

KOLEGIJOS VEIKLOS ORIENTACIJOS Į PASLAUGOS VARTOTOJĄ VERTINIMO TENDENCIJOS IR POŽIŪRIO RAIŠKA

Natalija Šedžiuvienė
Šiaulių kolegija
Aušros al. 40, Šiauliai, Lietuva
El. p. direktore@siauliukolegija.lt

Anotacija

Straipsnyje nagrinėjama viena iš kolegijų veiklos tobulinimo krypčių – veiklos orientacija į paslaugos vartotoją bei darbo rinką. Sparčiai kintant pasaulio ekonominei situacijai, kinta ir aukštosioms mokykloms keliami reikalavimai. Šiandien labai svarbu pačiai aukštajai mokyklai suvokti, kas yra jos paslaugų vartotojas ir kokius reikalavimus jis jai kelia. Nuo to, kaip organizacijos darbuotojai tai supranta, priklauso jų teikiamų paslaugų kokybė.

Lietuvoje jau dešimtmetį veikiančioms kolegijoms keliami ypatingai aukšti ryšio su darbo rinka reikalavimai, nes kolegijų paskirtis – į darbo rinkos poreikius orientuotų studijų vykdymas. Kolegijoms keliami reikalavimai orientuoja jas kokybiškai vystytis, idant jos realizuotų savo misiją bei būtų konkurencingos.

Straipsnyje pristatomas Šiaulių kolegijoje atliktas jos veiklos tobulinimo tyrimas, apimantis visas svarbiausias veiklos sritis, ir analizuojamas kolegijos veiklos orientacijos į paslaugos vartotojus bei darbo rinką vertinimas. Vertinimą tyrimo metu atliko Kolegijos dėstytojai ir administracijos darbuotojai, nes būtent šis Kolegijos personalas ne tik betarpiškai dalyvauja rengiant specialistus, bet ir tiria specialistų poreikį, palaiko ryšį su pačiais studentais, Kolegijos absolventais bei jų potencialiais darbdaviais.

Atlikto ir straipsnyje analizuojamo tyrimo rezultatai padeda kiekvienam darbuotojui giliau suvokti savo atsakomybę ir jos reikšmingumą Kolegijos veiklos kokybei, Kolegijos raidai, konkurencingumo didinimui, papildo Kolegijos veiklos vertinimo išvadas ir sudaro galimybes išsamiau analizuoti organizacijos veiklos tobulinimo ir kokybės būklę.

Raktiniai žodžiai: organizacijos vystymasis, veiklos tobulinimas, veiklos vertinimas, vertinimo tendencijos.

Išvadas

Visuomenėje, akademinėje bendruomenėje, diskutuojant apie aukštųjų mokyklų veiklos kokybę, vis dažniau keliamas klausimas apie tai, kas yra aukštosios mokyklos produkcija ir kas yra jos klientas. Šiuolaikinė žinių valdymo teorija į šį klausimą atsako vienareikšmiškai: aukštosios mokyklos produkcija yra žinios, kurias įgyja studentas. Aukštosios mokyklos klientu pirmiausia tampa studentas, po to – pati visuomenė, įmonė, nukreipusi studentą į studijas, valstybė, iš biudžeto finansuojanti žinių gavimo ir jų valdymo procesus (Šedžiuvienė, Vveinhardt, 2009). Siekdamas tenkinti klientų poreikius, aukštosios mokyklos nuolat tobulina savo veiklą, tiria paklausą, rengia veiklos tobulinimo strategijas.

2000 metais Lietuvoje atsiradęs naujas aukštojo mokslo sektorius – kolegijos – per veiklos dešimtmetį ne tik įsitvirtino aukštojo mokslo erdvėje, bet ir patvirtino, kad sėkmingai konkuruoti gali tik tos aukštosios mokyklos, kurios savo veiklą orientuoja į paslaugų vartotojus. Kolegijos, siekdamos geresnės studijų kokybės bei darbo rinkos poreikių patenkinimo, nuolat glaudžiai bendradarbiauja su pramonės ir verslo, viešojo sektoriaus atstovais, stiprina šį bendradarbiavimą, ieško naujų socialinės partnerystės formų.

Sparti technologijų ir žinių kaita daro nemažą įtaką darbo rinkos ir švietimo santykio pokyčiams. Darbo pasaulio ir švietimo integracijos intensyvėjimas reikalauja stiprinti švietimo paslaugų, atitinkančių bendras pasaulio tendencijas, kokybę, akcentuojant žinioms imlios kartos ugdymą. Rimčiausius išbandymus švietimui kelia šios pagrindinės darbo rinkoje išryškėjusios tendencijos:

- kintantis darbo pobūdis;
- didėjantis nedarbas;
- kintantis samdomų darbuotojų ir savo darbo vietas susikūrusių darbuotojų santykis (pastarųjų daugėja);
- ekonominė krizė bei jos sukeltas ir tolydžio didėjantis jaunimo nedarbas;
- pasikeitęs darbo negaunančiųjų kontingentas;
- išsilavinimo, kaip vieno iš svarbiausių karjeros veiksmų ir ekonominės vertybės, poreikio augimas.

Aukštojo mokslo sistema, būdama atvira aplinkai ir reaguodama į ją, turi dinamiškai keistis. Todėl labai svarbu, kad aukštosios mokyklos, tobulindamos savo veiklą, orientuotų ją į vartotoją, kuris jų teikiamą mokymo paslaugą gauna. Šios problemos sprendimas, dėmesys aukštosios mokyklos klientui tampa pagrindiniu uždaviniu, kurį visuomenė kelia aukštosioms mokykloms.

Analizuojant mokslinę literatūrą, Lietuvos aukštojo mokslo praktikoje teko aptikti tik keletą darbų, kuriuose keliami probleminiai klausimai, susiję su aukštosios mokyklos dėstytojų nuostatomis dėl organizacijos orientacijos į švietimo paslaugų vartotojus ir darbo rinką. Todėl tokie tyrimai aukštojo mokslo institucijose būtų labai aktualūs, nes jų rezultatai išryškintų trūkumus ir parodytų tobulintinus šios veiklos aspektus. Tai ir paskatino pradėti šį tyrimą, kuriame keliami du **probleminiai klausimai**: 1) kaip Kolegijos dėstytojai ir administracijos darbuotojai vertina organizacijos veiklos orientaciją į paslaugos vartotoją ir darbo rinką ir 2) kaip pati organizacija orientuoja personalą tokiai veiklai?

Tyrimo objektas – dėstytojų ir administracijos darbuotojų Kolegijos veiklos tobulinimo vertinimai.

Tyrimo dalykas – dėstytojų ir administracijos darbuotojų Kolegijos veiklos tobulinimo samprata ir atskirų dimensijų vertinimo tendencijos.

Tyrimo tikslas – identifikuoti dėstytojų ir administracijos darbuotojų požiūrio į kolegijos veiklos orientaciją į paslaugų vartotojus raiškos tendencijas.

Tyrimo uždaviniai:

1. Ištirti dėstytojų ir administracijos darbuotojų požiūrį į kolegijos veiklos orientaciją į paslaugų vartotojus ir darbo rinką.

2. Atlikti Šiaulių kolegijos dėstytojų ir administracijos darbuotojų nuomonės lyginamąją analizę.

3. Tyrimo duomenų analizės pagrindu išryškinti problemišiausias kolegijos veiklos orientacijos į paslaugų vartotojus sritis.

Tyrimo metodika

Tyrimo dalyviai. Tyrimas atliktas 2009 metais Šiaulių kolegijoje. Iš viso tyrime dalyvavo 111 respondentų, iš jų 74 dėstytojai (53 moterys ir 21 vyras) ir 37 administracijos darbuotojai (31 moteris ir 6 vyrai). Po vienodą respondentų skaičių sudaro dvi amžiaus grupės – nuo 31 iki 40 metų (22,5 proc.) ir nuo 51 iki 60 metų (22,5 proc.). Didžioji tyrime dalyvavusių dėstytojų dalis (24,3 proc.) yra nuo 51 metų iki 60 metų, didžioji administracijos darbuotojų dalis (24,3 proc.) yra nuo 31 metų iki 40 metų. Mažiausias respondentų procentas yra 61 metų ir daugiau, kiek daugiau (4,51 proc.) yra darbuotojai nuo 20 iki 30 metų. Bendras tyrime dalyvavusių administracijos darbuotojų amžiaus vidurkis yra 41,97 metų (apie 42 m.), dėstytojų – 42,80 metų (apie 43 m.), vidutinis administracijos darbuotojų pedagoginio darbo stažas – 16,23 metų, dėstytojų – 18,41 metų.

Demografinė respondentų charakteristika rodo, kad Kolegijos darbuotojų (tiek administracijos, tiek dėstytojų) pedagoginio darbo stažas yra beveik du dešimtmečiai ir didžiajai daliai darbuotojų Kolegija yra vienintelė darbovietė.

43,2 proc. administracijos darbuotojų ir 33,8 proc. dėstytojų yra įgiję magistro laipsnį po aukštojo mokslo reformos. Šiuo metu studijuoja 16,2 proc. administracijos darbuotojų (antros ir trečios pakopos studijos) ir 12,2 proc. dėstytojų. Kvalifikacijos tobulinimo renginiuose vidutiniškai per metus administracijos darbuotojai dalyvauja apie 26,3 valandas, dėstytojai apie – 27,3 valandas. Paskutinį kartą kvalifikaciją tobulino prieš mėnesį 51,4 proc., prieš pusmetį – 40,5 proc., daugiau nei prieš metus – 5,4 proc. administracijos darbuotojų. Dėstytojai atitinkamai – prieš mėnesį – 44,6 proc., prieš pusmetį – 39,2 proc., prieš metus – 8,1 proc., daugiau nei prieš metus – 2,7 proc.

Tyrimo rezultatai rodo, kad Kolegijoje žmogiškojo potencialo tobulinimui skiriamas didelis dėmesys. Tiek administracijos darbuotojai, tiek dėstytojai periodiškai dalyvauja kvalifikacijos tobulinimo renginiuose, kurių trukmė sudaro vidutiniškai panašų valandų skaičių.

Šios tendencijos teigiamai charakterizuoja Kolegijos žmogiškųjų išteklių potencialą, kuris turi didelę reikšmę institucijos vystymuisi (Šedžiuvienė, Sauliūnas, 2009).

Tyrimo metodologija grindžiama sisteminiu požiūriu į švietimo organizaciją, jos valdymą ir vystymą, kuris suprantamas kaip mąstymo būdas, kai organizacija, jos vystymas suvokiami kaip sistema, kai tarp atskirų sudedamųjų dalių randami tarpusavio ryšiai ir jos sujungiamos į vieningą sistemą, kurios kiekviena posistemė turi savo objektą.

Tyrimo metodiką sudaro:

- Anketinės apklausos metodas. Tyrimo anketa parengta iš esmės išplėtus ir adaptavus Malcolm Baldrige organizacijų tobulumo vertinimo modelį. Kolegijos veiklos

tobulinimo vertinimui pasirinktos devynios vertinimo sritys: lyderiavimas; strateginis planavimas; organizacijos orientacija į švietimo paslaugų vartotojus ir darbo rinką; organizacijos būklė; orientacija į personalą; informacijos valdymas; organizacijos veiklos valdymas; organizacinio vystymo strategija (organizacijos kultūra, struktūra, valdymo sistemos); veiklos rezultatai. Anketos teiginiai konstruoti, parenkant esminius kiekvienos dimensijos (srities) būklę atspindinčius rodiklius, kurie ryškiausiai nusako esmines tobulinimo reikalavimų charakteristikas. Diagnostinį bloką sudarė 185 teiginiai administracijos darbuotojams ir 182 teiginiai dėstytojams. Tyrimo anketos teiginiai vertintini keturių balų skalėje: „nesutinku“, „nei sutinku, nei nesutinku“, „sutinku“, „visiškai sutinku“.

- Dokumentų analizės metodas. Jis skirtas išsiaiškinti Kolegijos pasiekimams įvairiose srityse bei identifikuoti veiklos reglamentavimo principus, valdymo sistemas.

- Literatūros šaltinių analizės metodas. Šiuo metodu siekiama rasti, pagrįsti teorinius nagrinėjamos problemos aspektus.

- Statistiniai metodai. Tyrimo duomenys apdoroti SPSS programa, apskaičiuojant dažnius pagal kiekvieno kriterijaus įvertinimą bei nustatant jų statistinio vidurkio reitingus. Aprašomosios statistikos metodas naudojamas, lyginant abiejų respondentų grupių vertinimus.

Respondentų imtis ir pasirinkimas nėra atsitiktinis, kadangi empirinis tyrimas atliktas Šiaulių kolegijoje (atvejo analizė). Tyrime dalyvavo visi administracijos darbuotojai ir dėstytojai. Jis yra reikšmingas pačiai organizacijai, kadangi Šiaulių kolegija rengia naują strateginį planą 2011–2014 metų laikotarpiui.

Kolegijos veiklos orientavimo į paslaugos vartotoją ir darbo rinką tyrimo duomenys yra reikšmingi, nes:

- papildys Kolegijos veiklos vidaus ir išorės vertinimo išvadas ir sudarys galimybę išsamiau, strateginio organizacijos vystymo kontekste, analizuoti jos tobulinimo ir kokybės būklę;

- padės kiekvienam darbuotojui giliau suvokti savo atsakomybę ir jos reikšmingumą Kolegijos raidai bei veiklos kokybei, konkurencingumo didinimui;

- atskleis darbuotojų sampratą apie organizacijos tobulėjimą, jos strateginį vystymą, kokybę ir kt.;

- padės giliau suvokti organizaciją kaip sistemą, kuriai aktualu būti atvirai kaitai;

- padės išsiaiškinti problemiškesnias organizacijos tobulinimo sritis, skatins giliau analizuoti Kolegijos veiklos būklę ir numatyti atskirų jos sričių tobulinimo gaires;

- skatins darbuotojus plėtoti turimas kompetencijas;

- pasitarnaus kaip atspirties taškas bendruomenės diskusijai apie organizacijos tobulinimo būklę ir jos optimizavimo strategijas.

Organizacijos veiklos orientacijos į švietimo paslaugų vartotojus ir darbo rinką vertinimo tendencijos ir analizė

Švietimo organizacijų veiklos orientacija į švietimo paslaugų vartotojus ir darbo rinką yra viena iš aktualiausių strateginių kryptių nūdienos sąlygomis. Minėtoji orientacija veikia švietimo organizacijų konkurencingumą bei švietimo paslaugų kokybę. Tai vienas iš pagrindinių švietimo politikos reikalavimų ir šiandieninės visuomenės poreikių švietimo organizacijoms, suvokiant profesinio rengimo reikšmę žmonių išteklių plėtrai, šalies ekonominės ir socialinės sričių raidai. Profesinio rengimo sistemos gebėjimas reaguoti į švietimo paslaugų vartotojų poreikius ir darbo rinkos pokyčius teigiamai vertinami Europos ekonomikos ir plėtros organizacijos ekspertų.

Tyrimo metu, organizacijos veiklos orientacijos į švietimo paslaugų vartotojus ir darbo rinką vertinimui, abiem respondentų grupėms pateikta po 16 teiginių, leidžiančių identifikuoti kai kuriuos šios organizacijos srities būklės ypatumus ir tobulinimo tendencijas. Administracijos darbuotojų ir dėstytojų nuomonių tyrimo rezultatai reitingo tvarka pateikiami 1 ir 2 lentelėse.

1 lentelė

Organizacijos orientacijos į švietimo paslaugų vartotojus ir darbo rinką vertinimo raiška (administracijos darbuotojų anketos teiginių pasirinkimo vidurkių reitingas)

R/Nr.	Teiginys	X	SD
1.	Organizacijos nariai žino, kas yra mūsų paslaugų vartotojai.	3,65	0,48
2.	Profesijos bakalauro rengimas orientuotas į standartuose numatytų kompetencijų ugdymą.	3,57	0,55
3.	Rengiant profesijos bakalaurus, integruojama teorija ir praktika, pastarajai skiriamas prioritetas.	3,54	0,65

Organizacijos orientacijos į švietimo paslaugų vartotojus ir darbo rinką vertinimo raiška (administracijos darbuotojų anketos teiginių pasirinkimo vidurkių reitingas)

R/Nr.	Teiginys	X	SD
4.	Organizacijai svarbus grįžtamasis ryšys su studentais.	3,51	0,56
5.	Studentams teikiama įvairi parama.	3,51	0,56
6.	Studentų kontingento komplektavimas yra vienas iš organizacijos veiklos strateginio planavimo objektų.	3,32	0,63
7.	Organizacija nuolat vertina studentų poreikių tenkinimo būklę.	3,32	0,58
8.	Organizacija nuolat vykdo darbdavių apklausas dėl absolventų integracijos ir parengimo.	3,30	0,52
9.	Organizacija nuolat vykdo darbo rinkos poreikių analizę.	3,27	0,45
10.	Institucijos darbuotojai gerai žino mūsų klientų poreikius ir galimybes.	3,24	0,55
11.	Darbdavių ir mūsų organizacijos partnerystė nuolat stiprėja ir tampa įvairiapusiškesnė.	3,14	0,67
12.	Organizacija lanksčiai reaguoja į darbo rinkos pokyčius.	3,05	0,57
13.	Problematiška suderinti studentų poreikius, galimybes ir švietimo bei darbo rinkos reikalavimus.	2,97	0,64
14.	Organizacijos paslaugų vartotojai laikomi lygiaverčiais bendruomenės nariais.	2,95	0,85
15.	Kiekvienas organizacijos narys priima sprendimus, reikalingus sprendžiant studentų problemas.	2,76	0,76
16.	Studentų savivalda mūsų organizacijoje yra reikšminga visos organizacijos valdymo sistemoje.	2,38	0,72

Paaiškinimas: R/Nr. – reitingas / eilės numeris; X – vidurkis; SD – standartinis nuokrypis. Didesnės vidurkio reikšmės rodo didesnį pritarimą teiginiui.

Administracijos darbuotojų nuomone, ryškiausiai organizacijos orientaciją į paslaugų vartotojus ir darbo rinką atspindi: 1) organizacijos narių žinojimas, kas yra organizacijos paslaugų vartotojai (X = 3,65); 2) profesijos bakalauro rengimo orientacija į standartuose numatytų kompetencijų ugdymą (X = 3,57); 3) teorijos ir praktikos integracija, pastarajai skiriant prioritetinį dėmesį (X = 3,54); 4) grįžtamasis ryšys su studentais (X = 3,51) bei 5) įvairi parama studentams (X = 3,51).

Žemiausioje reitingo pozicijoje yra studentų savivaldos reikšmingumas visos organizacijos valdymo sistemoje (X = 2,38). Tai tobulintina sritis organizacijoje.

Administracijos darbuotojų nuomonės tyrimo rezultatai rodo, kad organizacija nuolat vertina studentų poreikių tenkinimo būklę (X = 3,32), vykdo darbdavių apklausas dėl absolventų parengimo ir integracijos darbo vietoje (X = 3,30), nuolat vykdo darbo rinkos poreikių analizę (X = 3,27), stiprina ir plečia partnerystę su socialiniais partneriais (X = 3,14). Kiek žemesnis vertinimo vidurkis nustatytas, tiriant organizacijos lankstumo darbo rinkoje pokyčius (X = 3,05). Administracijos darbuotojams aktuali studentų poreikių, galimybių, švietimo ir darbo rinkos reikalavimų dermė. Ją pasiekti yra problematiška (X = 2,97).

Ryškiausia administracijos darbuotojų vertinimo sklaida identifiukuota, pasirenkant teiginį „organizacijos paslaugų vartotojai laikomi lygiaverčiais bendruomenės nariais“ (SD = 0,85) bei kitais su studentais susijusiais aspektais (jų dalyvavimu organizacijos valdyme, studentų problemų sprendimo efektyvumu).

Lyginant organizacijos veiklos orientacijos į švietimo paslaugų vartotojus ir darbo rinką vertinimo tendencijas su strateginio planavimo srities vertinimu, stebima ryškesnė labiau teigiamo vertinimo tendencija.

Organizacijos veiklos orientacijos į švietimo paslaugų vartotojus ir darbo rinką tobulinime dėstytojams reikšmingiausias yra grįžtamasis ryšys su studentais (administracijos darbuotojai – 4-a pozicija). Labai neryškiai žemesnis vertinimas yra kriterijaus „studentų kontingento komplektavimas yra vienas iš organizacijos veiklos strateginio planavimo objektų“ (darbuotojai – 2-a pozicija, administracijos darbuotojai – 6-a pozicija reitingo skalėje). Labiausiai dėstytojų nuomonės išsiskiria, vertinant organizacijos gebėjimą lanksčiai reaguoti į darbo rinkos pokyčius (SD = 0,81), galimybę suderinti studentų poreikius, galimybes, švietimo bei darbo rinkos reikalavimus (SD = 0,82), organizacijos nuolat vykdomą darbo rinkos poreikių analizę (SD = 0,78) bei savarankiško sprendimų priėmimo galimybę, sprendžiant studentų problemas (SD = 0,78).

**Organizacijos orientacijos į švietimo paslaugų vartotojus ir darbo rinką vertinimo raiška
(dėstytojų anketos teiginių pasirinkimo vidurkių reitingas)**

R/Nr.	Teiginys	X	SD
1.	Organizacijai svarbus grįžtamasis ryšys su studentais.	3,35	0,61
2.	Studentų kontingento komplektavimas yra vienas iš organizacijos veiklos strateginio planavimo objektų.	3,31	0,66
3.	Organizacija nuolat vykdo darbdavių apklausas dėl absolventų integracijos ir parengimo.	3,31	0,70
4.	Aš žinau, kas yra mūsų paslaugų vartotojai.	3,30	0,68
5.	Profesijos bakalauro rengimas orientuotas į standartuose numatytų kompetencijų ugdymą.	3,25	0,66
6.	Studentai yra lygiaverčiai mūsų bendruomenės nariai.	3,22	0,58
7.	Studentams teikiama įvairi parama.	3,16	0,60
8.	Aš gerai žinau mūsų studentų poreikius ir galimybes.	3,16	0,60
9.	Organizacija nuolat vykdo darbo rinkos poreikių analizę.	3,14	0,78
10.	Darbdavių ir mūsų organizacijos partnerystė nuolat stiprėja ir tampa įvairiapusiškesnė.	3,05	0,68
11.	Rengiant profesijos bakalaurus, integruojama teorija ir praktika, pastarajai skiriant prioritetinį dėmesį.	3,05	0,74
12.	Organizacija nuolat vertina studentų poreikių tenkinimo būklę.	3,03	0,66
13.	Organizacija lanksčiai reaguoja į darbo rinkos pokyčius.	2,95	0,81
14.	Problematiška suderinti studentų poreikius, galimybes ir švietimo bei darbo rinkos reikalavimus.	2,88	0,82
15.	Savarankiškai priimu sprendimus, reikalingus sprendžiant studentų problemas.	2,82	0,78
16.	Studentų savivalda mūsų organizacijoje yra reikšminga visos organizacijos valdymo sistemoje.	2,59	0,77

Mažiausias tobulėjimo apraiškas dėstytojai identifikuoja tas pačias, kaip ir administracijos darbuotojai. Galima daryti prielaidą, kad abi respondentų grupės beveik vienodai vertina analizuojamos dimensijos sritis, kuriose stebimi neryškūs tobulinimo pokyčiai.

Organizacijos orientacijos į personalą vertinimo tendencijos ir analizė

Žmogiškųjų išteklių plėtra, organizacijos orientacija į personalą yra ryški tendencija šiuolaikiniame organizacijų valdyme. Orientavimasis į žmones yra viena iš esminių organizacijos kultūros savybių. Novatoriškos organizacijos aktyviai moko ir tobulina savo narius. Jos stengiasi sukurti kultūrą, kurios skatinami darbuotojai nuolatos mokytusi ir tobulėti (Robbins, 2003). Kaip pažymi V. Targamadžė (2001), individo edukacinis stimuliavimas – tai švietimo sistemos bei atskirų jos struktūrinių elementų paskata individualiai ugdytis, veiklos rezultatas, švietimo sistemos bei individo sąsaja. Darbuotojas jaučiasi organizacijos nariu, kai jis gali nuolatos tobulintis ir mokytis, tuo pačiu adaptyvios organizacijos kultūros vystymui nuolat reikalingas darbuotojų tobulinimasis, siekiant prisiderinti prie išorės pokyčių (Jucevičienė, 1996).

Organizacija – tai daugelio tarpusavyje susipynusių ir vienu metu egzistuojančių santykių visuma (sistema), per kurią žmonės, vadovaujami vadovu, siekia bendrų tikslų. Organizacijos sudaro keturios glaudžiai tarpusavyje susijusios sudėtinės dalys: žmonės, kultūra, struktūra ir technologijos (Everard, Morris, 1997). Kiekvienai organizacijai žmonės yra svarbus išteklių potencialo komponentas, leidžiantis realizuoti ir valdyti veiklą. Kai kuriose veiklos srityse žmonės yra net pats svarbiausias sėkmės veiksnys. Net jei organizacijai būdingi ir kiti sėkmės veiksniai, personalui tenka ypatingai svarbus vaidmuo. Personalo sugebėjimas laiku prisitaikyti prie išorinės aplinkos pokyčių leidžia organizacijai užsitikrinti konkurencinį pranašumą (Vasiliauskas, 2004). Švietimo organizacijos daugiausia susiduria ne su materialiais, bet su žmogiškaisiais ištekliais. Žmogiškieji ištekliai švietimo organizacijoje – tai organizacijos bendruomenė. Organizacijos orientacija į personalą, žmonių išteklių vystymas, darbuotojų edukacinis stimuliavimas didžiąja dalimi lemia organizacijos veiklos efektyvumą, jos tobulinimo mastą, intensyvumą. Personalo ugdymas yra esminis dalykas kokybės rezultatams.

Tyrimo anketoje, organizacijos orientacijos į personalą vertinimui, abiem respondentų grupėms buvo pateikta po 12 teiginių. Tyrimo metu siekta identifiкуoti organizacijos tobulinimo ypatumus šioje srityje. Gauti tyrimo duomenys reitingo tvarka pateikiami 3 ir 4 lentelėse.

**Organizacijos orientacijos į personalą vertinimo raiška
(administracijos darbuotojų nuomonė)**

R/Nr.	Teiginys	X	SD
1.	Administracija nuolat skatina žmones kelti kvalifikaciją ir tobulinti savo kompetencijas.	3,46	0,61
2.	Organizacija turi savo tradicijas, bendraujama ir neformalioje aplinkoje (išvykos, šventės ir kt.)	3,41	0,60
3.	Kiekvienas gali įgyvendinti pokyčius, kad pagerintų veiklos kokybę.	3,24	0,72
4.	Organizacija turi darbuotojų skatinimo sistemą.	3,19	0,70
5.	Vadovai rūpinasi darbuotojų karjera.	3,16	0,76
6.	Vyrauja tolerantiški ir pagarbūs darbuotojų tarpusavio bei su administracija santykiai.	3,14	0,68
7.	Darbuotojai organizacijoje jaučiasi saugūs.	3,11	0,63
8.	Darbuotojai jaučiasi įtraukti ir dalyvaujantys visuose organizacijos procesuose ir veiklose.	3,03	0,64
9.	Žmonės, su kuriais dirbu, bendradarbiauja ir dirba kaip viena komanda.	3,00	0,75
10.	Kiekvienas organizacijoje vertinamas pagal atliekamą darbą.	2,97	0,83
11.	Organizacijoje skatinama ir palaikoma kiekvieno darbuotojo asmeninė iniciatyva.	2,97	0,76
12.	Organizacijoje vyrauja demokratiška atmosfera ir geras psichologinis klimatas.	2,84	0,83

Administracijos darbuotojai labiausiai pritaria teiginiui, kad „administracija nuolat skatina žmones kelti kvalifikaciją ir tobulinti savo kompetencijas“ ($X = 3,46$) ir mažiausiai sutinka su teiginiu, kad „organizacijoje vyrauja demokratiška atmosfera ir geras psichologinis klimatas“ ($X = 2,84$). Šio kriterijaus vertinimo sklaida yra didesnė (išskyrus 10 kriterijų) ($SD = 0,83$) nei kitų kriterijų. Tai rodo, kad respondentų nuomonės labiau išsiskiria, nei vertinant orientacijos į personalą pokyčius pagal kitus kriterijus. Administracijos darbuotojai pakankamai aukštai teigiamai vertina organizacijos kultūros komponentą – organizacijos tradicijas, neformalų bendravimą ($X = 3,41$).

Teigiamai administracijos darbuotojai vertina darbuotojų skatinimo sistemą organizacijoje, galimybes darbuotojams įgyvendinti pokyčius, gerinant veiklos kokybę, administracijos rūpestį darbuotojų karjera. Reitingo skalės 6-oje vietoje esančio teiginio vertinimas („vyrauja tolerantiški ir pagarbūs darbuotojų tarpusavio santykiai bei santykiai su administracija“) kiek disonuoja su paskutinėje vietoje esančio teiginio vertinimu. Gero psichologinio klimato organizacijoje apraiškas rodo pakankamai aukštas teigiamas vertinimas pagal kriterijus: „Darbuotojai organizacijoje jaučiasi saugūs“ ($X = 3,11$), „Darbuotojai jaučiasi įtraukti ir dalyvaujantys visuose organizacijos procesuose ir veiklose“ ($X = 3,03$), „Žmonės, su kuriais dirbu, bendradarbiauja ir dirba kaip viena komanda“ ($X = 3,00$).

Darbuotojų vertinimo pagal atliekamą darbą bei darbuotojų asmeninės iniciatyvos palaikymo ir skatinimo vertinimo vidurkis yra žemesnis ir vienodas ($X = 2,97$).

**Organizacijos orientacijos į personalą vertinimo raiška
(dėstytojų požiūrio tendencijos)**

R/Nr.	Teiginys	X	SD
1.	Organizacija turi savo tradicijas, bendraujama ir neformalioje aplinkoje (išvykos, šventės ir kt.)	3,08	0,68
2.	Administracija nuolat skatina žmones kelti kvalifikaciją ir tobulinti savo kompetencijas.	2,99	0,77
3.	Kiekvienas gali įgyvendinti pokyčius, kad pagerintų veiklos kokybę.	2,97	0,71
4.	Žmonės, su kuriais dirbu, bendradarbiauja ir dirba kaip viena komanda.	2,96	0,73
5.	Vyrauja tolerantiški ir pagarbūs darbuotojų tarpusavio bei su administracija santykiai.	2,96	0,75
6.	Savo organizacijoje jaučiuosi saugus.	2,95	0,74
7.	Dalyvauju įvairiose organizacijos veiklose.	2,89	0,68

**Organizacijos orientacijos į personalą vertinimo raiška
(dėstytojų požiūrio tendencijos)**

R/Nr.	Teiginys	X	SD
8.	Vadovai rūpinasi darbuotojų karjera.	2,84	0,78
9.	Organizacija turi darbuotojų skatinimo sistemą.	2,74	0,71
10.	Kiekvienas organizacijoje vertinamas pagal jo atliekamą darbą.	2,73	0,78
11.	Organizacijoje vyrauja demokratiška atmosfera ir geras psichologinis klimatas.	2,69	0,79
12.	Mano asmeninė iniciatyva organizacijoje visada palaikoma.	2,66	0,75

Dėstytojų vertinimuose neidentifikuota tokia aukšta nuomonių sklaida kaip administracijos darbuotojų dėl atskirų kriterijų. Tai rodo, kad šios respondentų grupės nuomonės taip ryškiai neišsiskyrė dėl anketos teiginių.

Dėstytojai labiausiai pritaria teiginiui dėl organizacijos tradicijų ir neformalaus bendravimo ir mažiausiai sutinka su teiginiu, kad jų asmeninė iniciatyva organizacijoje visada palaikoma ($X = 2,66$). Kiek mažiau nei administracijos darbuotojai, dėstytojai sutinka, kad „administracija nuolat skatina žmones kelti kvalifikaciją ir tobulinti savo kompetencijas“ (administracijos darbuotojai (A) – $X = 3,46$; dėstytojai (D) – $X = 2,99$). Abi respondentų grupės vienodai vertina kiekvieno darbuotojo galimybes organizacijoje įgyvendinti pokyčius, kad pagerintų veiklos kokybę (3-ia pozicija reitingo skalėje). Labiau teigiamai dėstytojai vertina vyraujančius tolerantiškus ir pagarbius tarpusavio bei su administracija santykius (A – 6-a pozicija, D – 5-a pozicija), saugumą organizacijoje (A – 7-a pozicija, D – 6-a pozicija). Karjeros galimybes organizacijoje dėstytojai vertina kaip mažesnes nei administracijos darbuotojai. Abiejų respondentų grupių nuomonės sutampa dėl darbuotojų vertinimo pagal atliekamą darbą (10-a pozicija abiem atvejais). Dėstytojai labiau teigiamai vertina ir psichologinį klimatą organizacijoje.

Tyrimo duomenys rodo, kad abi respondentų grupės teigiamai vertina organizacijos veiklos orientaciją į personalą, šios veiklos plėtra vyksta įvairiomis kryptimis:

- skatinant žmones nuolat kelti savo kvalifikaciją ir tobulinti kompetencijas;
- vystant organizacijos kultūrą;
- bendradarbiaujant ir dirbant komandose;
- palaikant darbuotojų asmeninę iniciatyvą;
- kuriant demokratišką atmosferą ir gerą psichologinį klimatą;
- užtikrinant darbuotojų saugumą;
- įtraukiant darbuotojus į visus organizacijos procesus (igaliojimų žmonėms suteikimas);
- vertinant jų atliekamą darbą;
- realizuojant skatinimo sistemą.

Išvados

1. Nuolatinio veiklos tobulinimo organizacijoje ir jos orientacijos į paslaugos vartotoją bei darbo rinką poreikis aktualizuoja sistemingą visų procesų stebėjimą, vertinimą ir gerinimą. Šis principas gali būti įgyvendinamas, atliekant nuolatinę veiklos procesų analizę, identifikuojant problematiškiausias sritis, projektuojant jų tobulinimą ir įgyvendinant sprendimus.

2. Kolegijos veiklos tobulinimas sietinas su esminiais kompleksiniais kokybiniais pokyčiais ir kokybės vadyba.

3. Organizacijos veiklų kokybės gerinimas atspindi jos tobulinimą – mastą, intensyvumą, lygį.

4. Kolegijos bendruomenės dalyvavimas savo organizacijos veiklos tobulinimo kokybinių pokyčių vertinime yra svarbus instrumentas, padedantis atskleisti bendruomenės žinojimą ir supratimą apie vidinius organizacijos procesus, formuojantis organizacijos kaip visumos / sistemos sampratą, naują organizacijos veiklos stebėjimo ir vertinimo filosofiją bei kompetencijas, skatinantis bendruomenės poreikį pokyčiams, sudarantis galimybes išsamiau analizuoti problematiškiausias veiklos sritis, numatyti tobulinimo gaires ir įgyvendinti tobulinimo strategiją.

5. Remiantis empirinio tyrimo rezultatais, galima teigti, kad:

- pagal pateiktus kriterijus abi respondentų grupės (dėstytojai ir administracijos darbuotojai) teigiamai vertina pokyčius, atspindinčius organizacijos tobulėjimą bei jos veiklos orientaciją į paslaugos vartotoją ir darbo rinką;
- pokyčius žmogiškųjų išteklių srityje labiau teigiamai vertina dėstytojai;

- aktualiausias tobulintinos Kolegijos veiklos sritys abiejų respondentų grupių vertinimu yra praktika, organizacijos veiklos orientacija į darbo rinkos poreikius;
- labiausiai Kolegijos darbuotojams organizacijos strateginis vystymas reikšmingas siekiant organizacijos tikslų, įgyvendinant misiją bei siekiant išlikti konkurencinga. Abi respondentų grupės suvokia strateginio organizacijos vystymo reikšmingumą įvairiems organizacijos veiklos aspektams dabarties momentu ir ateityje;
- identifikuoti respondentų vertinimo skirtumai organizacijos orientacijos į švietimo paslaugų vartotojus ir darbo rinką srityje. Ryškiausia administracijos darbuotojų vertinimo sklaida matyti dėl kriterijaus „organizacijos paslaugų vartotojai laikomi lygiaverčiais bendruomenės nariais“. Dėstytojų nuomonės išsiskiria vertinant organizacijos gebėjimą lanksčiai reaguoti į darbo rinkos pokyčius; galimybę suderinti studentų poreikius, galimybes, švietimo bei darbo rinkos reikalavimus; savarankiškų sprendimų priėmimo galimybes, sprendžiant studentų problemas; organizacijoje nuolat vykdomą darbo rinkos poreikių analizę.
- veiklos rezultatų srities tobulinimo pokyčiai labiausiai abiejų respondentų grupių siejami su organizacijos teisinių / norminių reikalavimų laikymusi bei organizacijos veiklos orientacija į paslaugos vartotoją bei darbo rinką;
- abi respondentų grupės panašiai vertina pokyčius darbuotojų pasitenkinime savo veikla. Identifikuotas žemiausias vertinimas pagal du kriterijus – „darbdavius tenkina absolventų profesinė kvalifikacija“ ir „studentus tenkina studijų kokybė“. Dėstytojai labiau nei administracijos darbuotojai įžvelgia teigiamų pokyčių žmogiškųjų resursų realizavimo ir organizacijos socialinės atsakomybės srityse.

Literatūra

1. Everard B., Morris G. (1997). *Efektvus mokyklos valdymas*. Vilnius: Poligrafija ir informatika.
2. Jucevičienė P. (1996). *Organizacijos elgsena*. Kaunas: KTU leidykla.
3. Jucevičius R., Jucevičienė P., Janiūnaitė B. (2003). *Mokyklos strategija. Strateginio vystymo vadovas*. Kaunas: Žinių visuomenės institutas.
4. Juodaitytė A. (2004). Studijų kokybė aukštojoje mokykloje: valdymo filosofija ir prakseologija. *Aukštojo mokslo kokybė*, 1, p. 12–25.
5. Laužackas R. (2005). *Profesinio rengimo metodologija. Monografija*. Kaunas: VDU leidykla.
6. Pukelis K., Patry J., Vaicekauskienė V. (2008). *Švietimo kokybės vertinimo metodologija*. Kaunas: Vytauto Didžiojo universitetas.
7. Robbins S. (2003). *Organizacinės elgsenos pagrindai*. Kaunas: Poligrafija ir informatika.
8. Savickienė L., Pukelis K. (2004). *Institucinis studijų kokybės vertinimas: dimensijos, kriterijai ir rodikliai*. *Aukštojo mokslo kokybė*, 1, p. 26–37.
9. Šedžiuvienė N., Sauliūnas L. (2009). *Kolegijos darbuotojų požiūrio į institucijos veiklos tobulinimą raiška*. *Jaunųjų mokslininkų darbai*, 4(25), p.189–196.
10. Šedžiuvienė N., Vveinhardt J. (2009). *Žinių valdymo aukštojoje mokykloje paradigma*. *Inžinerinė ekonomika*, 5 (65), p. 79–90.
11. Targamadžė V. (2001). *Švietimo vadyba: efektyvumas, struktūra, valdymas, strategija, konfliktai*. Klaipėda: KU leidykla.
12. Vasiliauskas A. (2004). *Strateginis valdymas*. Kaunas: KTU leidykla.

TRENDS OF ASSESSMENT OF COLLEGE ACTIVITY ORIENTATION TO SERVICE USERS AND THE EXPRESSION OF THE ATTITUDE

The article deals with one of the trends of college activity improvement – orientation of the activity to the service users and the labour market. Demands for higher schools change with rapid changes of the economic situation in the world. It is very important for the higher school itself to realize who its service user is and what his/her requirements are. The quality of the services provided by the institution depends on how the employees of the institution understand it.

High requirements of the relation with the labour market are raised for colleges which have been working for a decade in Lithuania, as the purpose of colleges itself is the execution of studies oriented towards the demands of the labour market. The demands for colleges orient them towards the qualitative development, in order to implement the mission which corresponds to their purpose and to be competitive.

The research of the improvement of activity carried out at Šiauliai College, which includes all the main spheres of activity, is presented in the report, and the assessment of orientation of college activity to the service users and the labour market is analysed. The assessment was performed by college teachers and administrative staff, as this College

personnel takes part not only in the process of specialist training, but also analyses the demand for their training, liaises with the students, the graduates of the college and their potential employers.

The results of the performed and analysed research help every employee perceive his/her responsibility and its significance for the quality of College activities, the development of the College and the increase of competitiveness deeper, complement the conclusions of the assessment of college activities and enable us to analyse the state of improvement of college activities and the quality thoroughly.

Key words: development of the organisation, improvement of activities, assessment of activities, trends of assessment.

Įteikta: 2010 m. kovo 30 d.

Priimta publikuoti: 2010 m. gegužės 14 d.