

Studijų kokybės vertinimo dimensijų sistema studentų požiūriu

Įvadas

Besikeičianti aukštojo mokslo aplinka, didėjantys organizacijų ir visuomenės reikalavimai studijų kokybei, kintantys studentų lūkesčiai mokymo turiniui ir metodams, bei didėjanti aukštojo mokslo internacionalizacija ir globalizacija, skatina ieškoti studijų kokybės vertinimo ir gerinimo būdų. Studijų reforma Lietuvoje neatšiejama nuo pokyčių Europos aukštojo mokslo erdvėje. Kokybės užtikrinimas šiandieninėje besikeičiančioje Europos bei pasaulio realybėje tampa tam tikru iššūkiu aukštojo mokslo institucijoms tiek nacionaliniame, tiek ir tarptautiniame lygmenyje. Pagrindinės kryptys, kuriomis derėtų judėti, nustatytos priimtame komunikate „Bolonijos procesas 2020 – Europos aukštojo mokslo erdvė naujajame dešimtmetyje“. Dokumente suformuluota dešimt Europos bendros aukštojo mokslo erdvės tobulinimo per ateinantį dešimtmetį prioritetų. Tarp jų: aukštojo mokslo kokybės gerinimas ir prieinamumo visoms socialinėms grupėms didinimas, orientacija į studentų poreikius bei lūkesčius ir kt. Berlyno komunikate (2003) pažymimas poreikis užtikrinti kokybę instituciniu, nacionaliniu ir Europos lygiu, taip pat tobulinti bendrus kokybės užtikrinimo kriterijus ir metodologijas. Gerinti studijų kokybę visų pirma skatina etinė universiteto atsakomybė visuomenei. Antra, tai išlikimas švietimo rinkoje – konkurencija tarp aukštojo mokslo institucijų šalies viduje ir už jos ribų auga. Ir dar, universitetai yra lyginami ne tik vietiniame, bet ir tarptautiniame, mūsų atveju, – europiniame kontekste. Visų pripažinti kokybės užtikrinimo mechanizmai leidžia lyginti skirtingų šalių universitetus vienus su kitais ir tam tikru aspektu juos reitinguoti (Patry, 2002). Nacionalinėje studijų programoje 2007-2013 m. konstatuojama, kad yra neefektyvios arba neįgyvendintos aukštojo mokslo kokybės užtikrinimo priemonės, todėl svarbiausias šios programos tikslas iki 2013 m. gerinti šalies aukštosiose mokyklose vykdomų studijų kokybę, didžiausią dėmesį skiriant studijų turiniui, išteklių plėtotei bei studijų valdymo kokybės užtikrinimui, turi būti siekiamas kiekvienos aukštosios mokyklos iniciatyva diegiant ir tobulinant vidines studijų kokybės tikrinimo ir tobulinimo sistemas. Lietuvoje vykdomas išorinis ir vidinis studijų kokybės vertinimas. Vidinis studijų kokybės vertinimas dažniausiai apsiriboja tik studijų programų kokybės lygmeniu, o studijos visos institucijos lygiu dar gana retai tiriamos ir vertinamos (Pukelis, Savickienė, 2004). Studentų nuomonės tyrimas laikytinas svarbia institucinio studijų kokybės vertinimo dalimi. Siekiant užtikrinti kokybiškas studijas, labai svarbi yra studentų, kaip studijų proceso adresato (jiems šis procesas ir organizuojamas) nuomonė. Tyrinėjant studentų požiūrį į įvairius aukštojo mokslo aspektus, tikslinga įvardinti studijų kokybės dimensijas. Aukštojo mokslo kokybės dimensiją galima suprasti, kaip aukštosios mokyklos veiklos sritį, kuri yra reikšminga studijų kokybei ir daugiau ar mažiau lemia studijuojančio asmens saviugdą bei įgyjamą kvalifikaciją (Pukelis, Savickienė, 2004).

Straipsnyje teoriškai sumodeliuota studijų kokybės vertinimo dimensijų sistema studentų požiūriu, išanalizuota, kokie specifiniai faktoriai turi įtakos aukštojo mokslo kokybės vertinimui iš studentų pozicijos. Modelis grindžiamas užsienio šalių ir lietuvių mokslininkų atliktais tyrimais kokybės (Harvey, Green, 1993; Cheng, Ming Tam, 1997; Lagrosen, 2004), paslaugų kokybės (Zeithaml, Parasuraman 1990, McElwee, Redman 1993, Owlia, Aspinwall 1996), aukštojo mokslo kokybės (Garvin, 1978; McElwee, Redman 1993; Owlia, Aspinwall 1996; Čėsnaite, 2002) ir aukštojo mokslo kokybės studentų požiūriu (Hill, 1995; Joseph, 1997; Lomas, Ma-

gregor, 2003; Lagrosen, Hashemi, Leitner, 2004) srityse. Apžvelgus mokslinę literatūrą aukštojo mokslo kokybės užtikrinimo srityje, pastebėta, kad nėra vieningos nuomonės, pagal kokias dimensijas reiktų tirti ir vertinti studentų nuomonę, apie jų gaunamo aukštojo išsilavinimo kokybę. Problemos analizė leido numatyti gaires empirinio tyrimo atlikimui.

Straipsnio problema: Kokiomis dimensijomis remiantis, būtų galima tirti studijų kokybę studentų požiūriu?

Straipsnio tikslas: Teoriškai sumodeliuoti ir patikrinti studijų kokybės vertinimo dimensijų sistemą studentų požiūriu.

Objektas: Studijų kokybės vertinimo dimensijų sistema studentų požiūriu.

Uždaviniai: 1. Išanalizuoti studijų kokybės studentų požiūriu sampratą teoriniu aspektu. 2. Nustatyti studijų kokybės vertinimo dimensijas studentų požiūriu. 3. Įvertinti studentų nuomonę apie studijų kokybę.

Metodai: literatūros analizė, giluminis interviu, anketinė apklausa.

Raktažodžiai: studijos, kokybė, studijų kokybė, paslaugų kokybė, studijų kokybės dimensijos.

Studijų kokybės vertinimo dimensijų sistemos studentų požiūriu poreikio pagrindimas

Studentų dalyvavimo aukštojo mokslo kokybės vertinime svarba yra aktualus tyrimų objektas užsienio šalių mokslininkų darbuose, tuo tarpu Lietuvoje stokojama nuoseklių tokio pobūdžio mokslinių tyrimų. Oficialiai Lietuvos teisiniuose aktuose deklaruojama, kad studentų dalyvavimas vidinio kokybės vertinimo procese yra būtinas, tačiau realybėje dar nedaugelis aukštojo mokslo institucijų tai praktikoja. Tą galėjo lemti išsamių studijų, pritaikytų Lietuvos kontekstui ir paaiškinančių, kaip įtraukti studentus į kokybės vertinimą, trūkumas, bei nuo senų laikų susiformavęs požiūris, kad studentų nuomonė nėra objektyvus studijų kokybės vertinimo kriterijus. Šiuo metu studentų pozicija keičiasi, jie pripažįstami lygiaverčiais ir netgi pagrindiniais studijų proceso dalyviais, o studentų nuomonė studijų kokybės klausimais tampa ne tik reikšminga bet ir pageidaujama. Studijų kokybės užtikrinimo sistema Lietuvos universitetuose pradėta formuoti, tačiau šioje srityje dar stinga sistemiškumo. Tiek universiteto, tiek nacionaliniu lygmeniu svarbu patikslinti ir suderinti studijų kokybės vertinimo kriterijus ir rodiklius, numatyti adekvačius jų stebėsenos metodus (Galkutė, 2008).

Studijų kokybės vertinimo dimensijų sistemos studentų požiūriu teorinis pagrindimas

Siekiant nustatyti aukštojo mokslo kokybės studentų požiūriu dimensijas, pradžioje tikslinga apžvelgti, kokios dimensijos apibrėžia bendrąją kokybę. Kokybė yra viena iš tų koncepcijų, kurioms, neįmanoma pritaikyti vieningo apibrėžimo. Tai lemia subjektyvumo veiksnys ir kokybės dimensijų gausa. Todėl, anot Gummesson (1990) patogiau yra ne ieškoti vieningo apibrėžimo, o apžvelgti dimensijų, nusakančių kokybės prigimtį rinkinį. Dažniausiai mokslinėje literatūroje kokybė apibrėžiama, kaip: (1) Tobulumas (Peters, Waterman, 1982; Doherty, 1994; Harvey, Green, 1993; Cheong Cheng, Ming Tam, 1997), (2) Vertingumas (Harvey, Green, 1993; Cheong Cheng, Ming Tam, 1997; Lagrosen, Seyyed-Hashemi, Leitner, 2004), (3) Poreikių atitikimas (Juran, Gryna, 1988; Cheong Cheng, Ming Tam, 1997; Lagrosen, Seyyed-Hashemi, Leitner, 2004), (4) Nustatytų reikalavimų atitikimas (Doherty, 1994), (5) Defektų nebuvimas (Cheong Cheng, Ming Tam, 1997), (6) Lūkesčių patenkinimas (Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1985; Cheong Cheng, Ming Tam, 1997; Lagrosen, Seyyed-Hashemi, Leitner, 2004). Atsižvelgiant į minėtas dimensijas, būtų galima teigti, kad kokybė - tai visuma savybių, kurios turi ne tik tenkinti vartotojo išreikštus ir numatomus poreikius, bet ir viršyti jų lūkesčius. Dar sudėtingiau yra apibrėžti paslaugų kokybę, nes čia įsipina neapčiuopiamumo ir tiesioginio dalyvavimo paslaugos teikime veiksniai. Anot Ghobadian ir kt. (1994), skirtingos kokybės dimensijos yra taikomos galutiniam, jau pagamintam produktui, patenkančiam į vartotojo rankas (jos vadinamos išėigos dimensijomis) ir paslaugoms, kurių teikimo procese vartotojas dalyvauja tiesiogiai (proceso dimensijoms). Nors daugelio paslaugų rezultatas gali būti pateiktas kaip fizinė prekė, tačiau visose paslaugų rūšyse vartotojo pasitenkinimas paslauga priklauso nuo paslaugų teikimo proceso. Taigi būtent paslaugos teikimo veikla arba procesas tampa kliento ar vartotojo poreikių tenkinimo priemonė.

Aukštasis mokslas yra priskiriamas paslaugų sektoriui, todėl jo kokybės dimensijas tikslinga įvardinti remiantis šiam sektoriui būdingomis dimensijomis. Tačiau būtina nepamiršti, kad aukštasis mokslas yra specifinė

sritis, todėl bendrosios paslaugų dimensijos turi būti papildytos būtent šiais sričiai būdingomis dimensijomis. Apibendrinus paslaugų kokybės apibrėžimus ir dimensijas (Zeithaml, Parasuraman, 1990; McElwee, Redman, 1993; Owlia, Aspinwall, 1996; Lagrosen, 2004; Sasser, 2007) rastas moksliniuose straipsniuose, galima pateikti tokį bendrą paslaugų kokybės apibrėžimą: Paslaugų kokybė – tai paslaugų vartotojo sąmonėje susiformavusi nuomonė apie paslaugos visumą, kurią įtakoja: organizacijos veiksniai (personalas ir jo elgesys, įranga, gebėjimas suprasti ir patenkinti vartotojo poreikius), visuomenės veiksniai (įmonės ir paslaugos reputacija, susiformavę reikalavimai paslaugai, įvaizdis), individualūs veiksniai (poreikiai, lūkesčiai ir jų patenkinimo lygio suvokimas, pastangų įvertinimas ir suvokiamas kainos bei paslaugos vertės santykis).

Literatūroje gausu produktų ar bendrųjų paslaugų kokybę nusakančių dimensijų, nurodymų pagal ką ji turėtų būti vertinama. Tačiau problema jaučiama ir čia – kiekvienas dimensijų paketas vienaip ar kitaip yra ribotas, nes juose iškeliama tik dalis produkto ar paslaugų savybių, kurias autoriai laiko universaliomis. Dar sudėtingesnė situacija yra kalbant apie specifines paslaugų rūšis, tokias, kaip aukštasis mokslas. Informacijos apie šios specifinės paslaugų srities kokybės vertinimo kriterijus trūkumą galėjo lemti tai, kad įvairūs tyrimai dažniausiai yra atliekami komerciniais tikslais, juos užsako įmonės, siekiančios geriau tenkinti klientų poreikius ir didinti pelningumą. Kalbant apie aukštojo išsilavinimo kokybės vertinimo dimensijas situaciją sunkina ir tai, kad išsilavinimo kokybė yra subjektyvus dalykas, skirtingiems žmonėms ji turi skirtingą reikšmę, o nuo to ir priklauso apibrėžimų įvairovė. Vieni mokslininkai akcentuoja patį studijų procesą, kiti – jo rezultata, tačiau beveik visi sutaria, kad išsilavinimo kokybė yra multidimensinė koncepcija, kuri asocijuojasi su tinkamumu, pagrindinių suinteresuotųjų grupių (valstybės, tėvų, dėstytojų, studentų) poreikių patenkinimu ir atitikimu valstybiniais nurodymams bei poreikiams. Aukštojo išsilavinimo kokybę apibrėžia dimensijų kompleksas, apimantis įėigą, procesą ir iėėigą išsilavinimo sistemoje, kuri apima paslaugas, tenkinančias vidinių ir išorinių suinteresuotųjų grupių poreikius, patenkinant jų esamus ir numatomus lūkesčius (Cheng, Ming, Tam, 1997). Pagal ISO 9000–2008 standarto nustatytą apibrėžimą, kokybė – tai turimų charakteristikų visumos atitiktis reikalavimams laipsnis. Tokiu būdu aukštojo mokslo kokybė gali būti įvardyta kaip objekto (dalyko, studijų programos, mokymo institucijos) turimų charakteristikų visumos atitiktis keliamiems reikalavimams. Dimensijų, skirtų vertinti aukštojo mokslo kokybę, modelio pagrindą sudaro produkto ir paslaugų kokybės dimensijos, tik jos turi būti kruopščiai įvertintos ir adaptuotos pasirinktam kontekstui. Mokslinėje literatūroje buvo rasta keletas atliktų tyrimų, kurių tikslas išgryninti dimensijas, atspindinčias aukštojo išsilavinimo kokybės kontekstą. Owlia ir Aspinval (1996) išskyrė tokias dimensijas: (1) Patikimumas – išsilavinimo institucijos teikiamų paslaugų pritaikymas šiuolaikiniams reikalavimams, situacijai, universiteto sugebėjimas įvykdyti duotus pažadus. (2) Jautrumas – akademinio personalo pasirėngimas padėti studentams. (3) Supratingumas – studentų poreikių, susijusių su studijomis suvokimas ir tenkinimas. (4) Atitikimas – akademinio personalo pasirėngimas suteikti išsilavinimo suteikimo paslaugas. (5) Kompetencija – teorinės ir praktinės akademinio personalo žinios ir sugebėjimas jas perteikti studentams. (6) Empatija – akademinio personalo teigiamas požiūris į studentus. (7) Komunikacija – akademinio personalo sugebėjimas bendrauti su studentais auditorijoje. (8) Pasitikėjimas – pasitikėjimo institucija lygis. (9) Saugumas – informacijos apie studentus konfidencialumas. (10) Apčiuopiamumas – universiteto įrangos būklė, patogumas ir prieinamumas studentams. (11) Pirminiai įgūdžiai – bendrųjų žinių ir įgūdžių suteikimas studentams (pvz: kompiuterinio raštingumo). (12) Užbaigtumas – suteikimas visų žinių ir įgūdžių reikalingų kopetetingam darbui (pvz: kompiuteriu). (13) Lankstumas – įgytų žinių ir įgūdžių pritaikymo kitose srityse galimybė. (14) Atidumas – institucijos sugebėjimas spręsti studentų skundus ir problemas, susijusias su studijomis. Douglas, McClelland ir Davies (2008) adaptavo aukštojo mokslo sričiai Parasuraman ir kt.(1985) bei Johnston (1995) pasiūlytus paslaugų kokybės vertinimo modelius ir išskyrė šias dimensijas: (1) Patikimumas, (2) Atsakingumas / Dėmesingumas / Paslaugumas, (3) Lankstumas, (4) Draugiškumas, (4) Kompetencija, (5) Atitinkamumas/ Prieinamumas, (6) Komunikacija, (7) Naudingumas / Integruotumas, (8) Saugumas, (9) Supratingumas / Kliento pažinojimas / Rūpestingumas, (10) Apčiuopiamumas / Estetiškumas / Komfortas, (11) Funkcionalumas. Lagrosen, Seyyed-Hashemi, Leitner (2004) pasiūlė modelį, susidedantį iš tokių dimensijų: (1) Bendradarbiavimas, (2) Informacijos pateikimas ir atsakingumas, (3) Siūlomi kursai, (4) Aplinkos įrengimas, (5) Mokymas, (6) Vidiniai ir išoriniai vertinimai, (7) Kompiuteriai, (8) Bibliotekos ištekliai. Tyrinėjant mokslininkų pateiktus aukštojo mokslo vertinimo dimensijų modelius, nesunku pastebėti, kad juose trūksta homogeniškumo, kad jie neapima visų aukštąjį mokslą apibūdinančių elementų, sunku nusakyti kieno pozicijai yra pritaikyti siūlomi modeliai. Atliekant tyrimus šioje srityje būtina nepamiršti, kad aukštojo mokslo kokybės samprata yra kontekstuali ir kintanti. Dėl jos susitariama, ji koreguojama atsižvelgiant į tam tikru laikotarpiu vyraujančius asmens ir visuomenės poreikius, švietimo misijos sampratą ir švietimui keliamus tikslus. Todėl pirmas objektas, kuris

turi būti apibrėžtas kuriant aukštojo mokslo kokybės vertinimo modelį yra suinteresuotoji grupė, kurios poreikiai turi būti apibrėžti. Harvey ir Green (1993) pabrėžia, kad skirtingos interesų grupės, skirtingai suprantąs aukštojo mokslo kokybę: rėmėjai – kokybė suprantama, kaip piniginė išraiška, nes privatiems ir valstybiniais rėmėjams yra svarbus investicijų atsipirkimo klausimas, tiesioginiai vartotojai (studentai) – kokybė suprantama, kaip puikus išsilavinimas, užtikrinantis pagrindą gerai karjerai, netiesioginiai vartotojai (darbdaviai) – kokybė suprantama, kaip kompetetingos, reikalavimus atitinkančios darbo jėgos paruošimas ir tarnautojai (dėstytojai ir administratoriai) – kokybė suprantama, kaip tokio studijų lygis, kad būtų juntamas pasitenkinimas savo darbu. Idėjai, kad aukštojo mokslo kokybė turi būti vertinama atsižvelgiant į vertintojo vaidmenį aukštojoje mokykloje pritaria ir Juran, Gryna (1988), Srikanthan, Dalrymple, (2003), Green (1994), Cheong Cheng, Ming Tam (1997), Owlia, Aspinwal (1996). Akivaizdu, kad aukštojo mokslo kokybės dimensijų modelio, tinkamo visoms suinteresuotoms grupėms surasti neįmanoma, todėl šioje studijoje buvo pasirinktas studento – pagrindinio aukštojo mokslo paslaugos vartotojo požiūris (Harvey, 1996).

Aukštojo mokslo kokybės vertinimo studentų požiūriu svarba

Kokybės užtikrinimas šiandieninėje besikeičiančioje Europos bei pasaulio realybėje tampa tam tikru iššūkiu aukštojo mokslo institucijoms tiek nacionaliniame, tiek ir tarptautiniame lygmenyje. Kaip teigiama Berlyno komunikate (2003), netgi pati aukštojo mokslo institucijos autonomijos idėja reiškia ir didesnę atsakomybę, ir atskaitomumo būtinybę prieš visus, suinteresuotus teikiama studijų kokybe: studentus, jų tėvus, absolventus, darbdavius bei vyriausybines institucijas. Svarbus studijų kokybės vertinimo aspektas yra savianalizė. Ji gali būti ir kaip išorinio vertinimo dalis ir kaip sudėtinė vidinės kokybės užtikrinimo sistemos dalis. Labai svarbu yra, kad į savianalizę įsitrauktų ir studentai, kaip studijų paslaugų gavėjai. Paprastai vidinės savianalizės trūkumas yra tas, kad ji rengiama išoriniams vertintojams, o ne sau patiems, nors ji yra žymiai paveiklesnė (Stumbrys, 2004). Studentų dalyvavimas studijų kokybės vertinime padeda pažvelgti į studijas jų pačių, studijų paslaugų vartotojų, akimis ir taip gali palengvinti specialistų grupių darbą. Studentų dalyvavimas kokybės vertinimo procese įneša tikrumo, padeda susidaryti realios situacijos vaizdą. Williams (2002) teigia, kad svarbu yra ne tik sukaupti duomenis liudijančius studentų nuomonę, bet ir imtis veiksmų, kad studentų netenkinančios aukštojo mokslo sritys būtų koreguojamos atsižvelgiant į jų siūlymus. Taip pat tyrimų rezultatai turi būti skelbiami viešai ir nepamirštama pranešti apie tai, kokių veiksmų imtasi, kad būtų panaikinta neatitiktis tarp studentų lūkesčių ir esamos situacijos. Toks surinktų duomenų panaudojimas studentams suteikia pasitikėjimo aukštojo mokslo įstaiga ir kitoje apklausoje jie noriau dalyvauja. Taip pat autorius pabrėžia, kad studentų apklausos apie aukštojo mokslo kokybę yra vykdomos ne tam, kad nubausti įstaigą už nekokybišką studijų procesą, o tam, kad būtų surastos ir ištaisytos klaidos.

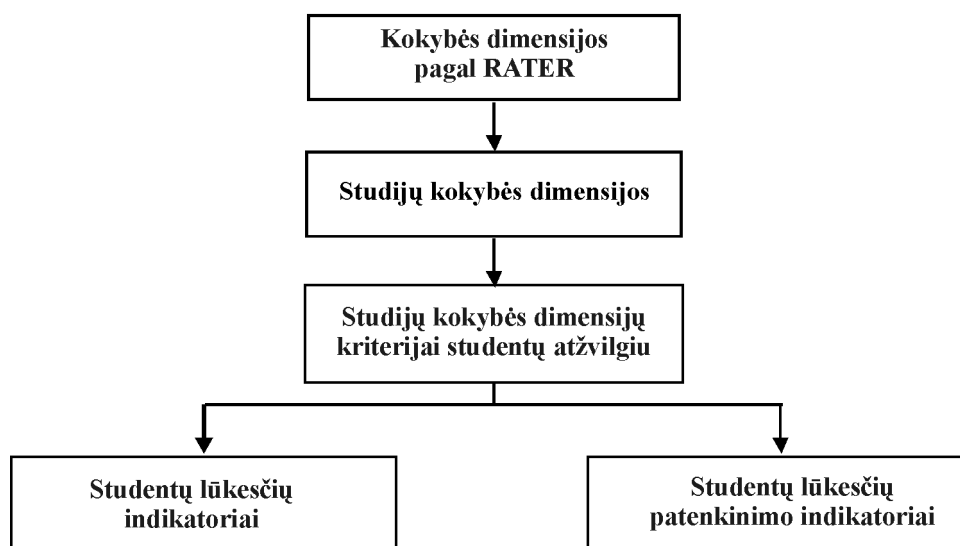
Lietuvoje pripažįstama, kad vidinis studijų kokybės užtikrinimas yra sudedamoji universiteto strategijos dalis, tačiau nėra viename jų kol kas nėra specialios kokybės užtikrinimo strategijos ar programos (kai kuriuose universitetuose tyrimo metu jos yra rengiamos ar planuojamos rengti). Maždaug pusė universitetų yra apibrėžę studijų kokybės kriterijus, tačiau jie yra skirtinguose dokumentuose, nesusisteminti, kitur – apibrėžti iš dalies, dabar atnaujinami arba tik kuriami. Dauguma universitetų atstovų teigia, kad didaktikos aspektus dėstytojai įvertina pagal studentų apklausas (klausimai apie naudojamus studijų metodus). Tačiau toks vertinimas labiau gali parodyti, kas vyksta studijų procese, bet ne kaip vyksta, t. y. mažai sužinoma apie studijų proceso kokybę ir jos įtaką studentų pasiekimams (Galkutė, 2008). Studentų dalyvavimo užtikrinant studijų kokybę svarba ir netgi būtinybė pabrėžiama ir Lietuvoje galiojančiuose dokumentuose bei teisiniuose aktuose: LR Mokslo ir Studijų įstatymo (2009) 40 straipsnyje, Studijų kokybės vertinimo centro metodiniuose patarimuose mokslo ir studijų institucijų veiklos savianalizei vykdyti ir suvestinei rengti (2008), Aukštojo mokslo kokybės užtikrinimo nuostatose (2006) teigiama, kad „Visoje Europos aukštojo mokslo erdvėje turi būti tobulinama studijų programų kokybė, atsižvelgiant į studentų ir kitų suinteresuotų šalių poreikius“. Lietuvoje šiuo metu įgyvendinama švietimo reforma. Vykstant švietimo reformos procesams pastebėta, kad dominuoja apibrėžimas „atitikimas poreikiams“. Oficialiai Lietuvos teisiniuose aktuose deklaruojama, kad studentų dalyvavimas vidinio kokybės vertinimo procese yra būtinas, tačiau realybėje dar nedaugelis aukštojo mokslo institucijų tai praktikoja. Tą galėjo lemti išsamių studijų, pritaikytų Lietuvos kontekstui ir paaškinančių, kaip įtraukti studentus į kokybės vertinimą, trūkumas, bei nuo senų laikų susiformavęs požiūris, kad studentai turi tylėti ir būti viskuo patenkinti.

Šiuo metu studentų pozicija keičiasi, jie pripažįstami lygiaverčiais ir netgi pagrindiniais studijų proceso dalyviais, o studentų nuomonė studijų kokybės klausimais tampa ne tik reikšminga bet ir pageidaujama.

Aukštojo mokslo kokybės vertinimo dimensijos studentų požiūriu

Analizuojant mokslinę literatūrą, pastebėta, kad aukštojo mokslo kokybės dimensijos gali būti skiriamos į dvi grupes: techninę arba rezultato kokybę – vartotojams yra labai svarbu tai, ką jie gauna aukštojoje mokykloje. Dažnai taip ir yra apibūdinama aukštojo mokslo kokybė. Tačiau studentų atžvilgiu tai nėra teisinga, nes į techninę arba rezultato kokybę įeina tik tai, kas lieka pasibaigus mokymosi procesui. Tuo tarpu pačio mokymosi proceso metu vyksta labai daug sąveikų tarp studentų ir aukštosios mokyklos. Todėl techninės, rezultato kokybės matas neviseiškai atspindi aukštojo mokslo kokybę studentų atžvilgiu. Antroji aukštojo mokslo kokybės dimensijų grupė yra funkcinė arba proceso kokybė – studentams yra svarbu tai, kas vyksta mokymosi proceso metu, tai yra kaip pasiekiamas galutinis rezultatas. Studentai intensyviai dalyvauja mokymosi procese, todėl jie puikiai jį suvokia ir gali jį įvertinti. Tik šis vertinimas bus gana subjektyvus, nes jis priklausys nuo asmeninių studento patirčių ir asmenybės. Tačiau netgi subjektyvus požiūris gali atskleisti labai svarbių studijų procese koreguotinų sričių. Kadangi mums rūpi šiuo metu studijuojančių studentų nuomonė apie studijų kokybę, toliau kalbėsime tik apie *funkcines* aukštojo mokslo kokybės dimensijas.

Siekiant suformuoti objektyvų studentų nuomonės apie aukštojo mokslo kokybę vertinimo modelį buvo išanalizuoti straipsniai, kuriuose aprašyti mokslininkų tyrimai šioje srityje (Hill, Lomas, MacGregor, 2003; McClelland, Davies, 2008; Oldfield, Baron, 2000; Joseph, Joseph, 1997; Williams, 2002 ir kt.). Pastebėta bendra tendencija, kad pateikti studijų kokybę nusakančių dimensijų rinkiniai koreliuoja tarpusavyje, tačiau pasitaiko ir viename rinkinyje paminėtų dimensijų, o kitame nepaminėtų, kas rodo, kad šie tyrimai negali būti laikomi objektyviais studentų atžvilgiu. Todėl pirmas žingsnis šioje studijoje buvo sudaryti kokybės dimensijų, kurios minimos visų autorių darbuose sąrašą ir jį papildyti dimensijomis, kurios buvo paminėtos tik viename ar keliuose straipsniuose. Apžvelgus mokslinius straipsnius ir juose aprašytų tyrimų rezultatus pastebėta, kad dimensijas, lemiančias studentų požiūrį į studijų kokybę tikslinga suskirstyti į kelias grupes, tai: tiesiogiai susijusios su studijomis ir susijusios su socialiniais reikalais.



1 pav. Aukštojo mokslo kokybės tyrimo studentų atžvilgiu dimensijų modelio sandara

Remiantis Bolonijos proceso ekspertų grupės (2008), daugelio mokslininkų (Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1985; McElwee, Redman, 1993; Hill, 1995; Carman, 1990; Slatkevičienė, Vanagas, 2001; Žekevičienė, 2009), ir ISO 9001:2008 standarto rekomendacijomis studentų nuomonės apie studijų kokybę tyrimo modelis bus grindžiamas studentų lūkesčių ir realios situacijos lyginimo sistema. Studentų požiūrio matu bus laikomi studentų lūkesčiai, tai yra tai, kaip jie norėtų, kad būtų. Lūkesčiai bus lyginami su esama situacija ir tokia

būdu atskleidžiama aukštojo mokslo kokybė ir jos dimensijų svarba studentų požiūriu. Sukurtas modelis bus adaptuotas studentų nuomonės tyrimui anketinės apklausos būdu. Todėl apklausos anketai sudaryti pasirinktas Servqual (angl. Service quality – paslaugų kokybė) metodas, kurio esmė ir yra atskleisti lūkesčių ir esamos situacijos skirtumus. Modelio pagrindu buvo pasirinktas išgrynintas penkių dimensijų Servqual modelis, dar vadinamas RATER modeliu (Parasuraman et al., 1991). RATER dimensijos naudojamos, kaip dimensijų blokai, pagal kuriuos bus suskirstytos aukštojo mokslo kokybės dimensijos studentų atžvilgiu ir jas sudarantys kriterijai. Kiekvienas kriterijus susideda iš studentų lūkesčių ir jų patenkinimo lygį atskleidžiančių indikatorių – klausimų. Aukštojo mokslo kokybės tyrimo modelio sandara pateikta 1 pav.

Sutrumpintas pradinis studijų kokybės studentų atžvilgiu tyrimo modelis pateiktas 1 lentelėje.

1 lentelė

Pradinis aukštojo mokslo kokybės dimensijų modelis studentų požiūriu.

Bendrosios paslaugų kokybės dimensijos pagal Servqual	Aukštojo mokslo kokybės dimensijos studentų požiūriu
(1) Patikimumas (angl. Reliability) - organizacijos sugebėjimas įvykdyti duotus pažadus, tinkamai suteikti paslaugą	(1a) Studijų ir darbo rinkos dermė (1b) Dėstyto ir didaktikos dermė studentų poreikiams (1c) Studentų įgyjamos perkeliamosios kompetencijos (1d) Studentų rezultatų vertinimas
(2) Užtikrinimas (angl. Assurance) – organizacijos galimybės, darbuotojų žinios ir įgūdžiai vartotojui suteikti paslaugą.	(2a) Dėstytojų didaktinė kompetencija (2b) Administracijos kompetencija (2c) Universiteto išoriniai ryšiai
(3) Apčiuopiamumas (angl. Tangibles) – materialus pagrindas: darbuotojų, įrangos, kitų paslaugų teikimo metu naudojamų priemonių būklė.	(3a) Studijų infrastruktūra (3b) Gyvenimo infrastruktūra
(4) Empatija (angl. Empathy) - darbuotojų individualus dėmesys vartotojui, rūpinimasis juo, specialių poreikių tenkinimas.	(4a) Studentų asmeninių poreikių tenkinimas (4b) Studentų saviraiška
(5) Jautrumas (angl. Responsiveness) – darbuotojų noras ir sugebėjimas padėti vartotojui, paslaugą suteikti paslaugiai.	(5a) Bendravimas su dėstytojais (5b) Bendravimas su administracija

1 lentelėje esančios aukštojo mokslo kokybės studentų atžvilgiu dimensijos nėra adekvačios Lietuvoje sudarant aukštojo mokslo situacijai, nes tyrimai buvo atlikti užsienio šalyse, kur vyrauja kitokia nei Lietuvoje ekonominė, kultūrinė, socialinė situacija. Siekiant sudaryti ir pritaikyti aukštojo mokslo kokybės dimensijų studentų požiūriu sistemą Lietuvos kontekste, buvo atliktas žvalgybinis tyrimas. Jo instrumentu pasirinktas pusiau struktūrizuotas interviu, kurio metu su 6 studentais buvo aptartas pirminis modelis. Respondentų buvo klausiama ar jiems atrodo svarbi ši dimensija, ir prašoma argumentuoti, kodėl dimensija jiems atrodo svarbi ar nesvarbi, taip pat klausiama, kokį kriterijų jie išbrauktų ar kokiu kriterijumi papildytų siūlomą dimensijos bloką. Respondentai daugumą modelio dimensijų apibūdino, kaip taiklias ir aktualias ir dar pasiūlė pridėti kelias naujas. Viena iš jų buvo „studentų dalyvavimas savivaldoje“. Respondentų nuomone, studijuojant yra labai svarbu, kad būtų tinkamai atstovaujami jų interesai, kad jie galėtų daryti šioji tokia įtaką studijų procesui, išsakyti savo nuomonę ir būti išgirstais. Taip pat buvo nuspręsta įterpti į modelį ir studentų asmeninio tobulėjimo dimensiją, kuri apibrėžia, kokias asmenines savybes studentai turėtų išsiugdyti studijų metu. Pokalbio metu studentai paminėjo, kad taip pat aktualus yra akademinio nesažiningumo klausimas. Buvo nuspręsta šį kriterijų priskirti prie studentų rezultatų vertinimo dimensijos ir tokiu būdu išsiaiškinti, kaip dėstytojai reaguoja į nusirašinėjimą ir ką studentai mano apie šį reiškinį.

Taip pat buvo panaikinta komunikacijos su administracija dimensija, nes interviu su studentais metu tapo aišku, kad jos kriterijai labai panašūs į administracijos kompetencijos dimensijoje esančius kriterijus. Žvalgybiniam tyrimui pasirinktas pusiau struktūrizuoto interviu instrumentas, nubrėžiantis pokalbio gaires, kurias sudarė siūlomo modelio dimensijos, tačiau nenustatantis griežtų pokalbio rėmų leido sužinoti subjektyvią respondentų nuomonę apie sudarytą dimensijų modelį. Papildytas studijų kokybės dimensijų modelis studentų atžvilgiu pateiktas 2 lentelėje.

2 lentelė

Papildytas aukštojo mokslo kokybės dimensijų modelis studentų požiūriu.

Bendrosios paslaugų kokybės dimensijos pagal Servqual	Aukštojo mokslo kokybės dimensijos studentų požiūriu
(1) Patikimumas	(1a) Studijų ir darbo rinkos dermė
	(1b) Studentų dalyvavimas savivaldoje
	(1c) Dėstyto ir didaktikos dermė studentų poreikiams
	(1d) Studentų įgyjamos perkeliamosios kompetencijos
	(1e) Studentų rezultatų vertinimas
(2) Užtikrinimas	(2a) Dėstytojų didaktinė kompetencija
	(2b) Administracijos kompetencija
	(2c) Universiteto išoriniai ryšiai
(3) Apčiuopiamumas	(3a) Studijų infrastruktūra
	(3b) Gyvenimo infrastruktūra
(4) Empatija	(4a) Studentų asmeninių poreikių tenkinimas
	(4b) Studentų saviraiška
	(4c) Studentų asmeninis tobulėjimas
(5) Jautrumas	(5a) Bendravimas su dėstytojais

Originaliame modelyje kiekviena dimensija susideda iš ją paaiškinančių kriterijų, kurių pagrindu gali būti formuluojama studentų nuomonės apie studijų kokybę tyrimo anketa, sudaryta Servqual metodo būdu, kas leidžia įvertinti studentų lūkesčius ir jų patenkinimo lygį.

Studentų nuomonės apie aukštojo mokslo kokybę tyrimo, atlikto remiantis suformuluotu modeliu rezultatai

Atlikus KTU studentų nuomonės apie jų studijų kokybę tyrimą, paremtą suformuotu modeliu galima teigti, kad 1 pav. pateikta studentų nuomonės apie studijų kokybę tyrimo modelio struktūra, paremta dimensijomis, kriterijais ir indikatoriais gali būti naudojama praktiškai yra tinkama bei patikima. Taip pat visos siūlomo modelio dimensijos yra aktualios studentams, nes jų atžvilgiu išreikšti lūkesčiai įvertinti šešių balų ribose. Pasitenkinimo studijomis kriterijų grupėje didžiausias vidutinis kriterijaus balas buvo skirtas bendravimo su dėstytojais,

3 lentelė

Aukštojo mokslo kokybės dimensijų modelis studentų požiūriu

Bendrosios paslaugų kokybės dimensijos pagal Servqual	Aukštojo mokslo kokybės dimensijos studentų požiūriu
(1) Patikimumas	(1a) Studijų ir darbo rinkos dermė
	(1b) Studentų dalyvavimas savivaldoje
	(1c) Dėstyto ir didaktikos dermė studentų poreikiams
	(1d) Studentų įgyjamos perkeliamosios kompetencijos
	(1e) Studentų rezultatų vertinimas
(2) Užtikrinimas	(2a) Dėstytojų didaktinė kompetencija
	(2b) Administracijos kompetencija
	(2c) Universiteto išoriniai ryšiai
(3) Apčiuopiamumas	(3a) Studijų infrastruktūra
	(3b) Gyvenimo infrastruktūra
(4) Empatija	(4a) Studentų asmeninių poreikių tenkinimas
	(4b) Studentų asmeninis tobulėjimas
(5) Jautrumas	(5a) Bendravimas su dėstytojais

o mažiausias – gyvenimo infrastruktūros lūkesčiams. Į galutinio modelio sudėtį nebus įtraukti aukštojo mokslo kriterijai, kuriems lūkesčius pareiškė septyniolika dešimt ir mažiau procentų studentų, nes nuspręsta, kad minėti kriterijai nėra reikšmingi vertinant studijų kokybę. Galutinis aukštojo mokslo kokybės studentų atžvilgiu modelis pateiktas 3 lentelėje.

Neatsižvelgiant į pasitaikančius nesklandumus, studijas KTU universitete labai gerai ir gerai vertina 74 procentai studentų, dalyvavusių tyrime. Kad studijos yra prastos kokybės mano 22 procentai respondentų, o likę 4 procentai nepateikė savo vertinimo studijų kokybės atžvilgiu.

Didžiausius lūkesčius studentai pareiškė Administracijos kompetencijos, Dėstytojų atitikties studentų poreikiams ir Studijų ir darbo rinkos dermės dimensijoms. Mažiausiai lūkesčių studentai turėjo Saviraiškos galimybių, Universiteto išorinių ryšių ir Gyvenimo infrastruktūros dimensijų atžvilgiu. Prasčiausiai tenkinami studentų lūkesčiai yra Gyvenimo infrastruktūros ir Studijų ir darbo rinkos dermės dimensijų atžvilgiu. Studentai visiškai patenkinti Saviraiškos galimybėmis universitete ir Dėstytojų bendravimu su jais.

Išvados

Šiuo metu kiekviena aukštoji mokykla vadovaujasi savo pačių nustatytais taisyklėmis. Požiūrių įvairovė, viena vertus, padeda geriau suvokti studijų kokybės fenomeną, kita vertus, jei skirtingose aukštosiose mokyklose vadovaujamosi sava kokybės samprata, dėmesys skiriamas skirtingiems reikalavimams, bendrosios aukštojo išsilavinimo sistemos paslauga bus prasta, o jos pagrindinis vartotojas – studentas nepatenkintas. Vadinas aukštųjų mokyklų veikla turi būti grindžiama visų vienodai suvokiamu požiūriu į kokybę. Tai įgyvendinti gali padėti straipsnyje aprašytas vieningas, studentų patikrintas modelis, padedantis įvertinti studentų nuomonę apie studijų kokybę.

Aukštojo mokslo kokybės studentų požiūriu samprata yra multidimensinė, subjektyvi ir priklausanči nuo konteksto. Studijų kokybės vertinimas priklauso nuo: vertintojo vaidmens (studentas, dėstytojas, administracijos darbuotojas, darbdavys ir kt.), institucijos veiksmų (personalo kvalifikacija, studijų programų ir dalykų pritaikymas pagal studentų ir darbo rinkos poreikius, studijų proceso lankstumas, inventoriaus, finansinė parama studentams), visuomeninių veiksmų (institucijos reputacija, įvaizdis, vieta reitingų lentelėje), bei individualių veiksmų (nusistatymas studijų, dėstytojų, bendramokslių atžvilgiu, poreikiai, lūkesčiai studijoms ir jų patenkinimo lygio suvokimas). Todėl norint užtikrinti sėkmingą kokybės tyrimą aukštojo mokslo paslaugų srityje yra būtina apibrėžti kokybę vertinančią grupę ir pagal jos savybes bei vertinimo galimybes numatyti kokybės vertinimo dimensijas, apibūdinančias vertinimo objektą, tai yra suformuluoti kokybės vertinimo modelį.

Aukštojo mokslo institucijos siekdamos užtikrinti kokybiškas studijas turėtų periodiškai atlikti studijų kokybės tyrimus studentų – pagrindinių studijų proceso dalyvių, atžvilgiu.

Siekiant visapusiškai ir objektyviai įvertinti teikiamų aukštojo mokslo paslaugų kokybę rekomenduojama universiteto kontekstui ir kultūrai adaptuoti siūlomą aukštojo mokslo kokybės tyrimo modelį, susidedantį iš atskiras aukštojo mokslo sritis atspindinčių dimensijų ir kriterijų.

Atliktų tyrimų rezultatai turėtų būti analizuojami. Gautų rezultatų pagrindu turėtų būti ieškoma ir imamas priemonių, užtikrinančių studijų kokybės pagerinimą probleminėse srityse.

Atliktų studijų kokybės tyrimų rezultatai turėtų būti prieinami studentams. Taip pat studentai turėtų būti informuoti apie tai, kokių priemonių buvo imtasi probleminių studijų sričių, kurios buvo išaiškintos tyrimo metu, pagerinimui.

Literatūra

1. Berry, L. L., Parasuraman, A. (1991). *Marketing Services – Competing through Quality*. The Free Press, New York, NY.
2. Carman (1990). Consumer perceptions of service quality: an assessment of the SERVQUAL dimensions, *Journal of Retailing*, 66 nr. 1, p. 33-55.
3. Cheong Cheng, Y., Ming Tam, W. (1997). Multi-models of quality in education. *Quality Assurance in Education* vol. 5, no. 1, pp. 22–31.
4. Doherty, D. H. (1994). Can we have a unified theory of quality? *Higher Education Quarterly*, vol. 48, no.4, pp. 240-55.

5. Douglas, J., McClelland, R., Davies, J. (2008). The development of a conceptual model of student satisfaction with their experience in higher education. *Quality Assurance in Education*, vol. 16, no. 1, p. 19-35.
6. Galkutė (2008). Kas lemia studijų kokybę?, Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministerija, p.8.
7. Garvin, D. A. (1987). Competing on the eight dimensions of quality. *Harvard Business Review*, vol. 65 no. 6, p.p. 101-9.
8. Ghobadian, A., Speller, S., Jones, M. (1994). Service quality: concepts and models. *International Journal of Quality & Reliability Management*, vol. 11, no. 9, pp. 43-66.
9. Green, D. (1994). What is quality in higher education? Concepts, policy and practice. *What is Quality in Higher Education*, pp. 3-20.
10. Gummesson, E. (1990). Service quality – a holistic view. *Service Quality. Multidisciplinary and Multinational Perspectives*, Lexington Books.
11. Harvey, L., Green, D. (1993). Defining Quality. *Assessment and Evaluation in Higher Education*, vol. 18, no.1, pp. 9-34.
12. Hill, Y., Lomas, L., MacGregor, J. (2003). Students' perceptions of quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, vol. 11, no. 1, pp. 15-20.
13. Hill, F. M. (1995). Managing service quality in higher education: the role of the student as primary consumer. *Quality Assurance in Education*, vol. 3, no. 3, pp. 10-21.
14. Joseph, M., Joseph, B. (1997). Service quality in education: a student perspective. *Quality Assurance in Education*, vol. 5, no. 1, pp. 15-21.
15. Johnston, R. (1995). The determinants of service quality: satisfiers and dissatisfiers. *International Journal of Service Industry Management*, vol.6, no.5, pp. 53-71.
16. Juran, J. M., Gryna, F. M. (1988). *Juran's Quality Control Handbook*. 4th ed., McGraw-Hill, New York, NY.
17. Kokybės vadybos sistemos. Pagridai, terminai ir apibrėžimai (ISO 9001:2008). Lietuvos standartizacijos departamentas, 2008.
18. Lagrosen, S., Seyyed-Hashemi, R., Leitner, M. (2004). Examination of the dimensions of quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, vol. 12, no. 2, pp. 61-69.
19. Lehtinen, U., Lehtinen, I. (1991). Two approaches to service quality dimensions. *The Service Industries Journal*, vol. 11, no. 3, pp. 287-303.
20. Lietuvos respublikos seimo nutarimas dėl valstybinės švietimo strategijos 2003–2012 metų nuostatų 2003 m. liepos 4 d. Nr. IX-1700, Vilnius.
21. Lietuvos respublikos mokslo ir studijų įstatymas 2009 m. balandžio 30 d. Nr. XI-24, Vilnius.
22. LR švietimo ir mokslo ministerija (2008). Lietuvos švietimo kokybės užtikrinimo koncepcija.
23. McElwee, G., Redman, T. (1993). Upward appraisal in practice. *Education and Training*, vol. 35 no. 2, pp. 27-31.
24. Oldfield, M., Baron, S. (2000). Student perceptions of service quality in UK university business and management faculty. *Quality Assurance in Education*, vol. 8, no. 2, p. 85-95.
25. Owlia, M. S., Aspinwall E. M. (1996). A framework for the dimensions of quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, vol. 4, no. 2, pp. 12-20.
26. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality measuring consumers' perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, vol. 64, no. 1, p.p. 12-24.
27. Peters, T. J., Waterman, R. H. (1982). *In Search of Excellence*. Harper & Row, New York, NY.
28. Pukelis, Savickienė (2004). Institucinis studijų kokybės vertinimas: dimensijos, kriterijai ir rodikliai. *Aukštojo mokslo kokybė*, 1, p. 23-32.
29. Srikanthan, G., Dalrymple, J. (2003). Developing alternative perspectives for quality in higher education. *The International Journal of Educational Management*, vol. 17, no. 3, pp. 126-36.
30. Stumbrys, E. (2004). Internal and external quality assurance in higher education. *The Quality of Higher Education*, no. 1, pp. 159-165.
31. Vanagas (2004). Visuotinės kokybės vadyba, p. 426.
32. Williams, J. (2002). Student Satisfaction: a British model of effective use of student feedback in quality assurance and enhancement. 14th International Conference on Assessment and Quality in Higher Education Vienna, 24-27 July 2002, 11, <http://www0.bcu.ac.uk/crq/presentations/vienna2002james.pdf>. (2010 01 20).
33. Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press, New York, NY.
34. Žekevičienė (2009). Aukštojo mokslo institucijų paslaugų kokybės tyrimai SERVQUAL metodu. *Ekonomika ir vadyba*, 14, p. 1107-1113.

Ingrida KAZLAUSKIENĖ

STUDIJŲ KOKYBĖS VERTINIMO DIMENSIJŲ SISTEMA STUDENTŲ POŽIŪRIU

Summary

Research problem: The student is now recognised as the principal stakeholder of any higher education institution and must be allowed a voice that is both listened to and acted upon in order to enhance the quality of the total learning experience. Exploring the students' attitudes to various aspects of higher education and its quality, it is appropriate to specify the dimensions of study quality. The first part of the paper examines the theoretical model of study quality assessment dimensions from the students' perception. The paper discusses the specific factors that affect the quality of higher education assessment of the students' position. The model is based on the foreign and Lithuanian scientific studies of quality, service quality, higher education quality and higher education quality from the students' perception fields. The article presents the problem consisting of the following question: "What are the dimensions of the study quality evaluation from the students' perception?" The research focus is the decisions in research methodology concerning the dimensions of study quality from the students' perception. The research aim is to present the conceptual model with the focus on research methodology decisions concerning the dimensions of study quality by highlighting the students' perception characteristics. Methods: literature review and focus group interview. Results: (1) the dimensions of study quality from the students' perception specified; (2) the model on research methodology decisions concerning the dimensions of study quality by highlighting the students' perception characteristics established.