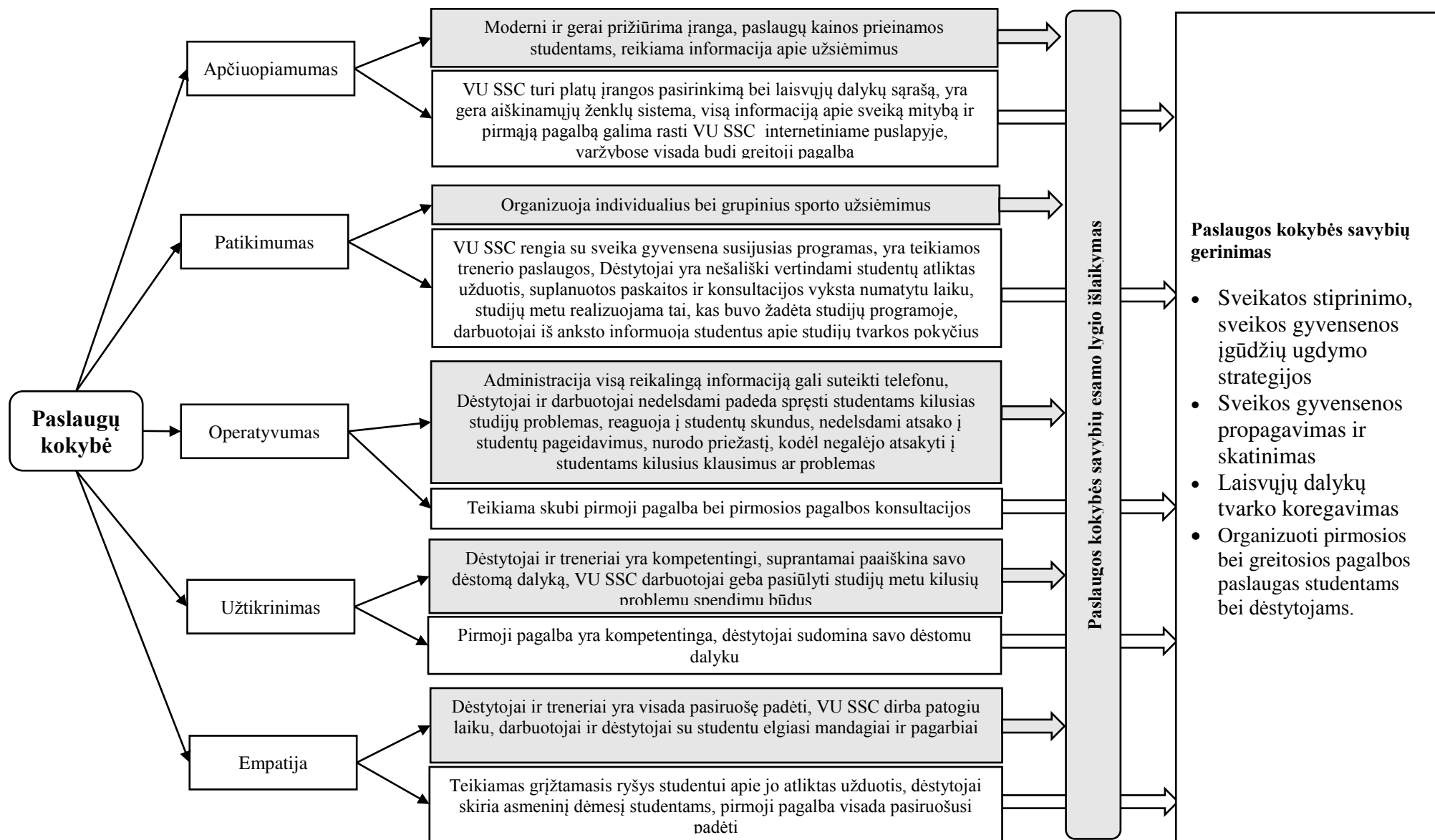
Atlikus tyrimą labai aiškiai matosi kas sudaro ir kaip yra vertinama sveikatos ir sporto centro paslaugų kokybę. Pagal Servqual nustatytos paslaugų kokybės savybės, kurios yra priimtinos kokybės, t.y. išpildo klientų reikalavimus, o kurios savybės neatitinka klientų lūkesčių. Vertinant bendrąją suvoktąją kokybę, galima daryti išvadą, kad klientų lūkesčiai nėra visiškai įgyvendinti. Bendras patirtos kokybės vidurkis yra 3,20 balų, o laukiamos kokybės, 3,42 balo. Aiškiai matoma jog studentai nėra pakankamai informuoti apie VU SSC sveikatos ir sporto centre teikiamas paslaugas. Centras yra pasyvus pritraukiant ir informuojant studentus apie jame teikiamas paslaugas. Tai parodo tarp lūkesčių ir patirties esančios spragos, todėl paslaugas reikėtų nedelsiant tobulinti, plėsti bei ieškoti kitų būdų, kad patenkinti studentų lūkesčius. Matomos pagrindinės dvi spragos, pirmoji spraga tai neatitikimas tarp sveikatos ir sporto centro teikiamų paslaugų ir to, kas skelbiama vartotojams jos komunikacijos priemonėmis, vien šio centro pavadinimas „Sveikatos ir sporto centras“, atskleidžia jog turėtų būti daugiau programų susijusių su



sveika gyvensena, atlikus užsienio universitetų sveikatos ir sporto padalinių apžvalgą matoma jog šie universitetai atskiria sveikatos ir sporto paslaugas bei pasiūlo daugiau sveikatingumo programų. Antroji, pagrindinė paslaugų kokybės spraga, rodo neatitikimą tarp studentų laukiamos ir patirtos kokybės. Ji daro didžiausią poveikį paslaugų kokybės vertinimui. Ši spraga apibrėžiama kaip visų kitų spragų funkcijos, todėl, norint jas panaikinti, būtina ištaisyti klaidas, sąlygojančias anksčiau minėtų spragų atsiradimą. VU sveikatos ir sporto centras turėtų aktyviau bendrauti su studentais, analizuoti jų poreikius kad vėliau galėtų gerinti paslaugas. Kaip ir kiekviename versle, norint pritraukti naujus klientus bei išlaikyti esamus klientus, reikia siekti mažinti spragų atotrūkį. Atlikto tyrimo dėka galima daryti prielaidą, jog reikia pradėti vykdyti kruopščiau analizę, kuria atskleistų studentų pageidavimus, trūkumus, skundus, pasiūlymus bei pagyrimus. Tyrimas rodo jog vyrai yra labiau tikėjosi jog šiame centre bus teikiamos pirmosios pagalbos paslaugos nei moterys.

Svarbiausi veiksniai, dažniausiai įtakojantys lūkesčius yra kliento poreikiai, marketingo komunikacija ir gyvasis žodis. Kliento poreikiai nusako kokią problemą nori išspręsti vartotojas. Iš tyrimas parodė jog studentų poreikiai nėra išpildomi, skirtumas tarp patirtos ir laukiamos kokybės yra 0,22 balai. Norint sukurti tinkamą paslaugą, būtina aiškiai suvokti studentų poreikius. Iš dimensijų išskleidimo matoma jog studentai labiau tikėjosi jog sveikatos ir sporto centras turės platesnį laisvųjų dalykų sąrašą, laukiamos kokybės balų vidurkis 4,10. Atliktas žvalgomasis tyrimas parodė jog centras turi žymiai daugiau įvairių užsiėmimų bei programų, nei studentai žino apie juos, todėl reikėtų įvairiomis marketingo komunikacijos priemonėmis parodyti studentams jog centre galima žaisti ne tik krepšinį. Matoma jog sveikatos ir sporto centras nėra aiškiai susiformavęs tikslą, todėl naudoja netinkamas informavimo priemones, dėl to susiformuoja paslaugos neatitinkančios lūkesčius. Labai svarbus veiksnys įtakojantis kliento lūkesčius yra gyvasis žodis, tai keitimasis informacija apie paslaugą asmeninio bendravimo metu. Studento lūkesčiai yra suformuojami informacija iš kitų šaltinių, studentų atsiliepimų ir pan., o ne tik iš paties sveikatos ir sporto centro. Gyvojo žodžio poveikis turi ypatingą galią, labiausiai paveikia kliento požiūrį ir sprendimus (Bagdonienė ir Hopenienė, 2005).

Įvertinus studentų suvoktą paslaugų kokybę, Servqual paslaugų kokybės vertinimo modelis, leido palyginti studentų laukiamą paslaugų kokybę su jau patirta paslaugų kokybe per penkias modelio dimensijas. Modelis, taip pat, leido nustatyti stipriąsias (jei studento lūkesčiai pasitvirtino) ir silpnąsias (jei studento lūkesčiai nepasitvirtino) paslaugų kokybės savybes. Paslaugų kokybės vertinimo ir gerinimo modelis paremtas autorinio tyrimo metu gautais duomenimis ir rezultatais pateiktas 12 paveiksle.



12 pav. Vilniaus universiteto sveikatos ir sporto paslaugų kokybės vertinimo ir gerinimo modelis (sudaryta autorės)

Atlikta analizė rodo, kad šio sveikatos ir sporto centro veikla turėtų būti orientuota į visą akademinę bendruomenę, ir ne tik į VU sporto rinktinių narius. Norint užtikrinti efektyvią ir tikslingą veiklą būtina atlikti tam tikrus programų pakeitimus bei esamų paslaugų užtikrinimo darbus, aiškiai susiformuluoti tikslus ir juos įgyvendinti, siūloma:

- VU SSC turėtų inicijuoti „Sveikatos stiprinimo, sveikos gyvensenos įgūdžių ugdymo strategijos“ parengimą. Išanalizavus užsienių autorių sveikatos skatinimo pasiūlymus, rekomenduojama papildyti su sveika gyvensena susijusias programas:
  - Kūno higiena ir sveikata
  - Sveika ir saugi aplinka
  - Kaip mano kūnas veikia
  - Narkotikų, alkoholio, ir kitų priklausomybių prevencijos
  - Konfliktų valdymas
  - Bendravimas, pagalbos prašymas
  - Studentų vadovavimas ir sveikata
  - Poilsis ir sveikata
  - Sveika mityba
  - Pirma pagalba
  - Sveikatingumas ir fizinis aktyvumas
  - Streso valdymas

Pasaulyje vis labiau populiarėja elektroniniai mokymai todėl siūloma, susikuri naują arba pakoreguoti esamą duomenų bazę tinkamą atlikti šiuos elektroninius mokymus. 321 apklaustas studentas domisi sveika mityba ir sveiku gyvenimo būdu, tačiau pasigenda informacijos VU SSC internetiniame puslapyje.

- VU SSC turėtų užsiimti sveikos gyvensenos propagavimu ir skatinimu. Šiuo metu sveikatos ir sporto centras yra pakankamai pasyvus, studentai nėra tinkamai informuoti apie visas teikiamas paslaugas bei programas. Centrai reikėtų leidiniais, paskaitomis ar kitokiomis formomis parodyti jog šiame centre yra įvairių programų susijusių su sveikos gyvensenos propagavimu. Šiuo metu šis centras sutelkęs savo dėmesį tik rinktinės nors nereikėtų pamiršti ir kitų studentų. Rengti įvairius renginius ir skatinimo programas.

- VU SSC neturėtų laisvai pasirenkamiems dalykams nustatyti kokių nors apribojimų, tokių kaip, turėti sporto rezultatus, atitinkančius VU rinktinių reikalavimus, nes tai mažina laisvųjų dalykų pasirinkimo galimybes. Jei VU SSC teigia jog nori suburti profesionalų grupę, tada siūloma sudaryti grupę paralelei, be jokių apribojimų.
- VU SSC turėtų leisti pasirinkti laisvąjį dalyką bet kuriame kurse, bei suteikti šiam dalykui daugiau kreditų, daugelis studentų nepasirenka norimo laisvojo dalyko nes už jį skiriama tik 3 ECTC kreditai, (laisvojo dalyko duodamas kreditų skaičius yra 4ECTC), vėliau tai studentams kelia problemų, nes reikia galvoti kaip surinkti likusius kreditus, siūloma pasunkinti programą kad atitiktų 4 ECTC kreditus.
- VU SSC studentai pasigedo pirmosios pagalbos. Kadangi sveikatos ir sporto centruose dažniausiai būna pirmosios pagalbos kabinetas, siūloma VU SSC, taip pat, įsirengti tokį kabinetą. Atliktas tyrimas parodo jog šios paslaugos daugiausiai pasigenda vyrai, ypač per varžybas. 2011-2020m. valstybės sporto plėtros plane nurodyta, jog norima sukurti sporto medicinos centrų tinklą, kaip neatsiejamą Lietuvos sporto medicinos plėtros programos įgyvendinimo dalį, kad visoje šalies teritorijoje būtų tolygiai užtikrinta specializuota sportuojančių asmenų ir sportininkų sveikatos priežiūra. VU SSC galėtų dalyvauti šiuose projektuose ir išplėsti savo centrą.

Svarbiausia yra prioritetiškai susidėlioti sprendimus ir suplanuoti paslaugos kokybės gerinimo veiksmus taip, kad paslaugos atitiktų studentų reikalavimus ir būtų kokybiškos. Kokybiška paslauga lemia vartotojo pasitenkinimą ir ugdo jo ištikimybę paslaugų teikėju. Tai sudaro prielaidas plėtoti ilgalaikius ir abejoms šalims naudingus ryšius.

## IŠVADOS IR PASIŪLYMAI

1. Išnagrinėjus mokslinę literatūrą, galima teigti, jog paslaugos kokybės nustatymas yra pats sudėtingiausias procesas, nes vienintelis jos vertintojas yra vartotojas. Tik jis sprendžia ar suteiktos paslaugos galutinis rezultatas patenkino jo lūkesčius, ir koks yra lauktos ir patirtos kokybės santykis. Nustatyta jog vartotojo suvokiama kokybė yra vertinama dviem, techninės bei funkcinės kokybės matais, kuriuos abu jungia įvaizdis. Tyrimas parodė jog įvaizdis yra svarbus paslaugos kokybės vertinimo kriterijus. Iš gautų duomenų matome jog studentų laukiama paslaugų kokybė viršijo patirtą, daroma išvada jog buvo sudarytas klaidingas įvaizdis apie atliekamas paslaugas VU SSC.
2. Paslaugų kokybės tyrimams plačiai taikomi įvairūs kokybės modeliai, sujungiantys teoriją ir praktiką. Paslaugų kokybės vertinimo modelių pritaikymas ir vystymas negali būti vienareikšmis visų paslaugų atžvilgiu. Išanalizuotas vartotojų suvoktai paslaugų kokybei matuoti dažniausiai naudojamas kokybės spragų modelis ir pagal jį sukurta metodika „Servqual“. Pasigendama šio modelio naudojimo sporto paslaugų kokybės nustatymui. Nustatyti bendra paslaugų kokybė, konkrečios spragos tarp vartotojų lūkesčių bei patirties. Remiantis šia metodika įvertinta labai platus paslaugų savybių spektras, šiam tyrimui buvo naudojama net 41 teiginys, nes šiame centre teikiamos studijos bei mokamos sporto paslaugos. Todėl reikėjo įvertinti ne tik sporto padalinio paslaugų kokybę bet ir studijų kokybę.
3. Daugelio mokslininkų nuomone, Lietuvos aukštųjų mokyklų studentų sveikata yra prasta, jai, be kita ko, turi įtakos mažas fizinis aktyvumas, nepakankamai sąmoningas ir motyvuotas asmens požiūris į jį. Dabar, kai siekiama puoselėti fizinę prigimtį ir garantuoti jos sąveiką su bendražmogiškomis kūno kultūros vertybėmis, išskyla būtinybė, kritiškai įvertinus visą fizinio ugdymo palikimą, numatyti fizinio ugdymo aukštojoje mokykloje gaires, kurios turėtų atitikti dabartinius visuomenės poreikius. To siekiant, reiktų keisti ir privalomų akademinių kūno kultūros pratybų formą bei turinį, labiau orientuojantis į sveikos gyvensenos mokymą, fizinės saviugdos įpročių ir įgūdžių formavimą, savirealizacijos poreikio skatinimą. Visa tai skatintų fizinį studentų aktyvumą.
4. Išanalizavus sveikatos ir sporto centrų veiklą užsienyje, galima teigti kad užsienio šalių universitetai savo sporto centruose vykdo pagrindines su sportu susijusias programas, nuo pagrindinių sporto šakų iki įvairių klasių ir užsiėmimų susijusių su sportu. Galima aiškiai pastebėti kad tokio centro pavadinimas dažnai ir būna tik su sportu susijęs, kūno kultūros ir sporto centras, sporto centras ir pan. Tuo tarpu su sveikata susijusios paslaugos ir programos

- yra vykdomos kitame padalinyje, kuriame dažnai studentams ir darbuotojams yra teikiama pirmoji pagalba, psichologo ir socialinės paslaugos.
5. Sveikatos ir sporto paslaugų analizė atskleidžia, kad Lietuvos aukštosios mokyklos sveikatos ir sporto paslaugas teikia labiau susijusias su sportu, tik Generolo Jono Žemaičio Lietuvos karo akademija turi pirmosios ir prevencinės pagalbos skyrių, bei Šiaulių universitetas turi atskirą medicinos punktą. Atlikta Vilniaus universiteto sveikatos ir sporto paslaugų analizė rodo, kad šio padalinio veikla turėtų būti orientuota į visą akademinę bendruomenę, ne tik į VU sporto rinktinių narius. VU SSC turėtų labiau informuoti studentus apie jame teikiamas paslaugas.
  6. Atliktas žvalgomasis tyrimas parodė, jog studentai nėra informuoti apie šiame centre teikiamas paslaugas. 40% studentų teigė jog neturėjo galimybės pasirinkti paskaitų apie sveiką mitybą laisvojo dalyko, tačiau jei toks būtų pasirinktų, nes jie domisi ir trūksta teorinių žinių apie tai. Iš 30 apklaustų studentų, net 27 teigė jog sportuoja, iš jų 16% sportuoja VU SSC tačiau nežino visų galimų programų pasirinkimo.
  7. Remiantis „Servqual“ metodika atliktas tyrimas, analizuojantis vartotojų nuomonę apie Vilniaus universiteto sveikatos ir sporto paslaugų kokybę. Aiškinantis kaip studentai suvokia paslaugos kokybę, lyginant laukiamą paslaugos kokybę su konkrečiai patirta kokybe pagal Servqual modelio kokybes savybes. Studentų lūkesčiai daugumai paslaugų savybių nepasitvirtino. Studentų laukiama paslaugų kokybė 0,22 balo, viršijo patirtą.
  8. Pagal tyrimo rezultatus matyti, jog nei viena dimensija nepatenkino studentų lūkesčių. Mažiausią susidariusios spragos atotrūkį tarp lauktosios ir gautosios paslaugos pademonstravo patikimumo, skirtumas (0,03 balai), bei užtikrinimo, skirtumas (0,03 balai) dimensijos kriterijai. Didžiausia spraga pažymėtina apčiuopiamumo, skirtumas (0,38 balai) bei operatyvumo, skirtumas (0,48 balai) dimensijoje.
  9. Kaip didžiausią paslaugų kokybės silpnybę studentai nurodė pirmosios pagalbos konsultacijų nebuvimą, skirtumas (1,87 balai) daugumą vyrų tikėjosi jog šios paslaugos yra teikiamos. Didžiausią paslaugos kokybės stiprybę studentai nurodė jog yra patenkinti kad visą informaciją apie užsiėmimus ir treniruotes gali rasti VU SSC internetiniame puslapyje (1,29 balai).
  10. Sudarytas VU sveikatos ir sporto paslaugų gerinimo modelis parodė, jog centras turėtų daugiau vykdyti sveikatos stiprinimo, sveikos gyvensenos įgūdžių ugdymo strategijas, sveikos gyvensenos propagavimą ir skatinimą, pakoreguoti laisvųjų dalykų tvarką, organizuoti pirmosios bei greitosios pagalbos paslaugas studentams bei dėstytojams.

11. Paslaugų kokybės samprata formuojama tiek vartotojo, tiek teikėjo požiūriu, todėl svarbu, jog jų suvokiamas požiūris į kokybę sutaptų. Tik tokiu atveju paslaugų kokybė atitiks kiekvieno poreikius ir sąlygos abipusę naudą. Siūloma darbe nagrinėtus metodus SERVQUAL bei sukurtą paslaugos kokybės vertinimo ir gerinimo modelį pritaikyti darbuotojų požiūriu į teikiamų paslaugų kokybę įvertinimui. Tai leis palyginti vartotojo ir paslaugos teikėjo, tiesiogiai dalyvaujančių tame pačiame paslaugos teikimo procese nuomones apie paslaugos kokybę.

## LITERATŪROS SĄRAŠAS

1. A. Čereška, V. Pauža (2005). *Kokybės analizė ir valdymas. Mokomoji knyga*. Vilnius: Technika.
2. Bergdolt K (2008). *Wellbeing A Cultural History of Healthy Living*. Polity Press.
3. Bobrova L., Grajauskas L., (2005). Lietuvos ir Amerikos studentų psichosocialinių poreikių, kaip gyvenimo determinantų, ypatumai. *Mokytojų ugdymas*, 5, p. 89–95.
4. Bobrova, L. 2008. Pedagoginio profilio kūno kultūros specialybės studentų gyvenimo stiliaus ugdymas(is) universitetinėse studijose (postmodernios visuomenės iššūkių kontekste). *Mokytojų ugdymas*. ISSN 1822–119X.10 (1), p. 146–163.
5. Boslaugh S., 2007. *Secondary Sources in Public Health: a Practical Guide*. New York
6. Bothmer M. I., Fridlund B., 2005, *Gender differences in health habits and in motivation for a healthy lifestyle among Swedish university students*. *Nursing and Health Sciences*, 7 (2), p. 107–118.
7. *Considerations for Integration of Counseling and Health Services on College and University Campuses* *Journal of American College Health*. May/Jun2010, Vol. 58 Issue 6, p583-596. 14p.
8. Čekanavičius, V., Murauskas, G. (2002) *Statistika ir jos taikymai*. D. II. Vilnius: TEV.
9. Česaitė B. (2012). Studijų kokybė aukštųjų mokyklų absolventų vertinimai. Darbo ir socialinių mokslų institutas.
10. Čivinskaitė N., Matukynaitė A., Šakočiūtė A., Beržanskienė M. Marijampolės kolegijos studentų sportinis aktyvumas ir jį skatinantys veiksniai. *MOKSLAS IR PRAKTIKA: aktualijos ir perspektyvos. Mokslinių straipsnių rinkinys*.
11. Dikčius, V. 2005. *Marketingo tyrimai*. Vilniaus vadybos akademija.
12. Dinger M., Waigandt A., 1997, Dietary intake and physical activity behaviors of male and female college students. *American Journal of Health Promotion* 11 (5), p. 360–362.
13. El Ansari, Walid; Stock, Christiane; John, Jill; Deeny, Pat; Phillips, Ceri; Snelgrove, Sherrill; Adetunji, Hamed; Xiaoling Hu; Sian Parke; Stoate, Mary; Mabhala, Andi. *Health promoting behaviours and lifestyle characteristics of students at seven universities in the uk*. *Central European Journal of Public Health*. 2011, Vol. 19 Issue 4, p197-204. 8p.
14. Europos Sąjungos visuomenės sveikatos duomenų bazė Interneto prieiga: <http://ec.europa.eu/health/indicators>. (žiūrėta: 2014-05-30).
15. Fitzsimmons, J. A. & Fitzsimmons, M. J. (2004). *Service management: operations, strategy and information technology*. Irvin: McGraw-Hill.



16. Grininė E., (2006). Studentų savos sveikatos vertinimas ir požiūris į sveiką gyvenimą. Ugdymas. Kūno kultūra. Sportas. Nr. 1 (60), p. 10–17.
17. Ivaškienė, V., Liaudanskas, S., Kšanauskienė, L., Čepelionienė, J. (2007). Studentų streso įveikimo būdai. Kultūra – ugdymas – visuomenė: tarptautinės mokslinės konferencijos straipsnių rinkinys. Akademija, 2, p. 255–258.
18. Jankauskas J., Jatulienė N., (2008), Vilniaus universiteto studentų gyvenimo kokybė. Vilnius: VPU.
19. Jankauskienė R., (2008), Lietuvos gyventojų fizinio aktyvumo skatinimo strategija: kūno kultūra ar kūno kultas? Medicina (Kaunas), 44 (5), p. 346–355.
20. JAV Sveikatos sutrikimų ir prevencijos centro (Centers of Disease Control and Prevention) duomenų bazė. Interneto prieiga: <http://www.cdc.gov>. (žiūrėta : 2014-05-30)
21. Kardelis K., Misevičienė I., Šaferis V., (2001). Studentų gyvenimas ir požiūris į sveikatos stiprinimą. Ugdymas. Kūno kultūra. Sportas. Nr. 2 (39), p. 22–26.
22. Kardelis, K. (2002). Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai. Kaunas: Judex.
23. Keller P. A., Lehmann D. R., (2008). Designing Effective Health Communications: A MetaAnalysis. Journal of Public Policy & Marketing, Vo-l. 27 (2), p. 117–130.
24. Laskienė, S. (2006). Sporto filosofija. Vadovėlis. Kaunas: Lietuvos kūno kultūros akademija.
25. Lietuvos higienos instituto duomenų bazė Interneto prieiga: <http://www.hi.lt> (žiūrėta: 2014-04-09).
26. Lietuvos respublikos 2011-2020 metų valstybės sporto plėtros strategija Nr. 41-1942. Valstybės žinios, 2011-04-07.
27. Lietuvos respublikos kūno kultūros ir sporto įsakymas Nr. 76-2745, valstybės žinios, 2005)
28. Lietuvos statistikos departamento duomenų bazė Interneto prieiga: <http://www.stat.gov.lt>, (žiūrėta: 2014-05-30).
29. Malinauskas, R. (2010). *Taikomoji sporto psichologija: vadovėlis*. Kaunas: Lietuvos kūno kultūros akademija.
30. Mendoza N., Víctor M., ir kt. (2013) *A randomized control trial: training program of university students as health promoters*. BMC Public Health. Vol. 13 Issue 1, p1-6. 6p.
31. Mikšys D., (2005). *Studentų fizinio aktyvumo motyvacija. Studentų fizinis aktyvumas: dabartis ir naujos perspektyvos*. Sporto mokslo konferencijos straipsniai, p. 39–42. Kaunas: Kauno kolegijos leidybos centras.
32. Miškinis, K. (2007). *Trenerio veikla: išskirtinės jos ypatybės*. Treneris, 1, p. 4–6.

33. Narkauskaitė L., Juozulynas A., Jurgelėnas A., Venalis A., (2011). *Psichiką veikiančių medžiagų vartojimo paplitimas tarp Lietuvos aukštųjų mokyklų studentų*. Visuomenės sveikata, 1 (52), p. 91–97.
34. Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L. (1998) *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing, 64, 12-40.
35. Pasaulio sveikatos organizacijos statistinių duomenų bazė Interneto prieiga: <http://www.who.int>, (žiūrėta: 2014-05-30).
36. Pikūnas, J., Palujanskienė, A. (2001). *Asmenybės vystymasis: kelias į savęs atradimą*. Kaunas: Pasaulio lietuvių kultūros, mokslo ir švietimo centras.
37. Poteliūnienė S., (2010), *Studentų fizinį ugdymą ir sportininkų rengimą skatinantys veiksniai*. Apžvalga. Vilnius: VPU.
38. Poteliūnienė S., Viraliūnaitė L., (2006). *Socialinių veiksnių įtaka studentų gyvenimui*. Pedagogika, Nr. 83, p. 109–116.
39. Poteliūnienė, S., Veršinskas, R., Muliarčikas, A. (2006). *Mykolo Romerio Universiteto studentų fizinės saviugdų prielaidos*. Ugdymas. Kūno kultūra. Sportas, 4 (63), 90–95.
40. Shafaezadeh A., Sedaghat M., Kheitash A, Nedjat S. *Designing university students' health surveillance system in Iran from stakeholders opinion* Iranian Journal of Nursing & Midwifery Research. Sep/Oct2014, Vol. 19 Issue 5, p522-528. 7p.
41. Stankevičienė, A. (2003). *Klientų pasitenkinimas – svarbiausia sėkmės sąlyga aptarnavimo versle*. BMC naujienos, 11, p. 1-2.
42. Stukas R., Dobrovolskij V., (2009), *Visuomenės sveikatos studentų mitybos ypatumai*. Sveikatos mokslai, 1 (62), p. 2147–2153.
43. Škėmienė L., Ustinavičienė R., Piešinė L., Radišauskas R., (2007), *Studentų medikų mitybos ypatybės*. Medicina, 43 (2), p. 145–152.
44. Šmergelienė, V., Patackienė, N. (2004). *Paslaugų kokybės vertinimo ypatumai vartotojų požiūriu*. Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos 2004: Ernesto Galvanausko mokslinės konferencijos pranešimų medžiaga. (Šiauliai, 2004 m. lapkričio 25-26 d). Šiauliai:Šiaulių universiteto leidykla, p. 268.
45. Šukys, S. (2006) *Nuostatų į sportinės veiklos dalyvių elgesį tyrimo instrumentarijos metodologinis pagrindimas* // Sporto mokslas. Vilnius : Lietuvos sporto informacijos centras. ISSN 13921401. Nr. 2(44), p. 715.
46. Tamošauskas P., (2005), *Studentų fizinio ugdymo atsinaujinimo gairės*. Kultūra – ugdymas – visuomenė: mokslo darbai, 1, p. 379–384. Kaunas: Akademija.

47. Tamošauskas P., (2007), *Kūno kultūros raidos tendencijos Lietuvos universitetinėse aukštosiose mokyklose*. Santalka. Edukologija, T. 15. Nr. 2, p. 80–87.
48. Tamošauskas, P. (2012). *Studentų fizinio ugdymo kaitos pedagoginiai ir psichologiniai ypatumai*. Sporto mokslas, 1 (67), 2–7.
49. Valackienė, A., Mikėnė, S. (2008). *Sociologinis tyrimas: metodologija ir atlikimo metodika*. Kaunas: Technologija.
50. Vaščila V., (2003). *Lietuvos žemės ūkio universiteto pirmo kurso studentų sveikatos savianalizė*. Dvasinės vertybės žinių visuomenėje: tarptautinė mokslinė konferencija. Mokslo darbai, p. 265–267. Kaunas: Akademija.
51. Vengrienė, B. (2006). *Paslaugų vadyba*. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.
52. Vitkienė E. *Paslaugų marketingas*.- Klaipėda: KU leidykla, 2004.-127 p.- ISBN 9955-585- 64- 1.
53. von Ah D., Ebert S., Ngamvitroj A., Park N., Kang D., 2004. *Predictors of Health Behaviors in College Students*. Journal of Advanced Nursing, 48 (5), p. 463–474.
54. World Conference an Higher Education. Higher Education in the Twenty-First Century. Vision and Action. Paris, October 1998. World Declaration an Higer Education for the Twenty-First Century: Vision and Action (<http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001138/113878 eb.pdf>.)

# **QUALITY ASSESSMENT OF HEALTH AND SPORT SERVICES PROVIDED FOR HIGH SCHOOL STUDENTS**

**Skirmantė MAŽUIKAITĖ**

**Paper for the Master's degree**

***Quality Management Master's Program***

Vilnius University, Faculty of Economics, Management Department

Supervisor – doc. dr. R. Adomaitienė

Vilnius, 2015

## **SUMMARY**

62 pages, 16 charts, 12 pictures, 52 references.

The main purpose of this master thesis is to analyse and to systematize the scientific literature on service quality management with Servqual model and to introduce the possibilities of its application to evaluation and improvement of health and sport services quality.

The work consists of three main parts; the analysis of literature, the research and its results, model for services quality evaluation and improvement, conclusion and recommendations.

Literature analysis reviews deals with the conception of the service and the qualities which characterize it, with user satisfaction and the factors predetermining this as well as with the notion of service quality and its peculiarities. Analyzed the perceived quality of the service users commonly used to measure the quality gap model and the method developed by him Servqual. There is a lack of use of this model of service quality sports setting. Determine the overall quality of service, given the gap between consumer expectations and experience. Based on this methodology evaluated very wide range of service properties, was used for this study as many as 41 statement, as provided in the center of the study and paid sports services.

After the literature analysis the author has carried out the SERVQUAL questionnaire, it was drawn up on the basis of health and fitness, as well as study the quality of service. Vilnius university students have presented the answers to the prepared questionnaire. The main purpose of the questionnaire was to find out high school sports and health service quality improvement.. The results of the research were statistically processed with the SPSS programme batch. Cronbach's Alpha coefficient was used to determine the alignment of the Likert scales'; in all cases, it was higher than 0.7, which indicates that the scales used were consistent..

The performed research revealed that the students expectations for most features of the services did not materialize. Students are expected service quality score of 0.22, higher than the loss. As the highest quality of service weakness students reported first-aid advice absence, the difference (1.87 points) most of the men had hoped that these services are provided. The

highest quality of service, the strength of students reported that they were satisfied that all the information about classes and workouts can find VU SSC website (1.29 points)

The conclusions and recommendations summarize the main concepts of literature analysis as well as the results of the performed research. The author believes that the results of the study could give useful guidelines to the sport and health centers which are going to assess the quality of the services rendered and could help the companies to plan the actions of service quality improvement in order the service would meet customer demands and would be qualitative. Qualitative services predetermine user satisfaction and develop his loyalty to a service provider. This makes prerequisites for development of long-term and mutually beneficial relations.

## PRIEDAI

### 1. Priedas. Tyrimo anketos pavyzdys

#### ANKETA

Gerbiamas Respondente,

Esu Vilniaus universiteto, kokybės vadybos magistrantė ir atlieku tyrimą, kuriuo siekiama išsiaiškinti, kaip VU studentai vertina VU sveikatos ir sporto centro paslaugų kokybę. Jūsų nuoširdūs atsakymai į anketos klausimus padės įvertinti ir pagerinti VU sveikatos ir sporto centro paslaugų kokybę.

VILNIAUS UNIVERSITETO SVEIKATOS IR SPORTO CENTRO PASLUGŲ KOKYBĖS TYRIMO SKALĖ  
Vertinimą rašykite balų skalėje nuo 1 iki 5 (1 – visiškai nesutinku, 2 - nesutinku, 3 – ne visai sutinku, 4 - sutinku, 5 - visiškai sutinku). Pirmame lentelės stulpelyje, įrašydami balą, įvertinkite patirtą VU sveikatos ir sporto centro paslaugų kokybę (jei nestudijavote VU sveikatos ir sporto centre, balo prie teiginio nerašykite šiame stulpelyje). Antrame lentelės stulpelyje, įrašydami balą, įvertinkite sveikatos ir sporto centro paslaugų laukiamą kokybę, t. y. kokios kokybės paslaugų tikėtės.

	Vertinimo balai	
	Patirta paslaugų kokybė	Laukiama paslaugų kokybė
1. VU SSC turi modernią ir gerai prižiūrimą įrangą		
2. VU SSC turi platų įrangos pasirinkimą		
3. VU SSC paslaugų kaina yra prieinama studentams		
4. VU SSC yra gera aiškinamųjų ženklų sistema		
5. VU SSC turi platų laisvųjų dalykų sąrašą		
6. Visą informaciją apie sveiką mitybą galima rasti VU SSC internetiniame puslapyje		
7. Visą informaciją apie užsiėmimus ir treniruotes galima rasti VU SSC internetiniame puslapyje		
8. Visą informaciją apie pirmąją pagalbą VU SSC galima rasti internetiniame puslapyje		
9. Varžybose visada budi greitosios pagalbos darbuotojas		
10. VU SSC pirmąją pagalbą suteikia studentams ir dėstytojams		
11. VU SSC organizuoja individualius sporto užsiėmimus		
12. VU SSC rengia grupinius sporto užsiėmimus		
13. VU SSC rengia su sveika gyvensena susijusias programas		
14. VU SSC yra teikiamos trenerio paslaugos		
19. Dėstytojai yra nešališki vertindami studentų atliktas užduotis		
20. Suplanuotos paskaitos ir konsultacijos vyksta numatytu laiku		
21. Studijų metu realizuojama tai, kas buvo žadėta studijų programoje		
22. VU SSC darbuotojai iš anksto informuoja studentus apie studijų tvarkos pokyčius		
23. VU SSC teikiamas skubi pirmoji pagalba studentams ir dėstytojams		
24. VU SSC vyksta dėstytojų ir trenerių konsultacijos		
25. VU SSC yra pirmosios pagalbos konsultacijos		
26. VU SSC administracija visą informaciją gali suteikti telefonu		
27. Dėstytojai nedelsdami padeda spręsti studentams kilusias studijų problemas		
28. VU SSC darbuotojai nedelsdami reaguoja į studentų skundus		
29. Dėstytojai nurodo priežastį, kodėl negalėjo atsakyti į studentams kilusius klausimus ar problemas		
30. Dėstytojai nedelsdami atsako į studentų pageidavimus		
31. VU SSC darbuotojai nedelsdami sprendžia studentams kilusias studijų problemas		
32. VU SSC dėstytojai ir treneriai yra kompetentingi		
33. VU SSC pirmosios pagalbos seselė yra kompetentinga		
34. Dėstytojas yra tikras savo dėstomojo dalyko žinovas		
35. Dėstytojas sudomina savo dėstomu dalyku		

## 1.Priedas. (tęsinys)

36. Dėstytojas suprantamai paaiškina savo dėstomąjį dalyką		
37. VU SSC darbuotojai geba pasiūlyti studijų metu kilusių problemų sprendimų būdus.		
38. VU SSC dėstytojai ir treneriai yra visada pasiruošę padėti		
39. VU SSC pirmosios pagalbos seselė visada pasiruošusi padėti		
40. VU SSC dirba patogiu laiku		
41. Dėstytojas skiria asmeninį dėmesį studentui		
42. VU SSC darbuotojai su studentu elgiasi mandagiai		
43. Dėstytojo bendravimas su studentu yra pagarbus		
44. Teikiamas grįžtamasis ryšys studentui apie jo atliktas užduotis		
45. Dėstytojai noriai išklauso studentų problemas		

### INFORMACIJA APIE JŪSŲ ĮPROČIUS

(Pažymėkite vieną variantą)

1. Jūsų mitybos įpročiai?	2. Jūs domitės sveika mityba?	3. Jūs sportuojate?	4. Kur Jūs sportuojate?
<input type="radio"/> Maitinuosi reguliariai (3 ar daugiau kartų per dieną) <input type="radio"/> Dažnai maitinuosi pusgaminiais <input type="radio"/> Dažnai laikausi dietų <input type="radio"/> Stengiuosi nevalgyti riebaus ir nesveiko maisto <input type="radio"/> Dėl užimtumo dažnai pamirštu ar nespėju pavalgyti	<input type="radio"/> Taip, man tai įdomu <input type="radio"/> Kartais, bet nėra labai aktualu <input type="radio"/> Ne, man tai neįdomu	<input type="radio"/> Taip, sportuoju <input type="radio"/> Kartais sportuoju <input type="radio"/> Ne, nesportuoju	<input type="radio"/> VU sveikatos ir sporto centre <input type="radio"/> Sporto klube <input type="radio"/> Namie, ar gamtoje <input type="radio"/> Nesportuoju

### INFORMACIJA APIE JUS

(Pažymėkite vieną variantą)

1. Jūsų lytis?	2. Jūs studijuojate?	3. Jūs studijuojate?	4. Jūs šiuo metu gyvenate?
<input type="radio"/> Moteris <input type="radio"/> Vyras	<input type="radio"/> Chemijos fakultetas <input type="radio"/> Ekonomikos fakultetas <input type="radio"/> Filologijos fakultetas <input type="radio"/> Filosofijos fakultetas <input type="radio"/> Fizikos fakultetas <input type="radio"/> Gamtos mokslų fakultetas <input type="radio"/> Istorijos fakultetas <input type="radio"/> Komunikacijos fakultetas <input type="radio"/> Matematikos ir informatikos fakultetas <input type="radio"/> Medicinos fakultetas <input type="radio"/> Tarptautinių santykių ir politikos mokslų institutas <input type="radio"/> Teisės fakultetas <input type="radio"/> Užsienio kalbų institutas <input type="radio"/> Kita.....	<input type="radio"/> Pirmame kurse <input type="radio"/> Antrame kurse <input type="radio"/> Trečiame kurse <input type="radio"/> Ketvirtame kurse	<input type="radio"/> Bendrabutyje <input type="radio"/> Su artimaisiais (tėvais, seneliais...) <input type="radio"/> Nuomoju kambarį, butą <input type="radio"/> Kita

**Dėkoju už Jūsų atsakymus!**

## 2. Priedas. Chi kvadrato testo rezultatai

**Jusu mitybos ipročiai? \* Jusu lytis? Crosstabulation**

			Jusu lytis?		Total
			Moteris	Vyras	
Jusu mitybos ipročiai?	Maitinuosi reguliariai (3 ar daugiau kartu per diena)	Count	7 <sub>a</sub>	23 <sub>b</sub>	30
		% within Jusu lytis?	2,8%	16,2%	7,7%
	Daznai maitinuosi pusgaminiais	Count	107 <sub>a</sub>	68 <sub>a</sub>	175
		% within Jusu lytis?	42,8%	47,9%	44,6%
	Daznai laikaisi dietu	Count	8 <sub>a</sub>	0 <sub>b</sub>	8
		% within Jusu lytis?	3,2%	0,0%	2,0%
	Stengiuosi nevalgyti riebaus ir nesveiko maisto	Count	70 <sub>a</sub>	37 <sub>a</sub>	107
		% within Jusu lytis?	28,0%	26,1%	27,3%
	Del uzimtumo daznai pamirstu ar nespeju pavalgyti	Count	58 <sub>a</sub>	14 <sub>b</sub>	72
		% within Jusu lytis?	23,2%	9,9%	18,4%
	Total	Count	250	142	392
		% within Jusu lytis?	100,0%	100,0%	100,0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	35,209 <sup>a</sup>	4	,000
Likelihood Ratio	37,928	4	,000
Linear-by-Linear Association	18,806	1	,000
N of Valid Cases	392		

a. 1 cells (10,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,90.



### 3. Priedas. Mann-whitney u testo rezultatai

Ranks				
	Jusu lytis?	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Jus domites sveika mityba?	Moteris	250	175,54	43884,00
	Vyras	142	233,41	33144,00
	Total	392		

Test Statistics <sup>a</sup>	
	Jus domites sveika mityba?
Mann-Whitney U	12509,000
Wilcoxon W	43884,000
Z	-5,374
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

a. Grouping Variable: Jusu lytis?

#### 4. Priedas. Mann-Whitney U testo rezultatai

Ranks				
	Jusu lytis?	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Jus sportuojate?	Moteris	250	204,65	51163,50
	Vyras	142	182,14	25864,50
	Total	392		

Test Statistics <sup>a</sup>	
	Jus sportuojate?
Mann-Whitney U	15711,500
Wilcoxon W	25864,500
Z	-2,063
Asymp. Sig. (2-tailed)	,039

a. Grouping Variable: Jusu lytis?

Jus sportuojate? * Jusu lytis? Crosstabulation					
			Jusu lytis?		Total
			Moteris	Vyras	
Jus sportuojate?	Taip, sportuoju	Count	49 <sub>a</sub>	56 <sub>b</sub>	105
		% within Jusu lytis?	19,6%	39,4%	26,8%
	Kartais sportuoju	Count	149 <sub>a</sub>	49 <sub>b</sub>	198
		% within Jusu lytis?	59,6%	34,5%	50,5%
	Ne, nesportuoju	Count	52 <sub>a</sub>	37 <sub>a</sub>	89
		% within Jusu lytis?	20,8%	26,1%	22,7%
Total	Count	250	142	392	
	% within Jusu lytis?	100,0%	100,0%	100,0%	

## 5. Priedas. Chi-kvadrato testo rezultatai

Kur Jus sportuojate? \* Jusu lytis? Crosstabulation

			Jusu lytis?		Total
			Moteris	Vyras	
Kur Jus sportuojate?	VU sveikatos ir sporto centre	Count	65 <sub>a</sub>	40 <sub>a</sub>	105
		% within Jusu lytis?	26,0%	28,2%	26,8%
	Sporto klube	Count	23 <sub>a</sub>	30 <sub>b</sub>	53
		% within Jusu lytis?	9,2%	21,1%	13,5%
	Namie, ar gamtoje	Count	110 <sub>a</sub>	35 <sub>b</sub>	145
		% within Jusu lytis?	44,0%	24,6%	37,0%
	Nesportuoju	Count	52 <sub>a</sub>	37 <sub>a</sub>	89
		% within Jusu lytis?	20,8%	26,1%	22,7%
	Total	Count	250	142	392
		% within Jusu lytis?	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	19,958 <sup>a</sup>	3	,000
Likelihood Ratio	20,074	3	,000
Linear-by-Linear Association	,885	1	,347
N of Valid Cases	392		

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 19,20.

## 6. Priedas. T-testas rezultatai

		Patirta paslaugų kokybė			Laukiama paslaugų kokybė		
		Lytis	Vidurkis	Patikimumo lygmuo	Lytis	Vidurkis	Patikimumo lygmuo
Apčiuopiamumas	VU SSC turi modernią ir gerai prižiūrimą įrangą	Moteris	3,33	P=0,000	Moteris	3,27	P=0,000
		Vyras	3,82		Vyras	3,79	
	VU SSC turi platų įrangos pasirinkimą	Moteris	3,16	P=0,000	Moteris	3,32	P=0,000
		Vyras	3,73		Vyras	3,78	
	VU SSC paslaugų kaina yra prieinama studentams	Moteris	3,61	P=0,014	Moteris	3,38	P=0,000
		Vyras	3,93		Vyras	3,93	
	VU SSC yra gera aiškinamųjų ženklų sistema	Moteris	3,51	P=0,000	Moteris	3,55	P=0,000
		Vyras	4,15		Vyras	4,24	
	VU SSC turi platų laisvųjų dalykų sąrašą	Moteris	2,78	P=0,000	Moteris	3,2	P=0,013
		Vyras	3,65		Vyras	3,5	
	Visą informaciją apie sveiką mitybą galima rasti VU SSC internetiniame puslapyje	Moteris	2,61	P=0,848	Moteris	2,63	P=0,258
		Vyras	2,6		Vyras	2,71	
Visą informaciją apie užsiėmimus ir treniruotes galima rasti VU SSC internetiniame puslapyje	Moteris	3,48	P=0,001	Moteris	2,43	P=0,000	
	Vyras	3,81		Vyras	3,43		
Visą informaciją apie pirmąją pagalbą VU SSC galima rasti internetiniame puslapyje	Moteris	2,56	P=0,778	Moteris	2,81	P=0,060	
	Vyras	2,5		Vyras	2,96		
Varžybose visada budi greitosios pagalbos darbuotojas	Moteris	2,4	P=0,342	Moteris	2,94	P=0,004	
	Vyras	2,27		Vyras	3,27		
VU SSC pirmąją pagalbą suteikia studentams ir dėstytojams	Moteris	2,38	P=0,501	Moteris	3,19	P=0,596	
	Vyras	2,27		Vyras	3,27		
Patikimumas	VU SSC organizuoja individualius sporto užsiėmimus	Moteris	3,57	P=0,100	Moteris	3,11	P=0,057
		Vyras	3,44		Vyras	2,97	
	VU SSC rengia grupinius sporto užsiėmimus	Moteris	3,56	P=0,000	Moteris	3,56	P=0,000
		Vyras	4		Vyras	4	
	VU SSC rengia su sveika gyvensena susijusias programas	Moteris	3,32	P=0,850	Moteris	3,64	P=0,000
		Vyras	3,36		Vyras	3,26	
	VU SSC yra teikiamos trenerio paslaugos	Moteris	3,02	P=0,000	Moteris	3,21	P=0,311
		Vyras	3,57		Vyras	3,3	
	Dėstytojai yra nešališki vertindami studentų atliktus užduotis	Moteris	3,06	P=0,987	Moteris	3,17	P=0,552
		Vyras	3,07		Vyras	3,24	
Suplanuotos paskaitos ir konsultacijos vyksta numatytu laiku	Moteris	3,06	P=0,070	Moteris	3,11	P=0,214	
	Vyras	3,24		Vyras	3,24		
Studijų metu realizuojama tai, kas buvo žadėta studijų programoje	Moteris	3,08	P=0,741	Moteris	3,11	P=0,180	
	Vyras	3,05		Vyras	3,25		
VU SSC darbuotojai iš anksto informuoja studentus apie studijų tvarkos pokyčius	Moteris	3,08	P=0,961	Moteris	3,11	P=0,394	
	Vyras	3,08		Vyras	3,2		

## 6.priedas (tęsinys) T-testo rezultatai

Operatyvumas	VU SSC teikiama skubi pirmoji pagalba studentams ir dėstytojams	Moteris	1,97	P=0,000	Moteris	2,71	P=0,000
		Vyras	2,5		Vyras	3,5	
	VU SSC vyksta dėstytojų ir trenerių konsultacijos	Moteris	3,24	P=0,638	Moteris	3,24	P=0,638
		Vyras	3,38		Vyras	3,38	
	VU SSC yra pirmosios pagalbos konsultacijos	Moteris	2,18	P=0,023	Moteris	2,79	P=0,000
		Vyras	1,88		Vyras	3,07	
	VU SSC administracija visą informaciją gali suteikti telefonu	Moteris	3,78	P=0,128	Moteris	3,78	P=0,128
		Vyras	4		Vyras	4	
	Dėstytojai nedelsdami padeda spręsti studentams kilusias studijų problemas	Moteris	3,11	P=0,697	Moteris	3,35	P=0,031
		Vyras	3,14		Vyras	3,14	
VU SSC darbuotojai nedelsdami reaguoja į studentų skundus	Moteris	3,11	P=0,697	Moteris	2,97	P=0,031	
	Vyras	3,14		Vyras	3,14		
Dėstytojai nurodo priežastį, kodėl negalėjo atsakyti į studentams kilčius klausimus ar problemas	Moteris	2,85	P=0,000	Moteris	3,21	P=0,000	
	Vyras	3,14		Vyras	3,57		
Dėstytojai nedelsdami atsako į studentų pageidavimus	Moteris	3,04	P=0,205	Moteris	3,35	P=0,000	
	Vyras	3,14		Vyras	3,14		
VU SSC darbuotojai nedelsdami sprendžia studentams kilčius studijų problemas	Moteris	3,03	P=0,178	Moteris	3,34	P=0,001	
	Vyras	3,14		Vyras	3,14		
Užtikrinimas	VU SSC dėstytojai ir treneriai yra kompetentingi	Moteris	3,41	P=0,536	Moteris	3,57	P=0,010
		Vyras	3,38		Vyras	3,38	
	VU SSC pirmosios pagalbos seselė yra kompetentinga	Moteris	2,65	P=0,000	Moteris	3,31	P=0,000
		Vyras	3		Vyras	3	
	Dėstytojai yra tikri savo dėstomojo dalyko žinovai	Moteris	3,53	P=0,001	Moteris	3,59	P=0,000
		Vyras	3,28		Vyras	3,28	
Dėstytojas sudomina savo dėstomu dalyku	Moteris	3,59	P=0,000	Moteris	3,61	P=0,000	
	Vyras	2,98		Vyras	3,16		
Dėstytojas suprantamai paaiškina savo dėstomąjį dalyką	Moteris	3,57	P=0,010	Moteris	3,56	P=0,013	
	Vyras	3,38		Vyras	3,38		
VU SSC darbuotojai geba pasiūlyti studijų metu kilusių problemų sprendimų būdus	Moteris	3,55	P=0,000	Moteris	3,54	P=0,000	
	Vyras	3		Vyras	3,38		
Empatija	VU SSC dėstytojai ir treneriai yra visada pasiruošę padėti	Moteris	3,66	P=0,000	Moteris	3,63	P=0,000
		Vyras	3,38		Vyras	3,52	
	VU SSC pirmosios pagalbos seselė visada pasiruošusi padėti	Moteris	2,65	P=0,004	Moteris	3,31	P=0,516
		Vyras	2,38		Vyras	3,38	
	VU SSC dirba patogiu laiku	Moteris	3,78	P=0,000	Moteris	3,76	P=0,000
		Vyras	3,52		Vyras	3,52	
	Dėstytojas skiria asmeninį dėmesį studentui	Moteris	3,05	P=0,000	Moteris	3,42	P=0,349
		Vyras	3,38		Vyras	3,38	
	VU SSC darbuotojai su studentu elgiasi mandagiai	Moteris	3,86	P=0,000	Moteris	3,81	P=0,000
		Vyras	3,38		Vyras	3,38	
Dėstytojo bendravimas su studentu yra pagarbus	Moteris	3,83	P=0,000	Moteris	3,73	P=0,000	
	Vyras	3,38		Vyras	3,38		
Teikiamas grįžtamasis ryšys studentui apie jo atliktas užduotis	Moteris	3,71	P=0,000	Moteris	3,72	P=0,000	
	Vyras	3,38		Vyras	3,38		
Dėstytojai noriai išklauso studentų problemas	Moteris	3,6	P=0,001	Moteris	3,49	P=0,033	
	Vyras	3,38		Vyras	3,38		