

STUDIJŲ KOKYBĖ AUKŠTOJOJE MOKYKLOJE: VALDYMO FILOSOFIJA IR PRAKSEOLOGIJA

(Perspausdinta iš žurnalo „Aukštojo mokslo kokybė“, 2004, Nr. 1. Kaunas: Vytauto Didžiojo Universitetas. P. 12-25.)

Prof. habil. dr. Audronė Juodaitytė
Šiaulių universitetas
P. Višinskio g. 25, LT – 76285 Šiauliai

Anotacija

Straipsnyje apibūdinama visuotinės kokybės filosofija, jos transformacijos ir reikšmingumas aukštosios mokyklos studijų kokybei. Atskleidžiamos studijų kokybės valdymo koncepcijos, principai bei problemos. Nušviečiama, kaip šiuolaikiniuose Europos universitetuose yra realizuojamas studijų kokybės valdymas. Nagrinėjama dviejų Europos šalių (Didžiosios Britanijos ir Suomijos) patirtis studijų kokybės valdyme. Pateikiamos apibendrintos išvados ir rekomendacijos studijų kokybės valdymo efektyvumui šiuolaikiniuose universitetuose.

Raktiniai žodžiai: kokybė, visuotinė kokybė, visuotinės kokybės valdymas, studijų kokybės sistema, studijų kokybės valdymas, vidinis studijų kokybės valdymas, išorinis studijų kokybės valdymas.

Įvadas

XX a. paskutiniajame dešimtmetyje Europos aukštosiose mokyklose kokybės problema tapo ypač aktuali. Jos svarba išryškėjo atsiradus „visuotinės kokybės filosofijai“ (Lewis, Smith, 1994), kuria buvo pradėtas grįsti ir universitetinis išsilavinimas.

Visuotinės kokybės ideologijos šalininkai (Craft, 1992; Vroeijenstijn, 1995; Barnett, 1992) ypatingą dėmesį skyrė vartotojo poreikių tenkinimui, nes būtent vartotojas turi apspręsti, ar kokybė yra pasiekta. Vartotojais yra ne tik paskiri asmenys, bet ir organizacijos, įstaigos. Visuotinės kokybės filosofijos priėmimas organizacijai reiškia naujus įsitikinimus, naują požiūrį į žmogų ir technologijas. Pagrindą sudaro nuostata, jog visada egzistuoja pats geriausias būdas organizacijos veiklos tobulinimui. Šiuo atveju visuotinės kokybės filosofija remiasi vertybių analize, kaip metodu, tobulinančiu organizacijos veiklą.

„Visuotinė kokybė“ – tai filosofija, kurios pagrindu valdomos sistemos gali tiesiogiai įtakoti organizacijos tikslus, tenkinančius ir vartotojų poreikius, nes pastovus kokybės siekimas tampa organizacijos gyvenimo būdu. Iki šiol buvo žinomi du požiūriai į universitetinių studijų kokybę, tai - mokslo įstaigos akreditavimas ir rezultatų vertinimas. Visa tai reiškia išorinį studijų kokybės vertinimą. Visuotinės kokybės filosofija siūlo kontrolės funkcijas perkelti į patį studijų procesą. Tuo pačiu kokybės siekimas integruojasi į studijų procesą ir yra kaip akademinės bendruomenės gebėjimas savarankiškai palaikyti ir tobulinti studijų standartus, atsižvelgiant į studentų, tėvų, organizacijų ir kitų visuomeninių grupių poreikius. Valstybinė akreditacija ir rezultatų vertinimas yra svarbi, tačiau ne pagrindinė kokybės užtikrinimo grandis.

Aukštojo mokslo decentralizavimo sąlygomis kiekviena aukštoji mokykla susiduria su būtinumu išvystyti vidinę studijų kokybės užtikrinimo sistemą. Todėl yra būtina: suvokti bendrąsias kokybės valdymo teorijas, bei jų taikymą studijų sistemos kokybei; atkreipti dėmesį į pagrindines kokybės užtikrinimo procedūras, taikomas užsienio šalių universitetuose, ypač tų, kurios turi nemenką patirtį studijų kokybės valdymo srityje. Vienos iš tokių šalių Europoje yra Didžioji Britanija ir Suomija.

Tikslas - išnagrinėti universitetinę studijų kokybės filosofiją ir prakseologiją paskirų Europos šalių patirties pavyzdžiu, bei numatyti gaires jos valdymo efektyvumui.

Objektas - aukštosios mokyklos studijų kokybė

Uždaviniai:

1. Atskleisti visuotinės kokybės filosofinę esmę bei transformavimosi gaires aukštojoje mokykloje.

2. Išnagrinėti šiuolaikinės, universitetinės studijų kokybės prakseologiją, atskleidžiant jos valdymo gerinimo galimybes.

3. Apibūdinti atskirų Europos šalių (D. Britanijos ir Suomijos) universitetinę studijų kokybės valdymo praktiką ir jos taikymo galimybes.

Metodai: teorinės literatūros analizė, metaanalizė.

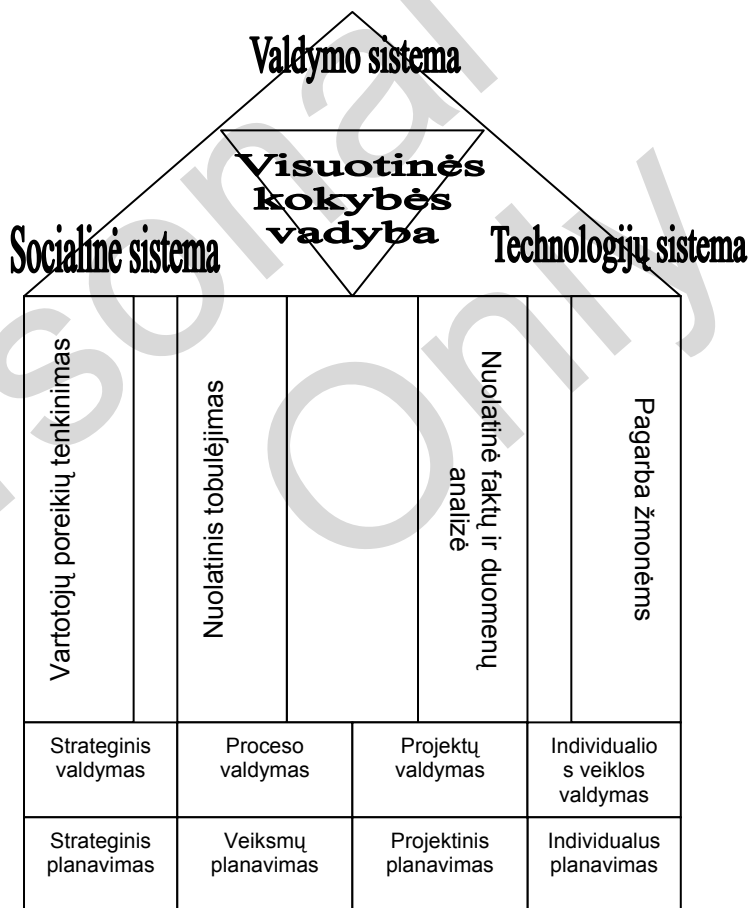
1. Visuotinės kokybės filosofija ir studijų kokybė: sąvokos ir vadybiniai principai

Sąvoka „kokybė“ daugelio mokslininkų nuomone (Craft, 1992; Vroeijenstijn, 1995; Kells, 1992; Barnett, 1992) atspindi pasikeitusį požiūrį į kontrolę, pernešant akcentus nuo išorinės į vidinę. Kokybės kriterijais šiuo atveju tampa ne tik rezultato atitikimas tam tikram pavyzdžiui, bet ir vartotojo poreikiams. Todėl kokybė yra vidinė pačios organizacijos problema, kai svarbiausias dėmesys yra skiriamas pastoviam technologijų tobulinimui, įjungiant į šį procesą visą bendruomenę. Kontrolė yra suvokiama kaip kokybės gerinimo būdas, ir jos tikslu tampa faktų, būtinų tolimesniam planavimui bei analizei kaupimas.

Šiuolaikinės kokybės, kaip būdo, patenkinančio vidinį ir išorinį vartotoją, samprata susiformavo būtent vadybos teorijose ir **visuotinės kokybės filosofijoje**. Visuotinės kokybės samprata yra taikoma visų procesų, visų darbuotojų lygių apibūdinime. Jos pagrindu valdomos sistemos gali tiesiogiai įtakoti organizacijos tikslus, o tuo pačiu užtikrinti ir vartotojų poreikių tenkinimą. Tam yra būtina ne tik faktų, procesų analizė, bet ir statistinė kontrolė, kuri yra kaip grįžtamasis ryšys. Antra vertus, efektyvus valdymas neįmanomas be pagarbos žmonėms, be profesinio kiekvieno iš jų augimo. Tokiu būdu, sparčiai vystantis vadybos mokslui, buvo pereita nuo klasikinės kontrolės schemos „poveikis darbuotojams“ prie schemos - „pagarba darbuotojams“.

Visuotinės kokybės filosofijos priėmimas, visų pirma reiškia, jog visada egzistuoja geriausias būdas rezultatams pasiekti, kuris yra kaip pastovus galimybių tobulinimas. Tai leidžia kalbėti apie naują organizacijos valdymo stilių – visuotinės kokybės valdymą.

Siekiant geriau suvokti pagrindines visuotinės kokybės filosofines idėjas, dažnai naudojamas terminas „kokybės pastatas“ (Barnett, 1992; Kraft, 1992).



1 pav. Visuotinės kokybės „pastatas“ (pagal Barnett, 1992, p. 18)

Paveiksle 1 keturiomis atraminėmis kolonomis (ant kurių laikosi visas ugdymo kokybės konstruktas) yra pavaizduoti keturi visuotinės vadybos principai. Tai: vartotojų poreikių tenkinimas, pastovus jų tobulėjimas, nuolatinė faktų ir duomenų analizė, pagarba žmonėms. „Stogas“ reiškia, kad kiekviena organizacija gali būti padalinta į tris sistemas: socialinę, technologinę ir valdymo. Šios sistemos dalyvauja kokybės siekime ir paslaugų teikime. Jų sąveikos sfera tampa visuotinės kokybės valdymas (Total Quality Management). Socialinė sistema jungia: organizacijų kultūrą (vertybės, normos, požiūriai, lūkesčiai), socialinių santykių

tarp žmonių ir jų grupių kokybę (elgseniniai ir komunikaciniai pavyzdžiai). Technologinė sistema - tai gamybos technologijos, standartai, žmonės, kaip fiziniai subjektai, jų funkciniai įsipareigojimai (studijų planų, programų realizavimas, tvarkaraščių sudarymas, fakulteto ir universiteto struktūros užtikrinimas ir kt.).

Valdymo sistema yra kaip kokybės „pastatą“ jungiantis veiksnys ir ji apima: organizacijos struktūrą (formalų dizainą, pasiskirstymą pareigomis), įstaigos tikslus, misiją, perspektyvų matymą ir jų išvystymą, administracinę veiklą (planavimą, valdymą, kontrolę). „Stulpai“ - tai principai, kurie realizuojami valdant visuotinę kokybę: vartotojo poreikių tenkinimas, pastovus jų tobulėjimas, vykstantis ne dėl išorinės, o dėl vidinės kontrolės įjungimo į patį studijų kokybės procesą; operavimas faktais, leidžiančiais tobulinti grįžtamąjį ryšį tarp vartotojo ir paslaugų tiekėjo; pagarba žmonėms, realizuojama per savikontrolę ir aktyvų dalyvavimą joje.

Studijų kokybės pagrindas - tai konkrečios kokybės valdymo procedūros: strateginės, procesinės, projektinės, personalinės. Strateginiame valdymo lygmenyje, atsižvelgiant į universiteto misiją ir veiklos tikslus, vyksta veiklos planavimas. Tuo tikslu universitete gali būti įsteigta atskira tarnyba, besirūpinanti universiteto veiklos perspektyvomis, tikslų derme su kokybės ideologija. Procesualusis valdymas – tai planavimas ir veiksmų, reikalingų ugdymo kokybei numatymas, ryšių tarp atskirų universiteto padalinių užtikrinimas. Projektinis-komandinis valdymas – tai veiksmų, būtinų kokybei numatymas, kokybės atskiruose universiteto padaliniuose valdymas, kai į ją įsijungia darbuotojų komandos. Personalinis kokybės valdymas reiškia, kad kiekvienas kolektyvo narys individualiai planuoja savo veiklą ir siekia joje reikiamos kompetencijos.

2. Kokybės valdymo problema aukštojoje mokykloje: universalumas ar specialumas?

Kai kurie mokslininkai (Edgerton, 1993, Seymour; 1993) abejoja dėl kokybės klausimų būtinumo aukštesiose mokyklose. Jie remiasi ypatinga universitetų paskirtimi, ir baiminasi dėl tokių terminų įvedimo, kaip „vartotojo poreikių tenkinimas“, „kontrolė ir valdymas“, „standartizacija“. Šiuo pagrindu jie formuluoja teiginį - aukštojoje mokykloje savaime yra siekiama kokybės, nes tokia yra jos paskirtis. Vadovybės ir mokslininkų tarpe vyrauja požiūris, jog šios institucijos yra mokslo žinių generatoriai, ir nėra tiesiogiai susiję su biznio konkurencijos pasauliu. Dauguma akademinio išsilavinimo šalininkų gina triadą „dėstymas – tyrimai – paslaugos“, kaip sistemą, užtikrinančią kokybišką universiteto, kaip organizacijos funkcionavimą visuomenėje. Tačiau, kaip teigė Ohajo universiteto tarybos pirmininkas Cherston: „darbdaviai perka mokslą, o aukštasis mokslas perduoda tyrimus“ (1993, p. 10). Šią nuomonę palaiko dauguma privačių universitetų. Visuomenė ir įvairios jos institucijos iš aukštųjų mokyklų tikisi kuo geresnių rezultatų. Seymour (1993) nurodo, jog dauguma jaunų žmonių (88%), baigiančių universitetus jau nebetiki, jog diplomai garantuoja jiems gerai apmokamą darbą. Tuo tarpu baigiantieji universitetines kolegijas (73%), galvoja, jog diplomai jiems yra reikšmingas siekiant karjeros. Todėl Seymour nurodo, jog „ nėra realaus atitikimo tarp to, ko šiandien reikia visuomenei, ir tarp to, ką šiandien universitetai ir kolegijos gali jai pasiūlyti“ (1993, p. 253).

Dabartiniu metu vis labiau įsivyroja nuomone, jog visuotinės kokybės principus galima taikyti ir universitetiniam išsilavinimui. Tai: pagarba žinioms bei pastovus jų tobulinimas, pripažįstant būtinumą kiekvienam besimokančiajam išvystyti siekį nuolatiniams mokymuisi per gyvenimą. Visuotinės kokybės praktikai taip pat pripažįstama žinių reikšmingumą universitetuose, pvz., Green (1994) universitetinį išsilavinimą vertina kaip vieną iš visuotinę kokybę garantuojančių veiksnių. Atskleisdamas šį principą, jis nurodo: „būtina universitetinį išsilavinimą suvokti kaip siekiamybę tobulėjimui. To turėtų siekti kiekviena organizacija, ir tai būtų ne tik paskirų žmonių bruožas, bet visų jos darbuotojų savybė“ (1994, p. 223).

Visuotinės kokybės teoretikai (Barnett, 1992; Craft, 1992; Vroeijenstijn, 1995) palaiko nuomonę dėl pastovaus darbuotojų žinių tobulinimo būtinumo. Tačiau jiems tai reiškia pastovų darbuotojų mokymąsi ir tobulinimąsi tik tam tikrose srityse, sprendžiant konkrečias problemas.

Universitetams istoriškai yra būdinga pagarba individui ir jo teisėms. Ši tradicija ryški ir apibrėžiant visuotinės kokybės principus. Tai reiškia, jog pripažįstamos kiekvieno besimokančiojo individualaus augimo galimybės, bei teisė reikšti savo mintis, tobulėti problemų sprendimuose.

Visuotinės kokybės modelis gali būti prilyginamas vadybos modeliui, kuris realizuojasi per pagrindinius principus: planavimą (situacijos ir procesų studijavimas); eksperimentavimą; kontrolę (rezultatų vertinimas); veiksmus, nukreiptus į rezultatų studijavimą ir jų diegimą.

Visa tai galima pavaizduoti lentelėje (1), kurios pagalba atskleisime visuotinės kokybės filosofijos kategorijų ir principų esmę, reikšmingų universitetinės studijų kokybės esmės sampratai.

1 lentelė

Visuotinės kokybės kategorijos ir principai

Visuotinės studijų kokybės sistema	Kategorijos	Principai ir procedūros
<u>Valdymo sistema:</u> 1. Sistemos, procesai 2. Valdymas (vadovavimas) 3. Strategija 4. Misija	1. Vadovavimas 2. Kokybės planavimo strategija 3. Ilgalaikis planavimas	1. Tikslų atitikimas numatomiems rezultatams 2. Visuotinės kokybės filosofijos priėmimas 3. Personalo valdymo krypties numatymas.
<u>Socialinė sistema:</u> 1. Struktūra 2. Kultūra, kolektyvo suderinamumas 3. Grupės 4. Vertybės, normos 5. Santykiai	4. Personalo kvalifikacijos kėlimas 5. Partnerystės / paritetinių santykių plėtra 6. Atsakomybė ir pilietiškumas	4. Valdymo stilių kaita 5. Transformacinių procesų valdymas ne technikos, o žmonių pagalba
<u>Technologijų sistema:</u> 1. Studijų planai 2. Veiklos aprašymai 3. Problemos sprendimo instrumentai 4. Studijų procesai 5. Sprendimų priėmimas 6. Instrumentai ir pagalbinės priemonės	7. Kokybės procesų valdymas 8. Grįžtamoji reakcija 9. Kokybės projektavimas	6. Kokybės valdymo pastovus efektyvinimas

Lentelėje (1) atskleistos visuotinės kokybės filosofijos kategorijos, principai, procedūros. Antroje ir trečioje skiltyse nurodytos kategorijos, principai ir procedūros, kuriuos išskyrė JAV nacionalinių premijų už kokybę komitetas, ir kurie sudaro pagrindą studijų kokybės analizei. Trečioje skiltyje atskleisti principai visuotinės kokybės filosofijoje yra vadinami klasikiniais. Šių kategorijų ir principų analizė gali būti lyginama su aukštosios mokyklos veiklos principais: socialinių transformacijų ir procesų pažinimas bei jų valdymas, sprendimų priėmimas žinių ir žinojimo pagrindu, pagarba žmogaus intelektualiniams resursams ir sąlygų sudarymas jų plėtrai.

Visuotinės kokybės principai leidžia išvystyti pokyčius socialinėje aplinkoje, kaip naują galimybę, o ne kaip pavojų. Jeigu socialinės krizės, kurios pastoviai veikia universitetus, taps joms pavojingomis ir universitetai stengsis nuo jų atsiriboti, tai tuo pačiu jie atsiribos ir nuo kaitos. Jeigu aukštoji mokykla šią galimybę tinkamai panaudos, tai ji nukreips savo veiklą ne tik į dabartį, bet ir į ateitį. Visuotinės kokybės principai leidžia analizuoti supančios aplinkos poveikį kaip naują galimybę universitetų kaitai, o ne kaip pavojų jai.

3. Studijų kokybės vertinimo problema Europoje: požiūriai ir sprendimai

XX a. devintas dešimtmetis neabejotinai įeis į aukštojo mokslo istoriją kaip kokybės dešimtmetis. Dėmesys, kuris buvo skiriamas aukštosios mokyklos studijų kokybei ne tik Europoje, bet ir pasaulyje leido šiai problemai užimti prioritetines pozicijas. Sąvokos „kokybė“, „kokybės užtikrinimas“, „kokybės kontrolė“, „kokybės vertinimas“ tvirtai įėjo į mokslinį studijų kokybės valdymo terminijos arsenalą ir iki šiol naudojami mokslo darbuose. Šiai problemai nagrinėti skiriamos publikacijos specializuotose leidiniuose „Higher Education in Europe“, „Management in Higher Education“, monografijos, tarptautinės konferencijos. Studijų kokybės užtikrinimas aukštojoje mokykloje tapo svarbia jos raidos grandimi. Šį reiškinį sąlygojo tam tikros priežastys.

Nuo antrosios XX a. pusės pasaulyje pastebimas aukštųjų mokyklų ir studentų skaičiaus augimas, o taip pat universitetinių dalykų, bei studijų programų plėtojimas. Aukštasis išsilavinimas tapo masiniu. Tuo pačiu labai reikšminga tapo naujoji ugdymo kokybės filosofija, kurios esminis teiginys yra toks: masinis aukštojo išsilavinimo pobūdis išeliminuoja centralizuotą kontrolę, ir ji tampa neefektyvi. Todėl reikalinga lanksti valdymo sistema, kuri galėtų funkcionuoti

kiekvienos konkrečios aukštosios mokyklos lygmenyje. Ši filosofija jau yra realizuojama daugelyje Europos universitetų, ir, visų pirma, būtent tuose, kurie turi realią autonomiją. Mainais už suteiktą universitetams autonomiją Europos šalių vyriausybės pareikalavo iš jų garantijų studijų kokybei. Todėl daugelyje šalių buvo sukurtos nacionalinės kokybės vertinimo sistemos. Kiekvienoje šalyje jos turėjo ypatumų, nes įtaką darė daug veiksnių: visuomenės nuomonė, aukštąjį mokslą kuriojančios ministerijos ir pačių universitetų vadovybės, akademinės bendruomenės požiūris į studijas. Pagal patirtį studijų kokybės valdymo srityje, Vroeijenstijn (1995) Europos šalis suskirstė į keturias grupes:

1 grupė – šalys, turinčios pakankamą patirtį studijų kokybės valdymo sistemos sudaryme (Didžioji Britanija, Nyderlandai, Prancūzija);

2 grupė – šalys, kurios neturi pakankamos patirties studijų kokybės valdymo sistemoje (Belgija, Danija, Švedija, Suomija);

3 grupė – šalys, kuriose vyksta diskusija dėl nacionalinės studijų kokybės sistemos sudarymo galimybių (Austrija, Norvegija, Šveicarija);

4 grupė – šalys, kurios priartėjo prie ugdymo kokybės sistemos esmės suvokimo ir studijuoja kitų šalių patirtį (Italija, Graikija ir Rytų Europos šalys).

Nacionalinių studijų kokybės sistemų atsiradimas Europos šalyse yra lydimas tam tikrų koncepcijų. XX a. devintajame dešimtmetyje kokybės koncepcijos atsirado daugelyje Europos šalių (Didžioji Britanija, Prancūzija, Nyderlandai, Suomija, Švedija).

Aukštosios mokyklos studijų kokybės koncepcijos esmę sudaro šie teiginiai:

- kokybė gali būti užtikrinama per išorinį ir vidinį vertinimą;
- studijų programų ir sąlygų (pedagoginių, akademinų), būtinų jų funkcionavimui analizė kaip prielaida vidinės studijų kokybės vertinimui;
- išorinės kokybės vertinimą organizuoja speciali institucija - nacionaliniai studijų kokybės vertinimo centrai, kurie turėtų funkcionuoti kaip nepriklausomi (nuo ministerijų ar jų padalinių);
- tiek vidinis, tiek ir išorinis studijų kokybės vertinimas baigiamas ataskaitomis ar pranešimais, kurie turėtų būti publikuojami spaudoje.

Kokybės valdymo esmę per vidinį ir išorinį vertinimą pavaizduosime lentelėje (2).

2 lentelė

Studijų kokybės užtikrinimas per vidinį ir išorinį vertinimą

Vidinis vertinimas	Išorinis vertinimas
Monitoringas Visuminis aukštosios mokyklos studijų kokybės vertinimas Savianalizė ir savikontrolė	Akreditavimas Nepriklausomų ekspertų vizitai Kontrolės formų plėtojimas

Toks studijų kokybės valdymas yra realizuojamas daugelyje Europos šalių. Tačiau vieningos nuomonės nėra. Dėl jo tikslų ir vertinimo instrumentų iki šiol tarpusavyje nesutaria ministerijos ir universitetų vadovybės. Ginčų esmę pavaizduosime lentelėje (3).

3 lentelė

Aukštosios mokyklos ugdymo kokybės vertinimo tikslai

Ginčų objektas	Vyriausybė	Aukštosios mokyklos
Vertinimo tikslai	Aukštųjų mokyklų akreditavimas Finansinės ataskaitos vyriausybei Aukštojo mokslo plėtros planavimas ir valdymas Aukštųjų mokyklų rangavimas pagal studijų kokybę Studijų kokybės užtikrinimas Konstitucijos pagrindu Aukštųjų mokyklų veiklos efektyvinimas	Kokybės tobulinimas Aukštųjų mokyklų atsiskaitymo tobulinimas Aukštųjų mokyklų veiklos savireguliacija Studijų kokybės užtikrinimas per vidinę kontrolę
Vertinimo instrumentai	Agentūra, atsakinga už išorinį vertinimą Kokybės rodikliai	Aukštųjų mokyklų studijų kokybės užtikrinimo sistemos vertinimas Išorinis vertinimas

Nepaisant bendrų studijų kokybės sampratos požymių, kokybės užtikrinimo sistema Europos šalyse skiriasi. Kai kuriose šalyse yra institucijos, atsakingos už išorinę kontrolę aukštojoje mokykloje, studijų tikslų ir funkcijų realizavimas. Nors tokios institucijos daugelyje šalių egzistuoja kaip nepriklausomos, tačiau jų kilmė yra įvairi. Pavyzdžiui, Danijoje ir Didžiojoje Britanijoje ši institucija yra finansuojama iš valstybės biudžeto, o Prancūzijoje Nacionalinis studijų kokybės vertinimo komitetas yra nepriklausomas nuo valstybės, tačiau kontrolės ataskaitas bei kokybės vertinimus tiesiogiai teikia šalies prezidentui. Suomijoje (iki 1996 metų) nebuvo specialios įstaigos, kuri galėtų vertinti universitetinių studijų kokybę. Tačiau jau 2000 metais šalyje buvo vykdomas studijų kokybės eksperimentas, ir jis buvo valstybės finansuojamas.

Dar vienas esminis skirtumas: daugelyje Europos šalių (Danija, Suomija) kokybės vertinimo sistema apima universitetinius dalykus, studijų programas ir tik nedaugelyje šalių (Didžioji Britanija, Prancūzija ir kt.) yra vertinama universiteto kaip organizacijos veiklos kokybė apskritai.

Kai kuriose šalyse vertinimo objektu yra studijų procesas, o mokslinė-tiriamoji veikla nevertinama visiškai, arba šis vertinimas turi tik formalų pobūdį. Dauguma mokslininkų (Craft, 1992; Green, 1994) nurodo, jog studijų procesą ir mokslinę – tiriamąją veiklą reikia vertinti atskirai. Argumentai, kuriuos išsako šie mokslininkai yra tokie:

- mokslinių tyrimų kokybės vertinimo parametrai iš esmės skiriasi nuo studijų proceso kokybės parametru;
- mokslinės-tiriamosios veiklos ir studijų kokybės visuminiam vertinimui reikia didelio specialistų skaičiaus;
- daugumoje universitetų susiklostė skirtingos tradicijos tiek mokslinės-tiriamosios, tiek ir studijų kokybės vertinimuose, ir todėl šias tradicijas keisti yra sunku.

Visos minėtos Europos šalys studijų kokybės pagrindiniu uždaviniu pripažįsta tiek aukštosios mokyklos veiklos gerinimą apskritai, tiek ir efektyvų kontrolės sistemos funkcionavimo būtinumą pačiame universitete. Be to, kiekviena šalis akcentuoja studijų kokybėje tam tikrus aspektus: pvz., kokybės siekio raišką, universiteto atsakomybės ar atskaitomybės sistemos efektyvumą ir kt.

Daugelyje Europos šalių (Didžioji Britanija), kuriose efektyviai funkcionuoja studijų kokybės vertinimo ataskaitos, jos skiriasi tiek savo apimtimi, tiek ir informacijos kiekiu ar analizės kokybe. Europos universitetų studijų kokybės sistemose galima aptikti principų įvairovę, kuriais remiantis yra vertinama studijų kokybė. Pagrindiniais principais, pagal Vroeijentijn (1995), yra šie:

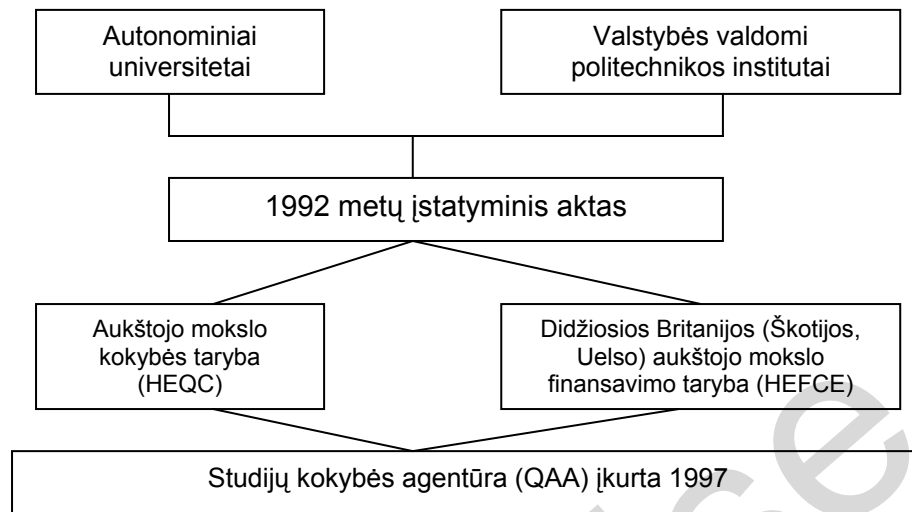
- visos suinteresuotos pusės (šalių parlamentai, vyriausybės, universitetai ir kt.) turi aiškiai suvokti, ko jie pageidauja iš nacionalinių studijų kokybės vertinimo institucijų;
- negalima šiai institucijai deleguoti per daug funkcijų, nes ji nepajėgs jų kokybiškai atlikti;
- nacionalinė kokybės vertinimo sistema negali apsiriboti universitetų akreditavimu bei tiesiogiai įtakoti jų finansavimą;
- studijų kokybės vertinimas universitetuose negali tapti Vyriausybei tam tikru instrumentu, reguliuojančiu universitetų autonomiją;
- universitetai turi sukurti instituciją, atsakingą už išorinę kokybės vertinimą, kurį privalėtų atlikti nepriklausomi ekspertai;
- kokybės vertinimas universitetuose turi vykti reguliariai ir sistemingai;
- pagrindiniu studijų kokybės elementu yra vidinis vertinimas, kurį atlieka patys universitetai.

4. Europos šalių (D. Britanijos, Suomijos) studijų kokybės vertinimo sistemos.

4.1. Nacionalinė ugdymo kokybės vertinimo sistema Didžiojoje Britanijoje.

8-tame XX a. dešimtmetyje Didžiojoje Britanijoje egzistavo dvi studijų kokybės vertinimo sistemos: **tradicinė**, kai kiekvienas universitetas savarankiškai sprendė studijų kokybės klausimus, ir **naujoji, politechnikos institutų sistema**, kai kokybę kontroliavo valstybė per tam tikrą instituciją – Nacionalinių akademinių laipsnių teikimo tarybą (Council for National Academic Awards, CNAA).

Nuo 1992 metų šalyje buvo sudaryta vieninga sistema ir įkurta Anglijos aukštojo mokslo finansavimo taryba (Higher Educational Funding Council for England, HEFCE), kuri apjungė „senuosius“ universitetus ir „naujuosius“, politechnikos institutus, į tam tikrą sistemą. Ugdymo kokybės vertinimo sistemos raidą Didžiojoje Britanijoje pavaizduosime 2 pav.



2 pav. Studijų kokybės vertinimo sistemos raida Didžiojoje Britanijoje (XX a. 9 dešimtmetyje)

Tokiu būdu „senųjų“ universitetų autonomija buvo ribojama tiek, kiek išaugdavo „naujųjų“ universitetų, t.y. reorganizuotų politechnikos institutų autonomija. Buvo rastas ir kompromisinis sprendimas: šių dviejų universitetų tipų Mokslo ir studijų tarybos įkūrė dvi organizacijas. Kontrolės funkcijas ir kokybės vertinimo procedūras apibrėžė sau kiekvienas konkretus universitetas. Tačiau studijų kokybę suvokė kaip valstybinės reikšmės uždavinį, kurio realizavimą kontroliavo specialios valstybinės institucijos.

Viena iš jų – Aukštojo mokslo studijų kokybės taryba (Higher Education Quality Council, HEQC). Tai - visuomeninė organizacija. Jos pagrindą sudaro universitetų Rektorių taryba. Pagrindinis jos tikslas – universitetų savarankiškos veiklos, užtikrinant studijų kokybę, plėtojimas, studijų kokybės standartų tobulinimas bei jų palaikymas. Antroji institucija – Finansavimo taryba (valstybinė) ir jos skyrius - Kokybės vertinimo (Quality Assessment Division, QAD). Jis atlieka studijų ir mokslinės – tiriamosios veiklos kokybės vertinimą. Studijų kokybės užtikrinimo taryba garantuoja universitetų autonomiją ir suteikia jiems teisę savarankiškai apsispręsti dėl kokybės tikrinimo procedūrų bei tobulinimo būdų pačio universiteto viduje. Studijų kokybės tikrinimas kiekviename universitete vyksta kas penkeri metai.

Studijų kokybės taryba ypatingą dėmesį skiria universitetų bendradarbiavimui. Dabartiniu metu aktyviai sprendžiamas klausimas dėl studijų lygių ir mokslinių laipsnių ekvivalentiškumo universitetuose.

Kita organizacija – Kokybės vertinimo skyrius (HEFCE) – realizuoja Valstybinį studijų kokybės vertinimą visuose universitetuose. Šio vertinimo tikslai:

- finansų politikos korekcija;
- universitetų veiklos, tobulinant studijų programas, palaikymas;
- informacijos rinkimas apie studijų kokybę nacionaliniam monitoringui.

Nuo 1995 metų valstybinės komisijos veikloje įvyko tam tikri pokyčiai. Jie buvo nukreipti į universiteto atsakomybės ir savarankiškumo didinimą. Dėmesio centre atsidūrė universitetų atliekama studijų kokybės savianalizė, kurios pagrindą sudaro tie tikslai ir uždaviniai, dėl kurių apsisprendžia pats universitetas. Pastaruoju metu yra apibrėžtos šešios studijų kokybės vertinimo kryptys:

- studijų turinys;
- studijų dizainas;
- studijų programos organizavimas;
- dėstymas, vertinimas;
- studentų pasiekimai;
- studentų akademinis palaikymas, vadovavimas jiems;
- studijų materialiniai resursai;
- studijų kokybės užtikrinimo sistema.

Kiekvienas iš šių aspektų gali būti įvertintas nuo 1 iki 4 balų. Sritis kuri gauna įvertinimą „1“, laike trijų metų turi būti peržiūrėta iš esmės.

4.2. Studijų kokybės užtikrinimas Suomijoje

Šalyje ieškoma optimalaus kokybės funkcionavimo modelio, kuris atitiktų socialines-ekonomines ir nacionalines Suomijos švietimo sistemos tradicijas. Tačiau tokia sistema yra dar tik tapsmo procese. Suomijoje stengiamasi apjungti įvairių Europos šalių patirtį, t.y. tų, kurios

pagrindinį dėmesį skiria studijų (pvz., Nyderlandai) ir tų, kurios domisi visuminiu universitetų veiklos vertinimu, pvz., Prancūzija. Suomijos studijų kokybės vertinimo koncepcijos esmė sudaro vidinio vertinimo derinimas su išoriniu, kurį atlieka ekspertai, kviečiami iš šalies.

Tačiau šioje sistemoje veiksmai tarp atskirų struktūrų buvo silpnai koordinuojami. Todėl atsirado būtinybė reorganizuoti struktūras ir kurti bendrą nacionalinę studijų kokybės užtikrinimo sistemą. Dabartiniu metu studijų kokybės koncepcijos pagrindą sudaro šios idėjos:

1. universiteto kokybės vertinimas yra bendros nacionalinės aukštojo mokslo politikos strategine dalimi;

2. kokybės vertinimas atliekamas siekiant gerinti universitetų atsiskaitomybę visuomenei bei garantuoti studijų atitikimą tarptautiniams standartams;

3. būtinas funkcijų pasidalijimas tarp Mokslo akademijos ir Aukštojo mokslo vertinimo tarybos pirmoji institucija turi atsakyti už mokslo ir tyrimų kokybę, o antroji – už studijų kokybę;

5. studijų kokybe visuose universitetuose turi būti vertinama pasikvietus nepriklausomus ekspertus.

Kokybės vertinimo Taryba atlieka tokią veiklą: organizuoja apmokymus ekspertams; teikia jiems konsultacijas; renka, sistemina informaciją apie studijų kokybės vertinimą; vysto ugdymo kokybės vertinimo metodologiją ir metodus, vykdo tarptautinį bendradarbiavimą.

Dabartiniu metu studijų kokybės vertinimas Suomijoje vyksta trimis lygiais:

- universiteto;
- studijų programų;
- tam tikrų universiteto veiklos sričių.

Studijų kokybės Taryba Suomijoje, visų pirma, vertina studijų programas socialinės politikos srityse, o taip pat ir tose srityse, kurios turi augimo galimybę. Nuo 1998 metų Suomijoje buvo planuojama studijų kokybės vertinimą atlikti tokiose srityse: vadybos ir gamybos inžinerijos, sveikatos apsaugos, mokytojų rengimo, tikslųjų mokslų. Sritis, į kurias dabartiniu metu atkreipiamas ypatingas dėmesys yra šios: informacinių technologijų, telekomunikacijų diegimas, suaugusiųjų mokymas.

1999 metais Suomijos universitetuose buvo atlikta doktorantūros studijų analizė. Suomijos Mokslo taryba nurodė, kokiose kryptyse reikia atlikti tyrimus ir kaip juos vertinti. Visų pirma, buvo atliekamas gamtamokslinių, o vėliau ir socialinių bei humanitarinių mokslų vertinimas. Studijų kokybės vertinime buvo siūloma plačiai taikyti nepriklausomų ekspertų metodą. Pagrindinis argumentas - mažose šalyse universitetų dėstytojai gerai žino vienas kitą, todėl tinkamai studijų tinkamai ekspertizę atlikti gali tik specialistai iš kitų šalių.

Vertindami studijų kokybę ekspertai susipažįsta su programomis, dėstytojų mokslinėmis publikacijomis ir tyrimo planais. Metinėje ataskaitoje organizacinis komitetas turi atkreipti dėmesį į tris aspektus:

- materialinė ir techninė tyrimo bazė;
- tyrimo struktūra ir lygis;
- tyrimo rezultatai, lyginant juos su užsienio šalimis.

1992 metais buvo atliktas Suomijos Mokslo akademijos veiklos įvertinimas dėl studijų kokybės gerinimo. Į organizacinį komitetą buvo pakviesti keturi ekspertai iš užsienio, kurie pateikė išsamias rekomendacijas dėl studijų kokybės gerinimo. Gerinant mokslinę-tiriamąją veiklą universitetuose buvo numatytos tokios kryptys:

- akademinio personalo vaidmens sustiprinimas, koordinuojant tyrimus;
- dėmesys grantų teikimui už fundamentinius tyrimus (vietaj trumpalaikių, empirinių);
- galimybių užtikrinimas dalyvauti tarptautinėse tyrimų programose;
- mokslo tarybų skaičiaus apibrėžimas pagal tyrimų kryptis ir tematiką.

Išvados ir rekomendacijos:

1. Europos šalyse socialiai orientuotos rinkos ekonomikos sąlygomis ir esant nepakankamiems ištekliams, (ypatingai energetikos), akcentai perkeliama į intelektualinio potencialo vystymą. Tai daroma tobulinant tiek švietimo sistemą apskritai, tiek ir gerinant studijų kokybę. Universitetams tai ypač svarbu rengiant kvalifikuotus specialistus pačiai švietimo sistemai, kuri yra kaip metapriemonė bendrai visuomenės kultūrai.
2. Visuotinės kokybės filosofija yra reikšminga ir universitetų studijų kokybės koncepcijai, nes ji nukreipia aukštąsias mokyklas į vartotojų poreikių tenkinimą. Todėl siekiama kurti specializuotas studijų kokybės vertinimo sistemas ir tuo pačiu transformuoti jas į universalesnes. Visuotinės kokybės užtikrinimą universitetuose sąlygoja visų pageidaujančiųjų studijuoti poreikių užtikrinimas ir jų įjungimas į mokymąsi per gyvenimą. Pastaruoju metu įsigali naujas

darbuotojo ir vadovo tarpusavio santykių vaizdinys: tik nuolat sąveikaudami tarpusavyje jie užtikrina profesinį augimą, tuo pačiu praturtina organizacijos patirtį.

3. Stiprinant universitetų autonomiją ir teises studijų kokybės vertinime būtina panaudoti užsienio šalių patirtį. Studijų kokybe turi rūpinti patys universitetai, nes jie yra atsakingi už vidinę kontrolę. Centralizuota kontrolė nepajėgi reguliuoti visų studijų kokybės sferų, analizuoti mokslinės, pedagoginės veiklos procesų ir rezultatų. Kartu su vidine kontrole turėtų vykti ir išorinė, įgalinanti pasitelkti nepriklausomus ekspertus. Tuo tikslu turi būti sudaroma ne tik studijų kokybės vertinimo, bet ir jo užtikrinimo sistema. Svarbu, kad studijų kokybės rezultatai būtų viešai skelbiami ir kontroliuojami kuo platesnių visuomenės sluoksnių.
4. Vertinant studijų kokybę pagal Didžiosios Britanijos ir Prancūzijos pavyzdį, būtina atsižvelgti ne tik universitetines studijų programas, bei ir visą universiteto veiklą apskritai, bei įvairių lygių universitetines studijas (bakaluro, magistrantūros ir doktorantūros), studentų pasirengimą mokslinei-tiriamajai veiklai. Užtikrinant studijų kokybę siūloma atsižvelgti į tokius principus: reikalavimų tikslumas, vertinimo sistemos sudarymas (nedeleguojant per daug funkcijų), universitetinių tarybų ir grupių, atsakingų už studijų kokybės vertinimą sudarymas; reguliarus, sisteminis universitetų atsiskaitymas už studijų kokybę; panaudojant nepriklausomų ekspertų veiklą kaip pagrindinį kontrolės instrumentą.
5. Didžiosios Britanijos patirtyje ypač reikšminga yra vidinė kontrolė, kuri bazuojasi į savianalizę. Jos pagrindą sudaro šeši aspektai: studijų plano architektonika; dėstymas ir savarankiška studentų veikla; bakalaurų, magistrantų ir doktorantų pasiekimų vertinimas; vadovavimas studentų mokslinei-tiriamajai veiklai ir konsultavimas; materialinės bazės sudarymas. Kiekviena iš šių sričių gali būti įvertinta balais.

Literatūra:

1. AAHE ,1993, Statewide Leadership of CQI Higher Education. Session 36, Chicago: American Association for Higher Education.
2. Barnett R. (1992) Improving Higher Education: Total Quality Care. – London: SRHE/ Open University Press.
3. Craft A. ,1992, Quality Assurance in Higher Education. – London.
4. Edgerton, Russ ,1993, „The New Public Mood and what It means to Higher Education“. AAHE Bulletin, Vol. 45, No. 10 (June).
5. Finnish Higher Education Evaluation: Council Action Plan for 1998-1999 (1997). – Helsinki.
6. Green D. ,1994, What is Quality in higher Education? – London: SRHE / Open University.
7. Higher Education Policy in Finland (1996)/ Ministry of Education. – Helsinki.
8. Kells H.R. ,1992, External Quality Assessment in the Netherlands after 5 years: a Policy analysis. Paper of the VSNU Congress.
9. Lewis Ralph G., Smith Douglas H. ,1994, Total Quality in Higher Education. – Florida: St. Lucie Press.
10. Out of Crisis (1986). – Massachusetts.
11. Seymour, Daniel ,1993, On Q: Causing Quality in Higher Education. – New York: Macmillan.
12. Strategy for the Evaluation of Education ,1997, / Ministry of Education. – Helsinki.
13. Vroeijenstijn A.I. ,1995, Improvement and Accountability: Navigating between SCYLLA and CHARIBDIS. – London: Jessica Kingsley Publisher.

Raktinių žodžių apibrėžimai:

Kokybė – tai vartotojų poreikius tenkinantis produktas, tuo pačiu atitinkantis ir tam tikrų paslaugų pavyzdį.

Visuotinė kokybė – produktas, tenkinantis išorinį ir vidinį vartotoją, kai technologiniai procesai organizacijoje yra valdomi ir užtikrina tiek pačios organizacijos, tiek ir kiekvieno darbuotojo personalinį tobulėjimą.

Visuotinės kokybės valdymas yra naujas organizacijos valdymo stilius, kurio pagrindą sudaro nuostata, jog siekiant rezultatų egzistuoja pats geriausias būdas organizacijos veiklos tobulinimui.

Studijų visuotinės kokybės sistema apima tris posistemas: valdymo, socialinę ir technologinę. Valdymo sistemos pagrindą sudaro perėjimas nuo klasikinės kontrolės – poveikis darbuotojams prie modernios kontrolės – pagarba darbuotojams. Socialinė sistema apima vartotojų poreikių tenkinimą ir galimybių sudarymą nuolatiniam organizacijos ir jos darbuotojų tobulėjimui. Technologinė sistema – tai nuolatinis dėmesys faktų duomenų analizei bei procedūroms, užtikrinančioms rezultatus.

Studijų visuotinės kokybės valdymas – tai konkrečios valdymo procedūros: strateginės, procesinės, projektinės bei personalinės, individualios veiklos, kurios nuolat tarpusavyje derinamos, apima universiteto misiją, veiklos tikslus bei geriausio būdo paieškas rezultatų siekimui.

Išorinis studijų kokybės valdymas vyksta tuomet, kai universitetas, suvokdamas studijų kokybę kaip valstybinės reikšmės uždavinį ir misiją visuomenei pasitelkia nepriklausomus ekspertus (kitų universitetų ar kitų šalių) studijų kokybės vertinimui.

Vidinis studijų kokybės valdymas vyksta tuomet, kai universitetas savo pastangomis nuolat ir sistemingai renka faktus ir duomenis apie studijų procesą, juos analizuoja ir vertina organizacijos augimo ir vartotojų poreikių tenkinimo aspektais.

STUDY QUALITY IN HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS: PHILOSOPHY AND PRAXEOLOGY OF MANAGEMENT

The article defines total quality philosophy, its transformations and significance for study quality in higher education institutions. It reveals the concepts, principles and problems of study quality management and provides an overview of implementation of study quality management at today's European universities. The experience of two European countries (Great Britain and Finland) in study quality management is analysed. Generalised conclusions and recommendations for study quality management efficiency at modern universities are provided.

Key words: quality, total quality, total quality management, study total quality system, study total quality management, external study quality assessment, internal study quality assessment.