

Audronė VALIUŠKEVIČIŪTĖ, Rūta DRUSKYTĖ, Inga MIKUTAVIČIENĖ

Vytauto Didžiojo universitetas • Vytautas Magnus University

UNIVERSITETINIŲ STUDIJŲ KOKYBĖS VERTINIMAS: AKADEMINĖS BENDRUOMENĖS POŽIŪRIS

QUALITY ASSESSMENT OF UNIVERSITY STUDIES: ATTITUDE OF ACADEMIC COMMUNITY

SANTRAUKA

Šiame straipsnyje pristatomas trijų Lietuvos universitetų studijų kokybės būklės tyrimas. Tyrimas vyko 2003 m. pavasario semestro metu. Buvo apklausti 669 studentai, 227 dėstytojai, 126 administracijos atstovai ir 359 absolventai. Šio tyrimo rezultatai nepretenduoja į išsamų studijų kokybės būklės atskleidimą bei objektyvų įvertinimą. Tyrimas leido patikrinti parengtą apklausos metodiką, nustatyti probleminius studijų kokybės momentus, reikalaujančius tolesnio tyrimo ir gilesnės analizės, ir padėti pagrindą tolesnei diskusijai apie studijų kokybės būklę universitetuose plėtoti.

PAGRINDINIŲ SĄVOKŲ APIBRĖŽIMAI

- *Studijų kokybė* – tai studijų paslaugos vartotojų poreikių patenkinimas; šiame straipsnyje kokybės samprata yra redukuojama iki studijų proceso dalyvių ir organizatorių pasitenkinimo atskirais studijų proceso aspektais.
- *Vertinimo kriterijai* – aprašo esmines kokybės reikalavimų charakteristikas ir sudaro vertinimo išvadų pagrindą.
- *Studijų kokybės vertinimas* – sisteminis informacijos apie studijos kokybės indikatorius rinkimo, išreiškimo skaičiais ir panaudojimo procesas, siekiant nustatyti studijų kokybės būklę.
- *Studijų kokybės indikatoriai* – tai operaciniai kintamieji, nurodantys į specifines, empiriškai matuojamas studijų charakteristikas, kurių pagrindu sprendžiama apie studijų kokybę.

ĮVADAS

Paskutiniaisiais dvidešimtojo amžiaus dešimtmečiais kokybės judėjimas iš gamybos sferos išplito švietime ir jame įsitvirtino. Kokybė tapo ir vienu iš pagrindinių diskusijų apie aukštąjį mokslą klausimu. Dvidešimt pirmasis amžius aukštajam mokslui kelia naujus uždavinius (*Bologna Process*, 2003; APQC, 2000): sparti technologijų pažanga reikalauja iš naujo pažvelgti į švietimo paslaugų teikimo formas, veiklos sferų kaita ir naujų profesijų radimasis – peržiūrėti programų turinį, švietimo internacionalizacija išryškina poreikį susitarti dėl švietimo tikslų ir rezultatų, o nuolatinio mokymosi plėt-

ABSTRACT

The article presents the research on study quality state at three Lithuanian universities. The research was performed during the spring semester in 2003. Research participants were 669 students, 227 teachers, 126 administration officers and 359 graduates. The outcomes of the research did not aim at revealing the state of study quality in a comprehensive way and presenting an objective evaluation. The research allowed validating the developed survey method, determining problematic issues of study quality which necessitate further research and much deeper analysis, and laying foundation for further debate about study quality state at universities.

DEFINITIONS OF KEY WORDS

- *Study quality* – satisfaction of higher education service customers' needs of the study; in this paper the concept of quality is reduced to satisfaction of participants and organizers by different aspects of study process.
- *Assessment criteria* – the substantial characteristics of quality requirements are indicated providing the basis for assessment conclusion.
- *Study quality assessment* – the process of systematic gathering, quantifying and using information about indicators of study quality in order to identify quality status of studies.
- *Study quality indicators* – operational variables referring to specific characteristics of study measured empirically and being basic underlying condition for decision making in regard to study quality.

INTRODUCTION

During the last decades of the twentieth century quality movement spread from the production area to education and firmly entrenched there. Quality became one of the main issues in discussions about higher education. The twenty-first century sets new objectives for higher education (*Bologna Process*, 2003; APQC, 2000): rapid technological progress enhances the development of new approaches to the forms of educational service provision, the change in work spheres, and the emergence of new vocations requires to review the curricula, educational internationalisation highlights the need to come to the agreement with regard to

ra į gyvenimo ir profesinės veiklos sritis reikalauja praplėsti švietimo paslaugos teikėjo ir vartotojo sampratą. Taigi iškyla būtinybė į dialogą apie švietimo paslaugų kokybę įtraukti kuo daugiau suinteresuotų dalyvių: buvusius, esamus ir būsimus klientus, švietimo administratorius, dėstytojus, darbdavius ir kt.

Universitetinių studijų kokybės užtikrinimas remiasi studijų kokybės būklės įvertinimu instituciniu lygmeniu. Tam, kad būtų galima imtis studijų kokybės tobulinimo veiksmų, būtina objektyviai įvertinti studijų kokybės būklę. Objektyvus studijų kokybės vertinimas instituciniu lygmeniu reikalauja išsamios studijų kokybės dimensijų analizės. Tai daug laiko atimantis ir pastangų reikalaujantis darbas. Siekiant išryškinti nuoseklesnės analizės reikalaujančias universitetinių studijų kokybės sritis, naudinga remtis subjektyviu studijų proceso dalyvių ir organizatorių nuomonių vertinimu.

Šiuo empiriniu tyrimu siekiama trijų tikslų:

- Nustatyti išsamesnės analizės ir vertinimo reikalaujančius universitetinių studijų kokybės aspektus (trijuose Lietuvos universitetuose).
- Apibrėžti studijų proceso dalyvių ir organizatorių požiūrių vertinamąjį vaidmenį analizuojant universitetinių studijų kokybės būklę.
- Patikrinti studijų proceso dalyvių ir organizatorių apklausos priemones.

Šiems tikslams pasiekti buvo pasirinktas anketinės apklausos metodas. Tyrimui panaudotos anketos, kurios buvo parengtos remiantis aštuoniomis studijų kokybės dimensijomis (Savickienė, Pukelis, 2003). Apklausoje buvo apimtos beveik visos studijų kokybės dimensijos. Nebuvo įtrauktas tik misijos ir tikslų tinkamumas, kadangi jam vertinti tinkamesnis yra ne apklausos, o dokumentų analizės metodas.

Kiekvienas klausimas buvo vertinamas keturių balų skalėje („taip“; „dažniausiai taip“, „dažniausiai ne“ ir „ne“), paliekant respondentams galimybę atsakyti ir „nežinau“. Kiekvieną studijų kokybės dimensiją vertino kelios respondentų grupės. Taip buvo sudarytos sąlygos skirtingų grupių nuomonėms studijų kokybės klausimais gretinti.

Tyrimas buvo atliktas 2003 m. pavasario semestro metu trijuose Lietuvos universitetuose. Visuose universitetuose buvo apklausti 669 studentai, 227 dėstytojai ir 126 administracijos atstovai. Universitetų administracijai atstovavo studijų proceso organizatoriai katedrų, fakultetų ir universiteto lygmeniu. Apklausa buvo siekiama aprėpti studijų programų įvairovę. Tuo tikslu atliktas skirtingų fakultetų ir studijų programų tyrimas. Respondentų pasiskirstymas tarp universitetų, fakultetų ir studijų programų pateiktas 2 priede. Papildomai paštu buvo apklausti vienos aukštojo mokslo institucijos 2001 m. ir 2002 m. visų studijų kryptių absolventai (iš viso išsiųstos 1189 anketos, o grįžo atgal 359).

Duomenims apdoroti buvo panaudoti aprašomosios statistikos metodai: dažnių skaičiavimas ir statistinių skirstinių analizė. Statistiniai skaičiavimai buvo atliekami dviem etapais: analizuojami atsakymų į kiekvieną anketos klausimą statistiniai skirstiniai; remiantis pradiniais duomenimis suskaičiuojamas kiekvieno kokybės aspek-

tu edukacinių tikslų ir rezultatų, o ne tik mokymosi rezultatus, o ir mokymosi patirtį, o tai reikalauja išsiplėsti švietimo paslaugos teikėjo ir vartotojo sampratą. Taigi iškyla būtinybė į dialogą apie švietimo paslaugų kokybę įtraukti kuo daugiau suinteresuotų dalyvių: buvusius, esamus ir būsimus klientus, švietimo administratorius, dėstytojus, darbdavius ir kt.

Universitetinių studijų kokybės užtikrinimas remiasi studijų kokybės būklės įvertinimu instituciniu lygmeniu. Tam, kad būtų galima imtis studijų kokybės tobulinimo veiksmų, būtina objektyviai įvertinti studijų kokybės būklę. Objektyvus studijų kokybės vertinimas instituciniu lygmeniu reikalauja išsamios studijų kokybės dimensijų analizės. Tai daug laiko atimantis ir pastangų reikalaujantis darbas. Siekiant išryškinti nuoseklesnės analizės reikalaujančias universitetinių studijų kokybės sritis, naudinga remtis subjektyviu studijų proceso dalyvių ir organizatorių nuomonių vertinimu.

Šiuo empiriniu tyrimu siekiama trijų tikslų:

- Nustatyti išsamesnės analizės ir vertinimo reikalaujančius universitetinių studijų kokybės aspektus (trijuose Lietuvos universitetuose).
- Apibrėžti studijų proceso dalyvių ir organizatorių požiūrių vertinamąjį vaidmenį analizuojant universitetinių studijų kokybės būklę.
- Patikrinti studijų proceso dalyvių ir organizatorių apklausos priemones.

Šiems tikslams pasiekti buvo pasirinktas anketinės apklausos metodas. Tyrimui panaudotos anketos, kurios buvo parengtos remiantis aštuoniomis studijų kokybės dimensijomis (Savickienė, Pukelis, 2003). Apklausoje buvo apimtos beveik visos studijų kokybės dimensijos. Nebuvo įtrauktas tik misijos ir tikslų tinkamumas, kadangi jam vertinti tinkamesnis yra ne apklausos, o dokumentų analizės metodas.

Kiekvienas klausimas buvo vertinamas keturių balų skalėje („taip“; „dažniausiai taip“, „dažniausiai ne“ ir „ne“), paliekant respondentams galimybę atsakyti ir „nežinau“. Kiekvieną studijų kokybės dimensiją vertino kelios respondentų grupės. Taip buvo sudarytos sąlygos skirtingų grupių nuomonėms studijų kokybės klausimais gretinti.

Tyrimas buvo atliktas 2003 m. pavasario semestro metu trijuose Lietuvos universitetuose. Visuose universitetuose buvo apklausti 669 studentai, 227 dėstytojai ir 126 administracijos atstovai. Universitetų administracijai atstovavo studijų proceso organizatoriai katedrų, fakultetų ir universiteto lygmeniu. Apklausa buvo siekiama aprėpti studijų programų įvairovę. Tuo tikslu atliktas skirtingų fakultetų ir studijų programų tyrimas. Respondentų pasiskirstymas tarp universitetų, fakultetų ir studijų programų pateiktas 2 priede. Papildomai paštu buvo apklausti vienos aukštojo mokslo institucijos 2001 m. ir 2002 m. visų studijų kryptių absolventai (iš viso išsiųstos 1189 anketos, o grįžo atgal 359).

Duomenims apdoroti buvo panaudoti aprašomosios statistikos metodai: dažnių skaičiavimas ir statistinių skirstinių analizė. Statistiniai skaičiavimai buvo atliekami dviem etapais: analizuojami atsakymų į kiekvieną anketos klausimą statistiniai skirstiniai; remiantis pradiniais duomenimis suskaičiuojamas kiekvieno kokybės aspek-

to išvestinis įvertinimas ir analizuojami šių įvertinimų statistiniai skirstiniai. Analizuojant duomenis taip pat buvo lyginami skirtingų respondentų grupių išsakyti kokybės vertinimai pagal šešias studijų kokybės dimensijas ir išsamiau – atsakymai į atskirus klausimus ir prasmines jų grupes, kurios padeda atskleisti studijų kokybę pagal konkrečią studijų kokybės dimensiją. Buvo apklausiami tik vienos institucijos absolventai, todėl absolventų apklausos duomenys analizuoti atskirai. Atskirai buvo analizuojama ir administracijos nuomonė apie kokybės vertinimo sistemumą.

Analizė atlikta naudojant duomenų apdorojimo ir analizės programą SPSS.

1 STUDIJŲ PROCESO DALYVIŲ IR ORGANIZATORIŲ POŽIŪRIS Į UNIVERSITETINIŲ STUDIJŲ KOKYBĘ

Betarpiskai su studijų procesu yra susiję jo dalyviai ir organizatoriai. Jie mato studijų procesą iš vidaus ir turi labiausiai pagrįstą, tačiau ir labiausiai subjektyvią nuomonę daugeliu studijų kokybės klausimų. Todėl jų požiūris į studijų kokybę analizė ir palyginimas turi didelę reikšmę nustatant ir išryškinant probleminius studijų kokybės klausimus. Šioje straipsnio dalyje analizuojamas ir gretinamas studentų, dėstytojų ir administracijos atstovų požiūris į studijų kokybę pagal šešias studijų kokybės dimensijas: administravimo efektyvumą, studentų priėmimo ir paramos jiems organizavimo sistemos efektyvumą, studentų akademinį, profesinį ir asmeninį tobulėjimą, pedagogų kvalifikacijos tinkamumą ir jos tobulinimą, materialinių išteklių tinkamumą, pakankamumą ir prieinamumą bei išorinių ryšių plėtojimą ir naudingumą.

1.1. ADMINISTRAVIMO EFEKTYVUMAS

Administravimo efektyvumas šiame straipsnyje suprantamas kaip atsakomybės pasiskirstymo aiškumas, finansų paskirstymo tinkamumas, administracijos darbuotojų sutelkimas universiteto tikslams siekti ir gebėjimas administruoti.

Daugelio administracijos darbuotojų požiūriu administravimo efektyvumas yra tinkamas. Didžioji dalis jį vertino teigiamai (žr. 1 pav.; „taip“ ir „dažniausiai taip“ pasirinko 85% respondentų). Tačiau dėstytojų požiūris šiuo klausimu skyrėsi: 19% dėstytojų neturėjo nuomonės apie administravimo efektyvumą, apie 28% jį vertino neigiamai, o 53% – teigiamai. Tai rodo nepakankamą dėstytojų informuotumą administravimo klausimais. Tikrasis tokio vertinimo priežastis galėtų parodyti išsamesnis tyrimas, atliekamas konkrečiose institucijose.

1.2. STUDENTŲ PRIĖMIMO IR PARAMOS JIEMS ORGANIZAVIMO SISTEMOS EFEKTYVUMAS

Studentų priėmimo ir paramos jiems organizavimo sistemos efektyvumas nusakomas informacijos apie studijas universitete būsimiesiems studentams pakankamumu, studentų pasiruošimo studijoms universitete lygiu ir pagalbos prisitaikant prie studijų sąlygų ir reikalavimų suteikimu.

and statistical distributions of these evaluations were analysed. During the data analysis, the quality assessment, presented by the respondents of different groups, was compared according to six study quality dimensions and, more comprehensively, responses to separate questions and their meaningful groups which allowed to reveal the study quality according to a specific study quality dimension. Graduates of only one institution were surveyed, therefore, graduate survey data were analysed separately. Opinion of the administration about the quality assessment efficiency was also analysed separately.

The analysis was performed using data processing and analysis programme SPSS.

1 STUDY PROCESS PARTICIPANTS' AND ORGANISERS' ATTITUDE TO UNIVERSITY STUDY QUALITY

Study process participants and organisers are interrelated with the study process. They observe the study process from within and have the most reasoned, yet, most subjective opinion on many study quality issues. Therefore, the analysis and comparison of their attitude to study quality is of utmost importance in determining and highlighting problematic study quality issues. In this part of the article student, teacher and administration officer attitude to study quality is analysed and compared along six study quality dimensions: efficiency of administration, efficiency of student enrolment and student support organisation system, student academic, professional and personal development, teacher qualification suitability and its development, material resource workability, sufficiency and accessibility and development of external relations and their usefulness.

1.1. EFFECTIVENESS OF ADMINISTRATION

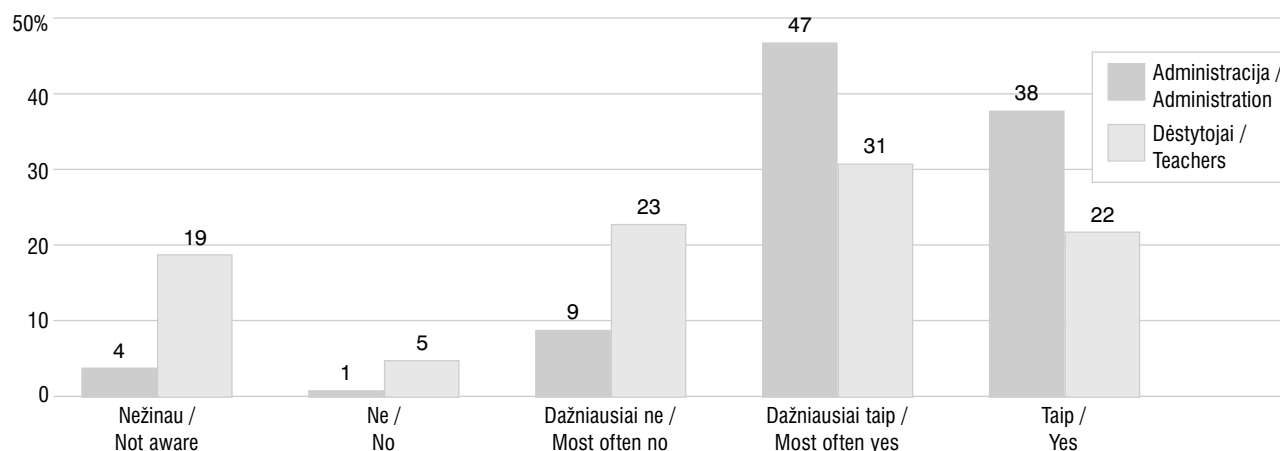
Effectiveness of administration is understood here as clarity of responsibility distribution, suitability of the distribution of finances, summoning of administration officers to achieve university goals and ability to administer.

According to the majority of administration officers, the effectiveness of administration is appropriate. The majority of the respondents assessed it positively (see Fig. 1; 85% of the respondents chose the answers “yes” and “most often yes”). However, the teacher attitude was different on this issue: 19% of the teachers had no opinion about effectiveness of administration, about 28% assessed it negatively, and 53% – positively. This reveals insufficient teacher awareness on information about administration issues. The real causes of such assessment could be revealed by a more comprehensive study performed in specific institutions.

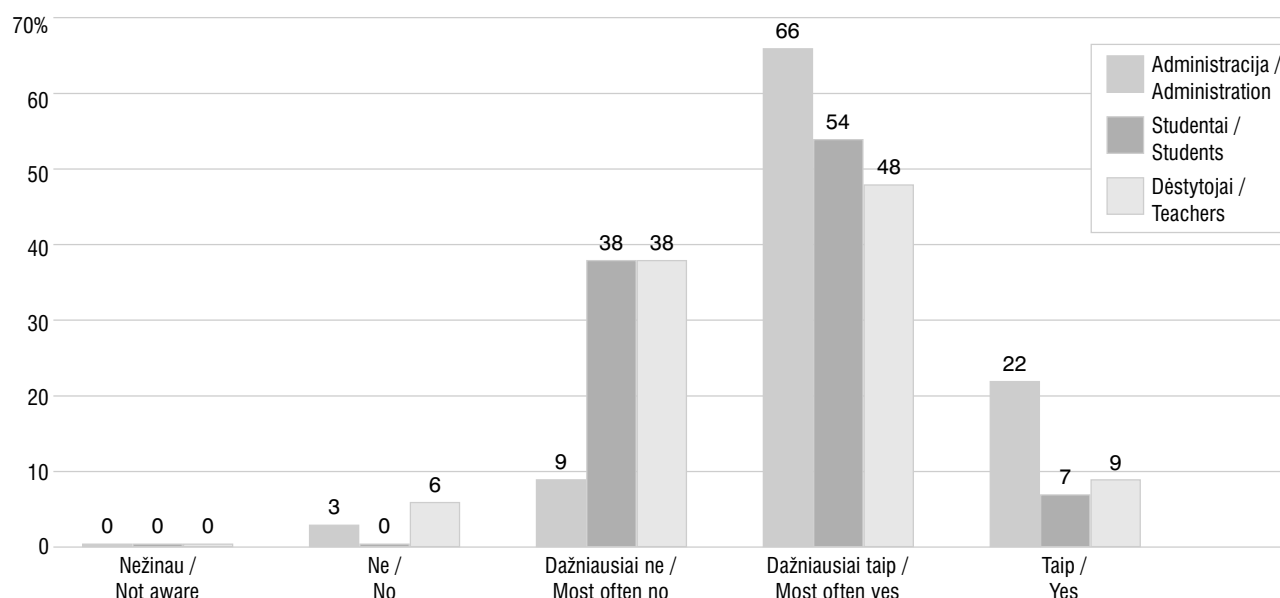
1.2. EFFECTIVENESS OF STUDENT ENROLMENT AND SUPPORT ORGANISATION SYSTEM

The effectiveness of student enrolment and their support organisation system is defined by the sufficiency of information about the studies at the university for the prospective students, level of student preparation for the studies and provision of support in adapting to study conditions and requirements.

According to administration officers, the study quality has been achieved in this respect, i.e. information dissemi-



1 pav. Administracijos ir dėstytojų požiūris į administravimo efektyvumą
 Fig. 1. Administration and teachers' attitude to effectiveness of administration



2 pav. Administracijos, studentų ir dėstytojų požiūris į studentų priėmimo į universitetą ir paramos jiems organizavimo sistemos efektyvumą
 Fig. 2. Administration, teachers' and students' attitude to students' enrolment to the university and the effectiveness of the organisation system to their support

Administracijos darbuotojų nuomone, šis studijų kokybė šiuo požiūriu yra pasiekta, t. y. informacijos sklaida, parama studentui, padedant prisitaikyti prie studijų sąlygų ir reikalavimų, vyksta kokybiškai. 88% respondentų šį studijų kokybės aspektą vertina teigiamai (2 pav.)

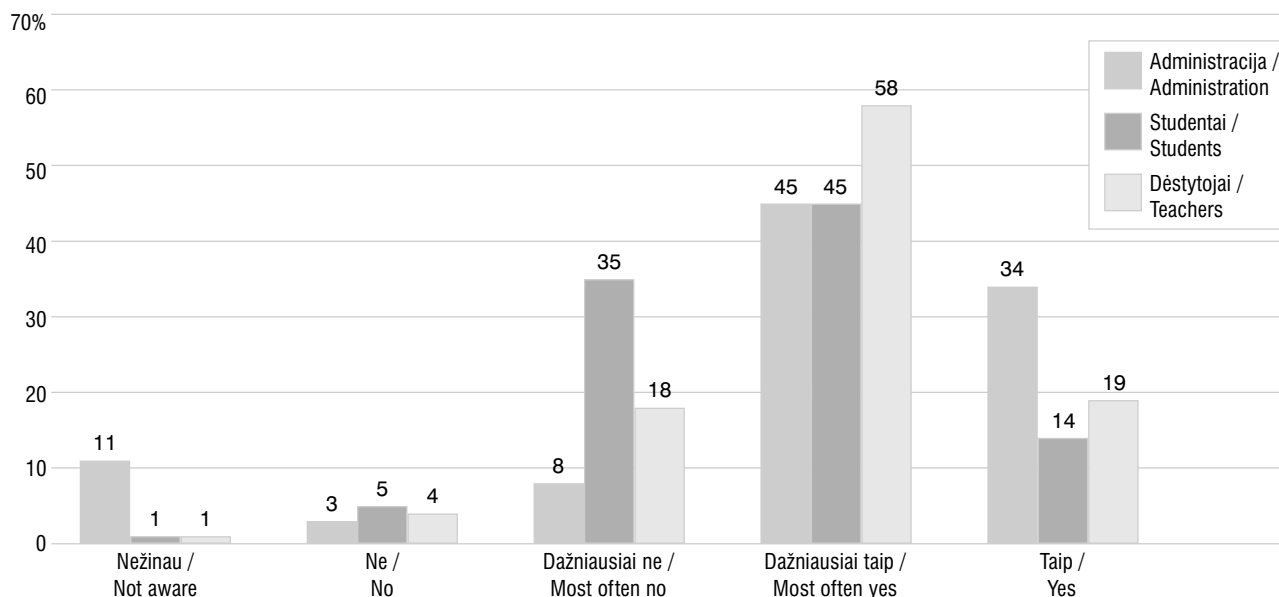
Studentų ir dėstytojų požiūris šiuo klausimu sutapo. Teigiamų ir neigiamų vertinimų santykis abiejose respondentų grupėse yra tas pats: neigiamai vertino 41%, o teigiamai – 59% respondentų. Šios abi grupės studentų priėmimo ir paramos jiems studijų metu organizavimą vertino prasčiau negu administracijos atstovai.

Reikia pabrėžti, kad ir tarp studentų, ir tarp dėstytojų yra nemažas skaičius respondentų, kurie, įvardydami kokybės lygmenį, į klausimus, susijusius su šiuo studijų kokybės aspektu, atsakė „dažniausiai ne“ (38% studentų ir dėstytojų). Analizuodami atsakymus į kiekvieną klausimą, susijusį su šiuo aspektu (žr. 3

nation, support for students in their adaptation to study conditions and requirements proceeds in a qualitative way. This quality aspect was assessed positively by 88% of the respondents (see Figure 2).

Student and teacher opinions coincided in this respect. The proportion of positive and negative assessment in both the respondent groups was the same: 41% of the respondents assessed negatively and 59% – positively. These both the groups assessed student enrolment and organisation of support to them worse than the representatives of administration.

It is worth emphasising that a considerable number of students and teachers naming the level of quality provided the answer “most often no” to the questions related with this aspect of study quality (38% of the students and teachers). Analysing the responses to every question related with this aspect (see Appendix 3) similar results were obtained. However, it can be noted that administration officers provided high evaluations of student enrolment organisation



3 pav. Administracijos, dėstytojų ir studentų požiūris į studentų akademinį, profesinį ir asmeninį tobulėjimą
Fig. 3. The attitude of administration, teachers' and students' to students' academic, professional and personal development

prieda), gauname panašius rezultatus. Tačiau galime pastebėti, kad administracijos darbuotojai studentų priėmimo organizavimo veiklą, kuri yra tiesiogiai susijusi su jų pačių veikla, įvertino aukštai, o studentai ir dėstytojai šiuo klausimu buvo kritiškesni.

1.3. STUDENTŲ AKADEMINIS, PROFESINIS IR ASMENINIS TOBULĖJIMAS

Ši studijų kokybės dimensija apima žinių, mokėjimo, įgūdžių ir asmeninių savybių, įgyjamų studijų metu, pasiekimų pakankumą toliau tęsti studijas arba plėtoti karjerą.

Apklausos rezultatai (3 pav.) rodo, kad akademinės bendruomenės narių požiūriu, šioje srityje kokybės lygis yra tinkamas.

Analizuojant atskirų respondentų grupių nuomonę, išsiskiria administracijos darbuotojų požiūris. Didžioji dalis administracijos darbuotojų (79%), atsakydami į klausimus, standartų pasiekimo lygį vertino teigiamai. Panaši tendencija pastebima ir dėstytojų atsakymuose: daugelis respondentų (77%) yra linkę teigiamai vertinti pasiektą kokybės lygį.

Vis dėlto žymi dalis (40%) respondentų išreiškė kritiškesnį požiūrį. Į tai reikia atkreipti dėmesį analizuojant studijų kokybę universitete. Tokiems rezultatams galėjo turėti įtakos ir tai, kad studijų rezultatams vertinti reikalinga praktinės veiklos patirtis, kurioje atskleistų įgyto išsilavinimo privalumai ir trūkumai. Šiuo požiūriu daug svarbesnė būtų absolventų nuomonė.

1.4. AKADEMINIO PERSONALO KVALIFIKACIJOS TINKAMUMAS IR JOS TOBULINIMAS

Pedagoginio personalo kvalifikacija ir jos tobulinimas yra svarbus studijų kokybę lemiantis veiksnys. Nuo dėstytojų kvalifikacijos, gebėjimo organizuoti ir koordinuoti studentų darbą, užtikrinti studentų vertinimo tinkamumą, didele dalimi priklauso studentų žinios.

which is directly related to their activity, whereas student evaluations of this aspect were more critical.

1.3. STUDENT ACADEMIC, PROFESSIONAL AND PERSONAL DEVELOPMENT

This dimension of study quality includes sufficiency of knowledge, ability, skills and personal qualities acquired during the studies and their achievements to continue the studies or develop a career.

The survey results (see Figure 3) indicate that, according to the opinion of the academic community, the level of study quality is sufficient.

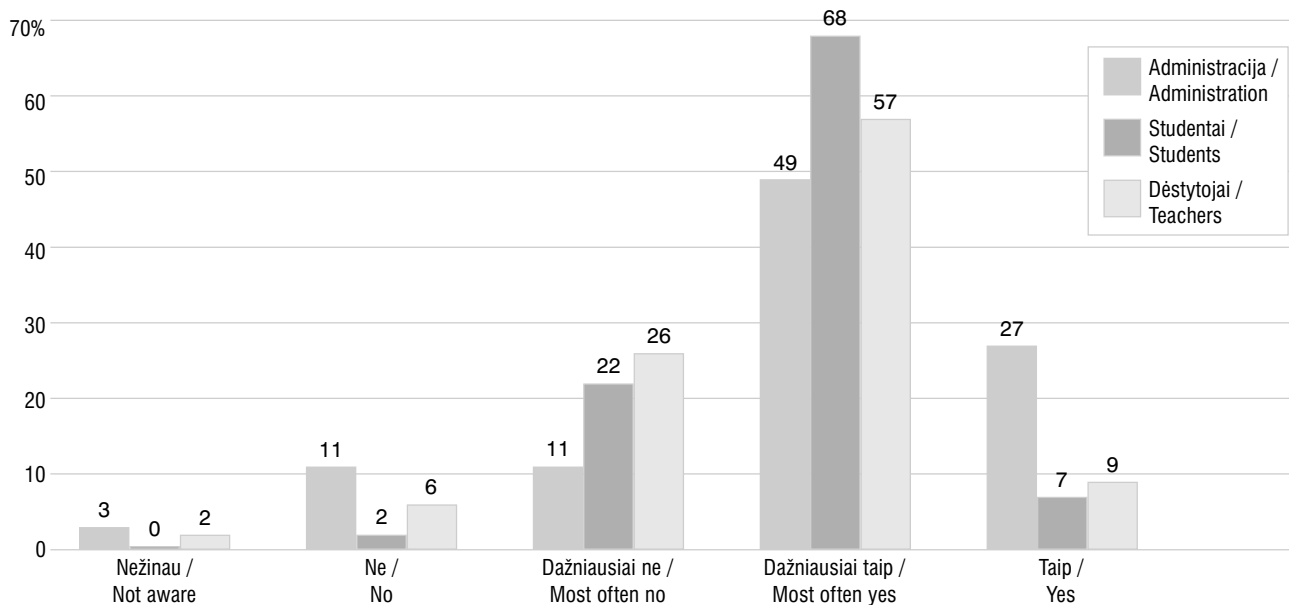
Analysing the opinion of separate groups of the respondents, the attitude of administration officers can be singled out. The majority of administration officers (79%) assessed standard achievement level positively. A similar tendency was observed in teacher responses: the majority of the respondents (77%) tended to assess the achieved level of quality positively.

Yet a considerable part of the respondents (40%) expressed a more critical attitude. This should be attended to in analysing study quality at the university. Such results could be affected by lack of practical work experience necessary to assess study results, which could reveal the advantages and drawbacks of the acquired educational background. In this respect the opinion of university graduates could be more important.

1.4. ADEQUACY OF ACADEMIC PERSONNEL QUALIFICATION AND ITS DEVELOPMENT

Pedagogical personnel qualification and its development is an important factor that determines study quality. Student knowledge at large depends on the teacher qualification, their ability to organise and coordinate student work and ensure appropriate assessment.

Analysing the survey results in all the three respondent groups (see Figure 4) it is obvious that respondents' opin-



4 pav. Administracijos, dėstytojų ir studentų požiūris į pedagoginio personalo kvalifikacijos tinkamumą ir jos tobulinimą
 Fig. 4. The attitude of administration, teachers' and students' of the adequacy of academic personnel qualification and its development

Analizuodami visų trijų respondentų grupių apklausos rezultatus (4 pav.) galima pastebėti, kad respondentų požiūriai sutapo: visi sutartinai pripažįsta, kad studijų kokybė šiuo požiūriu yra pasiekta.

Analizuodami atskirų respondentų grupių požiūrį į kokybės lygmenį pagal atskirus klausimus (žr. 4 priedą), pastebime jau anksčiau išsakytą tendenciją, kad darbuotojai savo pačių veiklą yra linkę vertinti labai gerai, pvz.: 49% respondentų dėstytojų, vertindami studentų įvertinimo nešališkumą, objektyvumą ir pagrįstumą, atsakė „taip“, o 33% – „dažniausiai taip“.

1.5. MATERIALINIŲ IŠTEKLIŲ TINKAMUMAS, PAKANKAMUMAS IR PRIEINAMUMAS

Materialinių išteklių bazė universitetuose yra lengvai matomas ir vertinamas kokybės aspektas. Šioje apklausoje vertinant materialinius universiteto išteklius atsižvelgta į auditorijų ir laboratorijų tinkamą įrengimą ir jų pritaikomumą, įrenginių ir aparatūros pritaikomumą, kompiuterių ir kompiuterinių programų naudojimo galimybes, knygų gausą ir įvairovę bibliotekoje bei galimybes ja naudotis.

Administracijos darbuotojų nuomone, šioje srityje kokybė yra pasiekta. 64% administracijos atstovų materialinių išteklių būklę įvertino teigiamai (5pav.)

Išsiskyrė studentų požiūris. Daugelis studentų (54%) universiteto materialinę bazę vertino neigiamai. Tokį skirtumą galima sieti su faktu, kad studentai tiesiogiai susiduria su materialinių išteklių tinkamumu ir jų prieinamumu.

Analizuodami požiūrį į skirtingų materialinių išteklių būklę universitete (žr. 3 priedą) matome, kad studentų nuomone, universiteto turimi materialiniai ištekliai nėra tinkami ir pakankami kokybiškoms studijoms užtikrinti. Dėstytojų nuomonė dėl šio kokybės aspekto sutapo su studentų nuomone. Pusė dėstytojų materialinių išteklių būklę įvertino teigiamai, o pusė –

ions coincided: all of them recognise unanimously that study quality has been achieved in this respect.

Analysing the attitude of separate respondent groups to the level of quality according to separate questions (see Appendix 4) the previously revealed tendency that employees tend to assess their own activity very well can be noted, e.g., 49% of the respondent teachers assessing student evaluation impartiality, objectivity and validity, responded “yes”, and 33% – “most often yes”.

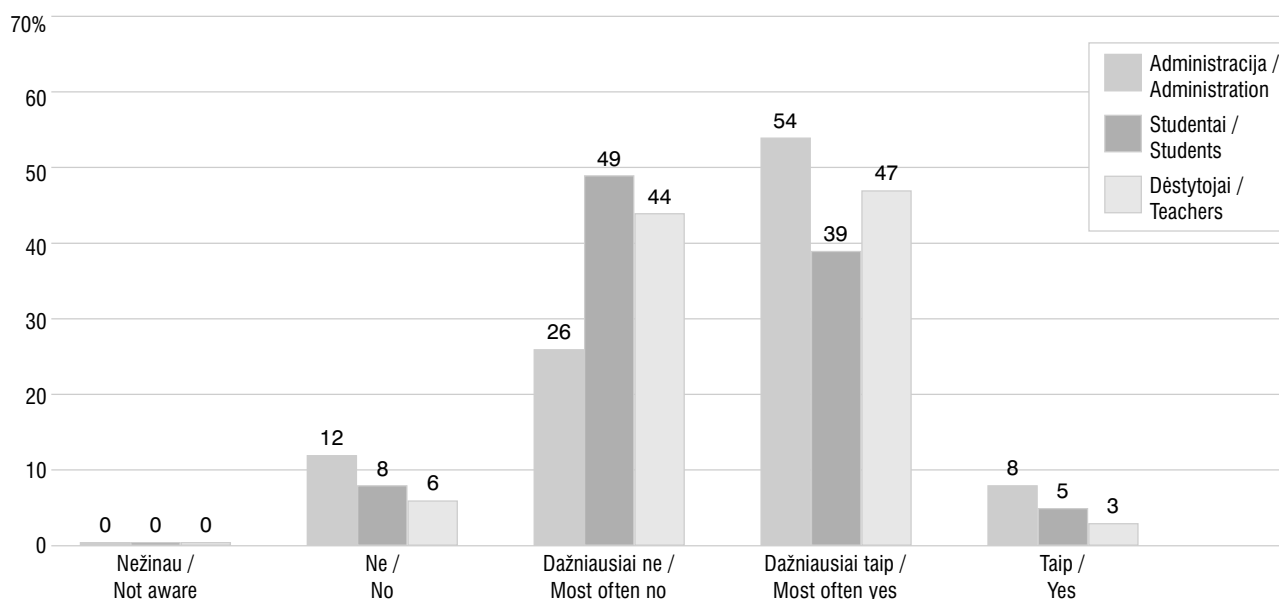
1.5. MATERIAL RESOURCE WORKABILITY, SUFFICIENCY AND ACCESSIBILITY

Material resource basis at universities is an easily seen and assessed aspect of quality. In this survey the following factors were taken into account in university material resource assessment: the proper classroom and laboratory facilities and their applicability, equipment and apparatus applicability, computer and computer programme use possibilities, abundance of books and diversity of library resources and possibilities to utilise them.

According to the opinion of the administration officers, the quality in this area has been achieved. The state of material resources was positively evaluated by 64% of the administration representatives (see Figure 5).

Student opinion was different; the majority of students (54%) assessed university material basis negatively. Such difference can be related to the fact that students encounter material basis workability and its accessibility directly.

Analysing the attitude to the state of different material resources in the university (see Appendix 3) we can see that, according to the students, university material resources are not proper and insufficient to guarantee qualitative studies. The teachers' and students' opinions coincided in this respect. One half of the teachers evaluated the state of material resources positively and the other half negatively. Teachers as well as students have direct en-



5 pav. Administracijos, dėstytojų ir studentų požiūris į materialinių išteklių tinkamumą, pakankamumą ir prieinamumą
Fig. 5. Attitude of administration, teachers' and students' to material resource suitability, sufficiency and accessibility

neigiamai. Dėstytojai, kaip ir studentai, tiesiogiai susiduria su materialinių išteklių baze universitetuose, laikosi kritiškesnio požiūrio.

Šiuo atveju vėl pastebime administracijos darbuotojų požiūrio atotrūkį nuo kitų dviejų akademinės bendruomenės dalių požiūrio.

1.6. IŠORINIŲ RYŠIŲ

PLĖTRA IR NAUDINGUMAS

Išorinių ryšių plėtra ir naudingumas nusako ne tik universitetų išorinių ryšių kiekybę, bet ir jų panaudojimą siekiant studijų kokybės, taip pat parodo, ar studentų ir dėstytojų dalyvavimas tarptautinėse programose ir įgyta patirtis pritaikoma darbe, ar praplečia studentų akiratį.

Visų respondentų grupių dauguma (56% studentų, 66% dėstytojų ir 68% administracijos atstovų) išorinių ryšių plėtrą ir naudingumą vertino teigiamai.

Analizuojant studentų atsakymus pastebima, kad kai kurie iš jų negalėjo išsakyti savo požiūrio šiuo klausimu; 16% studentų į klausimus atsakė „nežinau“. Tokius atsakymus galėjo nulemti informacijos apie išorinius ryšius stoka.

Apibendrinant vidinių proceso dalyvių požiūrį išryškėjo sritys, reikalingos išsamesnių tyrimų ir objektyvesnio vertinimo: visos respondentų grupės kritiškiausiai vertino materialinius išteklius, todėl tolesnėje analizėje būtina įvertinti ne tik subjektyvų studijų proceso dalyvių požiūrį, bet ir realų universitetų aprūpinimą materialiniais ištekliais – kompiuteriais, knygomis bei patalpomis; būtina aprašyti konkrečius reikalavimus, keliamus kiekvienai materialinių išteklių grupei, ir įvertinti jų tinkamumą pagal objektyvius rodiklius.

Kadangi administracijos darbuotojai yra linkę geriau negu kitos respondentų grupės vertinti daugelį

counterparts with material resources in the university; therefore, their attitude is more critical.

In this case the gap in administration officer attitude was observed, different from other two parties of academic community.

1.6. DEVELOPMENT AND USEFULNESS OF EXTERNAL RELATIONS

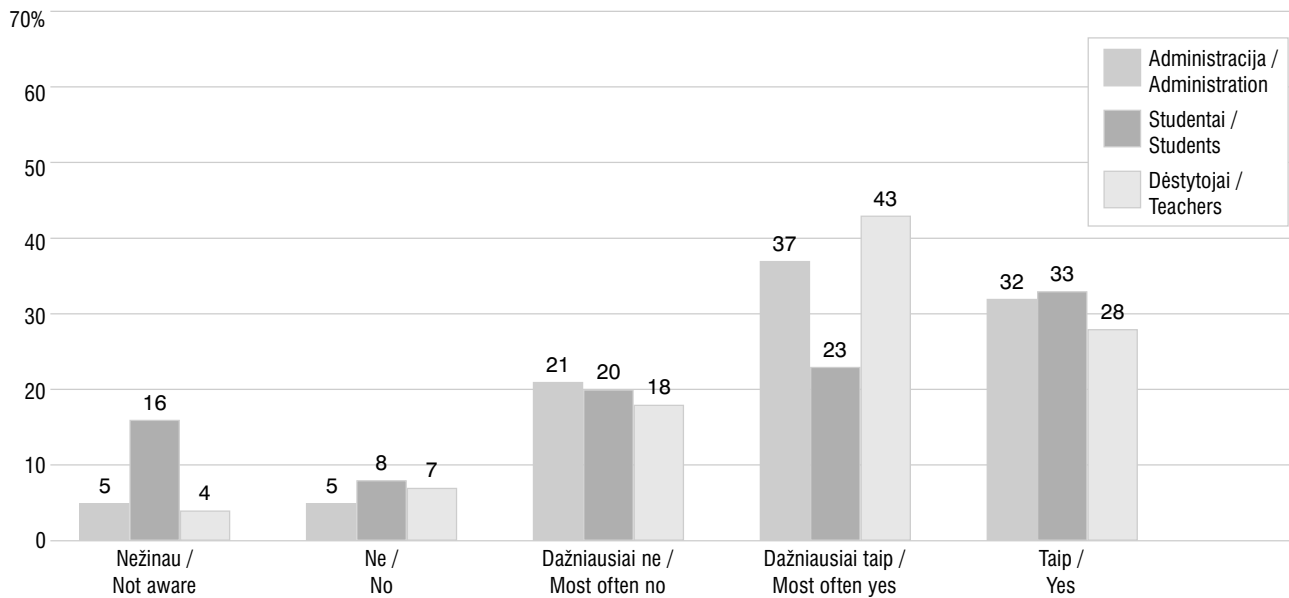
Development and usefulness of external relationship defines not only the quantity of external university relations, but also their use aiming at study quality; it also indicates student and teacher participation in international programmes and if the acquired experience is applied in the job or expands student world outlook.

The development and usefulness of external relationships was assessed positively by the majority of all the respondents (56% of the students, 66% of the teachers and 68% of the administration representatives).

Analysing the students' responses it is obvious that some of them were not able to express their opinion on this issue: 16% of the students answered "not aware". Such answers could be justified by lack of information about external relations.

Summarising the research participant attitude to internal process, some areas emerged which require for more comprehensive research and more objective assessment: all the respondent groups evaluated material resources in the most critical way, therefore, the further analysis should focus on the evaluation of both, subjective attitude of study process participants and actual university equipment with material resources, i.e. computers, books and premises; it is necessary to describe specific requirements that are raised for each material resource group and evaluate their suitability according to objective indicators.

As administration officers tend to assess a number of study quality aspects better than any other respondent



6 pav. Administracijos, dėstytojų ir studentų požiūris į universitetų išorinių ryšių plėtrą ir naudingumą
 Fig. 6. Attitude of administration, teachers' and students' about the development and usefulness of university external relations

studijų kokybės aspektų, interpretuojant administracijos apklausos rezultatus būtina atsižvelgti į administracijos lygmenį ir konkrečių darbuotojų veiklos pobūdį.

Šioje apklausoje dėstytojai, vertindami pedagoginę kvalifikaciją ir jos tobulinimą, turėjo mintyse ne save, o apskritai savo institucijos dėstytojus. Dėl to ne visada buvo galima sulaukti adekvačių atsakymų. Tyrinėjant išsamiau, reikėtų gretinti dėstytojų pačių savęs, studentų ir kolegų vertinimus.

2 UNIVERSITETO ABSOLVENTŲ POŽIŪRIS Į STUDIJŲ KOKYBĘ

Daugelis universitetų studijų kokybę vertina analizuodami besimokančiųjų ir studijų paslaugų teikėjų (dėstytojų, administracijos) požiūrį. Tačiau vertinimas, pagrįstas vien studijų proceso dalyvių požiūrių tyrimu, rizikuoja nukrypti į subjektyvumą. Studentai studijų procesą vertina remdamiesi momentine patirtimi, nemato platesnės perspektyvos ir negali aprėpti visumos. Todėl siekiant objektyvesnio studijų kokybės vertinimo, būtina tirti ir absolventų požiūrį.

Čia analizuojamas vieno Lietuvos universiteto absolventų požiūris į universitetinių studijų kokybę pagal penkis studijų kokybės aspektus: studentų priėmimo ir paramos jiems organizavimo sistemos efektyvumą, studentų akademinį, profesinį ir asmeninį tobulėjimą, akademinio personalo kvalifikacijos tinkamumą ir jos tobulinimą, materialinių išteklių tinkamumą, pakankamumą ir prieinamumą bei išorinių ryšių plėtrą ir naudingumą. Analizė atliekama nagrinėjant respondentų atsakymus į kiekvieną anketos klausimą (žr. 4 priedą).

group, during data interpretation process it is necessary to take into account the level of administration and the nature of activity of specific employers.

In this survey the teachers evaluating pedagogical qualification and its development had in mind the teachers of their institution in general, not themselves. Therefore, it was difficult to expect adequate responses. A further in-depth analysis should compare the teachers' evaluation of themselves, the evaluations of students and the assessment of teacher colleagues.

2 UNIVERSITY GRADUATES' ATTITUDE TO STUDY QUALITY

A number of universities assess study quality by analysing the attitude of learners and study service providers (teachers, administration). However, the assessment based only on study process participant attitude takes risk to become subjective. Students evaluate the study process on the basis of their present experience without seeing a broader perspective and cannot perceive the wholeness. Therefore, aiming at a more objective study quality assessment, it is important to investigate the attitude of the graduates as well.

Here the attitude of one Lithuanian university graduates to the university study quality is analysed according to five study quality aspects: student enrolment and efficiency of their support system organisation, students' academic, professional and personal development, academic personnel qualification adequacy and its development, workability, sufficiency and accessibility of material resources and development and usefulness of external relations. The analysis is performed by researching respondent answers to every question of the survey (see Appendix 4).

Išanalizavus *paramos studentams* vertinimo duomenis paaiškėjo, kad labiausiai absolventams trūko pagalbos adaptuojantis prie universiteto sistemos ypatumų (žr. 4 priedą, 1 pav.). Net pusė apklaustųjų šiuo klausimu išreiškė neigiamą požiūrį. Dėstytojų ir administracijos konsultacinę veiklą didžioji dalis įvertino palankiai (žr. 4 priedą, 2 ir 3 pav.), 68% respondentų teigiamai įvertino administracijos, o 61% – dėstytojų konsultacinę veiklą (žr. 4 priedą, 2 ir 3 pav.). Studijų naujienų ir pokyčių informacijos sklaidą neigiamai įvertino tik penktadalis apklaustųjų, o likusi didžioji dalis teigė, jog informacija šiuo klausimu dažniausiai yra prieinama (žr. 4 priedą, 4 pav.).

Analizuojant *studentų akademinį, profesinį ir asmeninį tobulėjimą* pastebėta, kad absolventams labiausiai stinga praktinio pasirengimo, ketvirtadalis iš jų teigia, jog studijų metu dažniausiai nebuvo tobulinamos jų asmeninės savybės (žr. 4 priedą, 7 pav.). Absoliuti dauguma (84%) teigiamai vertina studijų metu įgytas žinias, mokėjimus ir įgūdžius (žr. 4 priedą, 6 pav.), kurie labiausiai tinka tęsti studijas (žr. 4 priedą, 8 pav.), tačiau pradėti darbą (žr. 4 priedą, 9 pav.) ir plėtoti karjerą (žr. 4 priedą, 10 pav.) didžiąjai daliai respondentų jį nėra pakankami. Pusei absolventų dažniausiai neužtenka įgytų žinių, mokėjimo ir įgūdžių pradėdant dirbti, ir tik trečdalis mano, jog pastarųjų pakanka norint plėtoti karjerą.

Tiriant absolventų požiūrį į *akademinio personalo kvalifikaciją ir jos tobulinimą* išryškėjo ypač palankus dėstytojų pedagoginės veiklos vertinimas (žr. 4 priedą, 11 – 15 pav.). Didžioji dalis respondentų teigiamai įvertino organizacinius pedagogų gebėjimus planuojant teorinius ir praktinius užsiėmimus (80% teigiamai įvertinimų), gebėjimą tinkamai ir suprantamai pateikti informaciją (90% teigiamų įvertinimų), taip pat dauguma respondentų teigė dažniausiai buvę tinkamai vertinami už pasiekimus studijų metu: 87% respondentų buvę iš anksto informuoti apie vertinimo sistemą, 77% buvo aiškūs pasiekimų vertinimo kriterijai ir 76% tiriamųjų pritarė, jog dėstytojai dažniausiai juos vertino objektyviai ir pagrįstai.

Materialiniai ištekliai sudaro sąlygas studijų paslaugoms teikti ir tiesiogiai veikia mokymosi kokybę. Trys ketvirtadaliai respondentų palankiai įvertino auditorijų ir laboratorijų (žr. 4 priedą, 16, 17 pav.) bei aparatūros, įrengimų (žr. 4 priedą, 18 pav.) ir kompiuterinių technologijų (žr. 4 priedą, 20 pav.) resursus bei jų tinkamumą studijoms, tačiau beveik pusė absolventų teigė neturėję tinkamų sąlygų naudotis kompiuterine įranga (žr. 4 priedą, 19 pav.). Tiriant bibliotekos išteklius išryškėjo, kad daugiau kaip pusei absolventų knygų bibliotekoje nepakako, o jų turinys neatitiko studijų dalykų įvairovės (žr. 4 priedą, 21 pav.).

Išorinių ryšių plėtros ir naudingumo dimensijos vertinimo rezultatus nulėmė didelis skaičius respondentų, neišsakiusių aiškios pozicijos ir pasirinkusių atsakymo variantą „nežinau“. Daugiau negu trečdalis respondentų nežino, ar universiteto bendradarbiavimas su kitomis institucijomis ir organizacijomis jiems yra vertingas (žr. 4 priedą, 22 pav.), o teigiamų ir neigiamų vertinimų skaičius pasiskirstė po lygiai. Daugiau

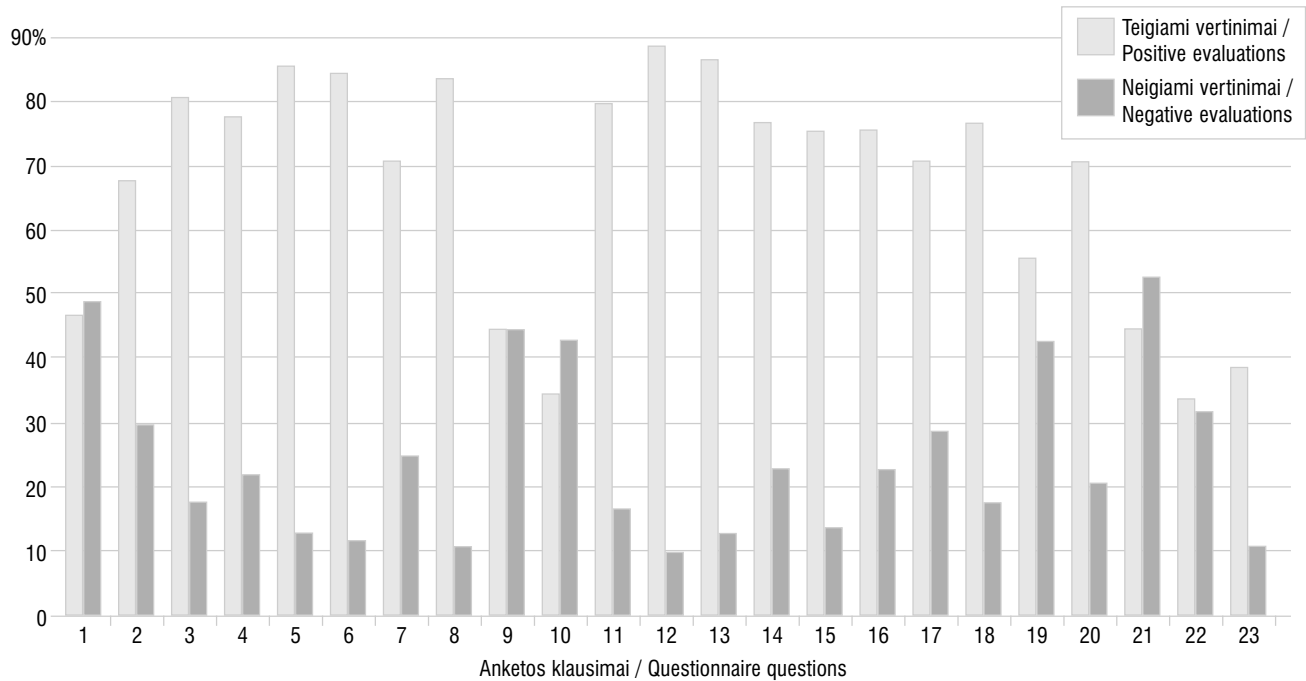
Having analysed the assessment of *student support* data it appeared that graduates mostly lacked support in adapting to university system specificities (see Appendix 4, Fig. 1). Even half of the respondents expressed a negative attitude with regard to this issue. Teacher and administration counselling activity was evaluated favourably by the majority of the respondents (see Appendix 4, Fig. 2 and 3), 68% of the respondents evaluated counselling provided by the administration positively, and 61% – counselling provided by the teachers positively (see Appendix 4, Fig. 2 and 3). Study innovation and information about the change dissemination was negatively evaluated by one fifth of the respondents, whereas the rest claimed that information was accessible in most cases (see Appendix 4, Fig. 4).

Analysing the *students' academic, professional and personal development* it was obvious that graduates mostly lacked practical preparation, one fourth of them stated that their personal qualities were not developed during the studies (see Appendix 4, Fig. 7). Absolute majority (84%) assessed knowledge, abilities and skills acquired during the studies positively (see Appendix 4, Fig. 6), which were mainly suitable to continue studies (see Appendix 4, Fig. 8), however, for the majority of the respondents they were not sufficient to start a job (see Appendix 4, Fig. 9) and develop a career (see Appendix 4, Fig. 10). Half of the graduates lacked the acquired knowledge, abilities and skills necessary for the start of the job and only one third were convinced that the latter were sufficient to develop a career.

Researching graduates' attitude to *academic personnel qualification and its development*, a particularly favourable graduates' opinion to teacher pedagogical activity was revealed (see Appendix 4, Fig. 11–15). The majority of the respondents provided positive evaluations with regard to teacher organisational abilities in planning theoretical and practical activities (80% of the positive evaluations), ability to convey information properly and in an understandable way (90% of the positive evaluations), also the majority of the respondents stated they had been properly assessed for their achievements during the study years: 87% of the respondents had been informed about the assessment system in advance, 77% stated that achievement assessment criteria were clear to them and 76% of the respondents agreed that teachers had assessed them in an objective and reasoned way.

Material resources create conditions to provide services and have direct impact upon the learning quality. Three fourths of the respondents evaluated the resources of the classrooms and laboratories (see Appendix 4, Fig. 16 and 17) and facilities and equipment (see Appendix 4, Fig. 18) and computer technologies (see Appendix 4, Fig. 20) and their adequacy to studies positively, however, almost half of the graduates claimed they had no proper conditions to use computer equipment (see Appendix 4, Fig. 19). Research into library resources revealed that almost half of the graduates found insufficient resources of books in the library, and their content was not adequate to the study subject variety (see Appendix 4, Fig. 21).

The outcomes of the assessment with regard to *external relation development and usefulness* dimension were determined by a large number of respondents who had no clear position and chose the answer variant “not aware”. More than one third of the respondents were not aware if university co-



7 pav. Teigiami ir neigiami studijų kokybės aspektai absolventų požiūriu (anketos klausimai pateikti 1 priede)

Fig. 7. Positive and negative study quality aspects according to the point of view of the graduates (The questions are presented in Appendix 1)

kaip pusė absolventų nežino, ar studentams yra naudinga dalyvauti tarptautinėse mainų programose (žr. 4 priedą, 23 pav.). Neigiamai šią patirtį vertino 11%, teigiamai – 34% respondentų.

Apibendrinant absolventų požiūrį į studijų kokybę (žr. 7 pav.) išryškėjo tokios pagrindinės problemos, reikalingos išsamesnių tyrimų, analizės ir svarstymų: nepakankamai išplėtoti ir funkcionuojanti studentų paramos sistema; absolventams stinga praktinio pasirengimo darbinei veiklai, praktinių gebėjimų ir patirties stoka tampa jiems kliūtimi įsidarbinant, dirbant ir plėtojant karjerą; netinkamos sąlygos naudotis kompiuterine įranga; reikia atkreipti dėmesį į bibliotekos išteklius; akivaizdus informacijos apie universiteto bendradarbiavimą su kitomis institucijomis, vykdomas mainų programas ir šio bendradarbiavimo patirtį sklaidos nepakankamumas. Į šias sritis turi būti atkreipiamas pagrindinis dėmesys vertinant studijų kokybės būklę universitetuose.

3 ADMINISTRACIJOS POŽIŪRIS Į KOKYBĖS VERTINIMO SISTEMINGUMĄ

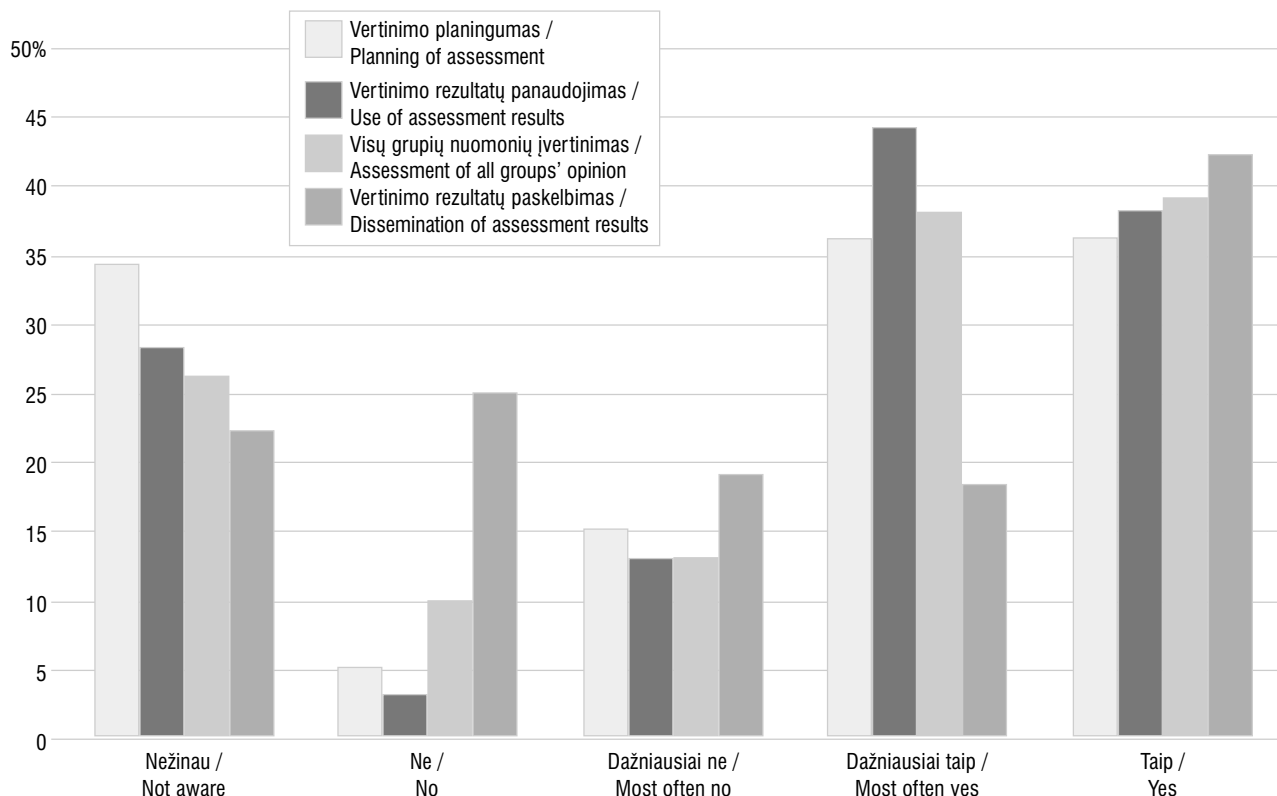
Pagrindinė studijų kokybės prielaida – kokybės užtikrinimo sistemos funkcionavimas. Tai, kaip sistemingai atliekami studijų kokybės vertinimo darbai ir kaip sklaidžiami bei panaudojami jos vertinimo rezultatai, nulemia studijų kokybės tobulinimą. Į klausimus, susijusius su kokybės vertinimo sistemingu, atsakė 126 administracijos atstovai iš trijų universitetų.

operation with other institutions and organisations was useful (see Appendix 4, Fig. 22), whereas the number of positive and negative responses was equal. More than half of the graduates were not aware if it was beneficial for students to participate in international exchange programmes (see Appendix 4, Fig. 23). This experience was negatively assessed by 11%, positively – by 34% of the respondents.

Summarising the graduates' attitude to study quality (see Fig. 7) the following main problems emerged that require more comprehensive research, analysis and considerations: insufficiently developed and functioning student support system; lack of practical preparation for working activity, lack of practical skills and experience that becomes a barrier in choosing employment opportunities, working and in career development; improper conditions to use computer equipment; insufficient library resources; obvious insufficiency of information about university cooperation with other institutions, exchange programmes and dissemination of the experience of this cooperation. These areas are particularly to be attended to in study quality state assessment in universities.

3 ATTITUDE OF ADMINISTRATION TO SYSTEMATIC QUALITY ASSESSMENT

The major study quality assumption is functioning of quality assurance system. The development of study quality is determined by systematic study quality assessment activities and dissemination and the use of the assessment results. 126 representatives of administration from three universities responded to the questions related with systematic quality assessment.



8 pav. Administracijos atstovų požiūris į kokybės vertinimo sistemą
Fig. 8. Attitude of administration representatives to the quality assessment system

Analizuojant apklausos rezultatus (8 pav.) pastebėta, kad geriausiai vertinamas rezultatų panaudojimas studijų kokybei gerinti (65% respondentų atsakė „taip“ ir „dažniausiai taip“). Gana gerai įvertinti ir visų universiteto grupių nuomonių tyrimai (61% teigiamų vertinimų). Labiausiai respondentų nuomonės išsiskyrė vertinant apklausų rezultatų paskelbimą universiteto bendruomenei (48% respondentų jį vertino teigiamai, 35% – neigiamai, o 17% pareiškė nežinantys). Daugiau kaip ketvirtis (27%) respondentų negalėjo nieko pasakyti apie kokybės vertinimo planingumą, o daugelis turėjusių nuomonę (57%) vertino jį teigiamai.

Apibendrinant administracijos darbuotojų apklausos rezultatus galima daryti kelias išvadas. Pirma, būtina išsamiau analizuoti administracijos įsitraukimo į kokybės užtikrinimo sistemą galimybes, kadangi ketvirtis darbuotojų neturi informacijos apie studijų kokybės vertinimo darbus, atliekamus toje institucijoje. Antra, verta išskirti ir atskirai paanalizuoti skirtingo lygmens administracijos atstovų požiūrį į studijų kokybės vertinimo sistemos efektyvumą, taip pat būtų svarbu ištirti ir studentų bei dėstytojų požiūrį į kokybės vertinimo sistemos efektyvumą.

Analysing the survey results (see Figure 8) it was noted that the use of the results to improve study quality was assessed best (65% of the respondents responded “yes” and “most often yes”). The research of the opinion of all the university groups was evaluated rather well (61% of the positive evaluations). Respondent opinions differed most in assessing the dissemination of the survey results to university community (48% of the respondents evaluated it positively, 35% – negatively, and 17% claimed “not aware”). More than one fourth (27%) of the respondents could say nothing about the planning of quality assessment and the majority of those who had their opinion (57%) assessed it positively.

Summarising the results of the research into administration officer opinion, several conclusions can be made. First, it is necessary to perform a more comprehensive analysis of opportunities for the involvement of administration into quality assurance system, as a quarter of the employees have no information about study quality assessment work performed in that institution. Second, it is worth distinguishing and analysing separately the attitude of different levels of administration officers into the efficiency of study quality assessment system; student and teacher attitude to the efficiency of study quality assessment system is also worth investigating.

IŠVADOS

Studentų, dėstytojų, administracijos atstovų ir absolventų požiūrių tyrimo rezultatai leido išryškinti tolesnės universitetinių studijų kokybės būklės analizės kryptis ir apklausos metodikos tobulinimo galimybes.

Siekiant objektyvių duomenų apie universitetinių studijų kokybės būklę *turėtų būti išsamiau analizuojama* studijų materialinė bazė, iš absolventų perspektyvos vertinamas studijų rezultatyvumas ir įvertinama informacijos sklaida organizacijos viduje (informacija administracijai apie studentų ir dėstytojų darbą, o studentams ir dėstytojams – apie administravimo klausimus ir informacija studentams apie vykdomas tarptautinių mainų ir bendradarbiavimo programas).

Apklausos *metodika turėtų būti tobulinama* priartinant anketos klausimus prie respondentų patirties ir klausiant ne tiek apie tvarką universitete, kiek apie pačių respondentų patirtį, – tai leistų gauti objektyvesnius duomenis. Daugiau dėmesio apklausoje reikia skirti studijų kokybės vertinimo sistemos efektyvumo klausimams: vertinimo periodiškumui, vertinimo rezultatų panaudojimui ir tobulinimui. Būtina įvertinti ir studentų bei dėstytojų nuomonę apie studijų kokybės vertinimo sistemingumą. Išsamesnis vaizdas būtų gaunamas suskaidžius kai kurias studijų kokybės dimensijas į smulkesnes dalis: studentų priėmimą ir paramą jiems studijų metu; materialinių išteklių tinkamumą, pakankamumą ir prieinamumą; pedagoginę veiklą, pedagoginę kvalifikaciją ir kvalifikacijos tobulinimą.

Šis studijų proceso dalyvių ir organizatorių požiūrio į universitetinių studijų kokybę tyrimas galėtų pasitarnauti kaip *atspirties taškas diskusijai* apie kokybės standartus, jų interpretaciją ir realią kokybės būklę institucijos viduje. Pasikeitimas požiūriais ir dialogas turėtų tapti studijų kokybės užtikrinimo sistemos pagrindu.

CONCLUSIONS

The results of the research into student, teacher and administration representative and graduate attitude allowed highlighting further directions of university study quality state analysis and revealed the opportunities for survey methodology development.

Aiming at obtaining objective data about university study quality state, *a more comprehensive analysis should be made* into the material basis of the studies, university graduates' assessment of study efficiency, evaluation of the dissemination of information within the organisation (information to the administration about the student and teacher work, to students and teachers about the administration issues and information to students about the performed international exchange and cooperation programmes).

The survey *methodology should be improved* by approaching questionnaire items to respondent experience and asking not only about the procedures at the university but more about the respondents' experience, – this would allow getting more objective data. More attention should be devoted in the survey to the issues of efficiency of study quality assessment system: periodical assessment, use and development of assessment outcomes. It is necessary to evaluate student and teacher opinion about the systematic study quality assessment. A more comprehensive view could be attained by dividing some study quality dimensions into smaller parts: student enrolment and support during the studies; workability, sufficiency and accessibility of material resources; pedagogical activity, pedagogical qualification and qualification development.

This research into study process participant and organiser attitude to university study quality could serve as a *starting point for a discussion about* quality standards, their interpretation and actual quality state within the institution. Exchange of attitudes and a dialogue should become the basis of study quality assurance system.

LITERATŪRA / REFERENCES

APQC, 2000, Quality Approaches for the New Millennium: Consortium Benchmarking Study, *Best Practice Report*, American Productivity and Quality Center.

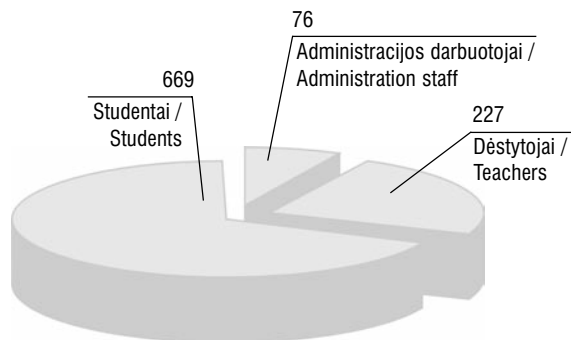
Bologna Process, 2003, Realising the European Higher Education Area, *Communique of the Conference of Ministers responsible for Higher Education* in Berlin on 19 September 2003.

Savickienė I., Pukelis K., 2003, Studijų kokybės vertinimas instituciniu lygmeniu: dimensijos, standartai ir kriterijai, *Studijų kokybės užtikrinimo sistemos modeliavimas pasaulinės patirties kontekste, konferencijos medžiaga*, VDU, 2003 m. lapkričio 20d.

*Įteikta 2004 m. kovo mėn.
 Delivered 2004 March*

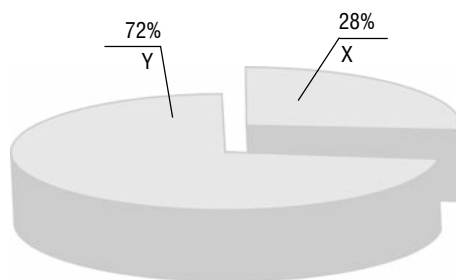
1 priedas. STUDIJŲ KOKYBĖS TYRIMAS: ANKETOS ABSOLVENTAMS KLAUSIMAI
Appendix 1. RESEARCH ON STUDY QUALITY: QUESTIONNAIRE FOR GRADUATES

- 1 Ar įstojus į universitetą, Jums buvo padedama prisitaikyti prie studijų sąlygų ir reikalavimų?
Having entered the university, were you assisted to adapt to the study conditions and requirements?
- 2 Ar *administracijos darbuotojai* skyrė Jums pakankamai laiko konsultuodami studijų klausimais?
Did the staff of *administration* devote sufficient amount of time counselling you on study issues?
- 3 Ar *dėstytojai* skyrė Jums pakankamai laiko konsultuodami studijų klausimais?
Did the *teachers* devote enough time counselling you on study issues?
- 4 Ar Jus pasiekdavo informacija apie studijų naujienas ir pasikeitimus?
Did you use to receive the information on study innovations and changes?
- 5 Ar akademinis krūvis buvo Jums tinkamas?
Was academic load appropriate to you?
- 6 Ar išklausius kiekvieną dalyką padaugėdavo ir pagilėdavo Jūsų žinios, mokėjimai bei įgūdžiai?
Did your knowledge, skills and abilities increase and deepen having completed every subject?
- 7 Ar studijų metu buvo plėtojamos asmeninės savybės – savarankiškumas, atsakingumas, kūrybiškumas, ir pan.?
Were the personal qualities, i.e. independence, responsibility, creativity, etc., developed during the studies?
- 8 Ar įgytos žinios, mokėjimai bei įgūdžiai buvo Jums pakankami (pažymėkite Jums tinkamus atsakymus):
a) tęsti studijas? b) pradėti darbą? c) plėtoti karjerą?
Were your knowledge, abilities and skills sufficient (mark answers suitable for you):
a) to continue studies? b) to start a job? c) to develop career?
- 9 Ar teorinius ir praktinius užsiėmimus dėstytojai pavesdavo planingai?
Were the teachers presenting theoretical and practical activities in a planned way?
- 10 Ar dėstytojai pateikdavo suprantamą ir tinkamą informaciją?
Were teachers conveying information in a comprehensible and proper way?
- 11 Ar dėstytojai iš anksto informuodavo Jus apie vertinimo sistemą?
Did the teachers use to inform you about the evaluation system in advance?
- 12 Ar Jums buvo aiškūs Jūsų rezultatų vertinimo kriterijai?
Were the criteria of evaluating your results clear to you?
- 13 Ar dėstytojai Jus vertindavo nešališkai, objektyviai ir pagrįstai?
Did the teachers evaluate in an unbiased, objective and reasoned way?
- 14 Ar auditorijos ir laboratorijos buvo patogios bei pritaikytos studijoms?
Were the university classrooms and laboratories comfortable and suitable for studies?
- 15 Ar auditorijų ir laboratorijų užtekdavo visiems studentams ir jos būdavo neperpildytos?
Was the number of classrooms and laboratories sufficient for all the students and not overcrowded?
- 16 Ar užsiėmimuose naudoti įrengimai ir aparatūra buvo tinkami studijoms?
Were the facilities and equipment used in classes appropriate for studies?
- 17 Ar buvo sudarytos geros sąlygos naudotis kompiuteriais?
Were good conditions created for students to use computers?
- 18 Ar programinė įranga buvo pritaikyta užduočių atlikimui?
Was the software adjusted to student assignment performance?
- 19 Ar buvo užtekinai knygų bibliotekoje, pritaiktų visiems studijų dalykams?
Was the number of books for all the study subjects sufficient in the library?
- 20 Ar universiteto bendradarbiavimas su kitomis institucijomis bei organizacijomis buvo vertingas Jums siekiant geresnių rezultatų?
Was the university cooperation with other institutions and organisations valuable for you and helped to achieve better results?
- 21 Ar studentai įgijo naudingą patirtį dalyvaudami tarptautinėse mainų programose?
Did the students acquire useful experience participating in international exchange programmes?

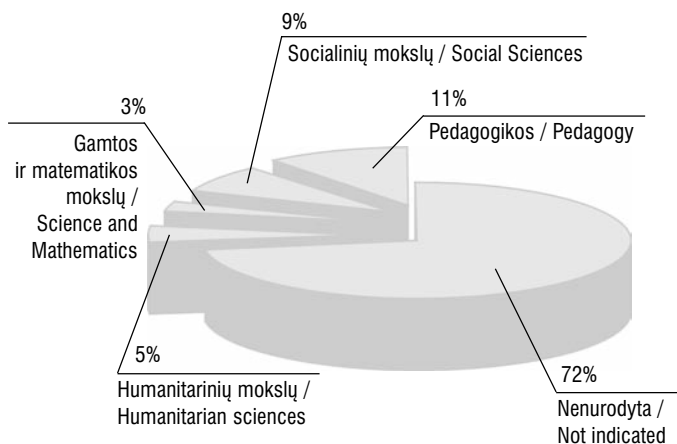


1 pav. Akademinės bendruomenės respondentų grupių pasiskirstymas
 Fig. 1. Distribution of academic community respondent groups

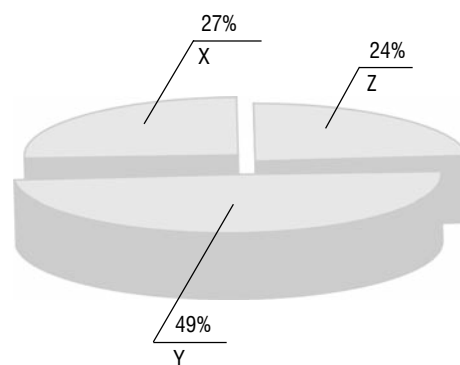
2 priedas. RESPONDENTŲ CHARAKTERISTIKA /
 Appendix 2. CHARACTERISTICS OF RESPONDENTS



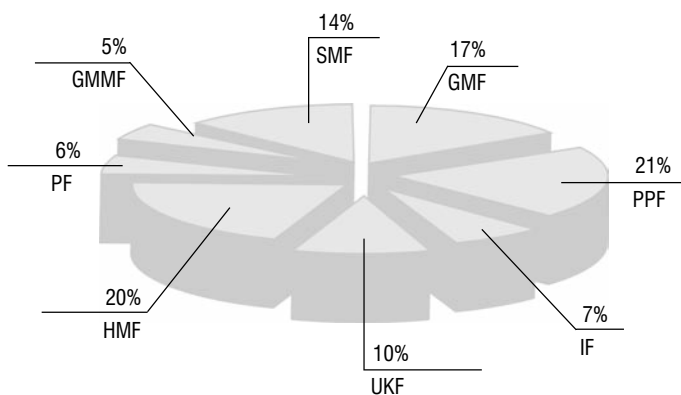
2 pav. Administracijos darbuotojų pasiskirstymas pagal universitetus
 Fig. 2. Distribution of administration staff according to universities



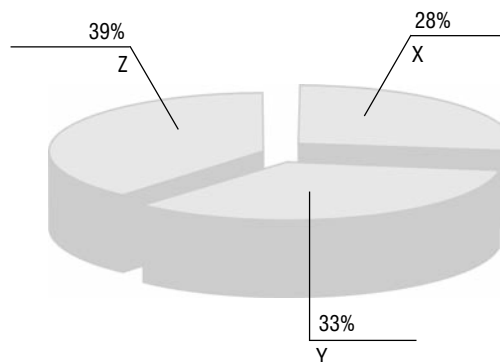
3 pav. Administracijos darbuotojų pasiskirstymas pagal fakultetus
 Fig. 3. Distribution of administration staff according to faculties



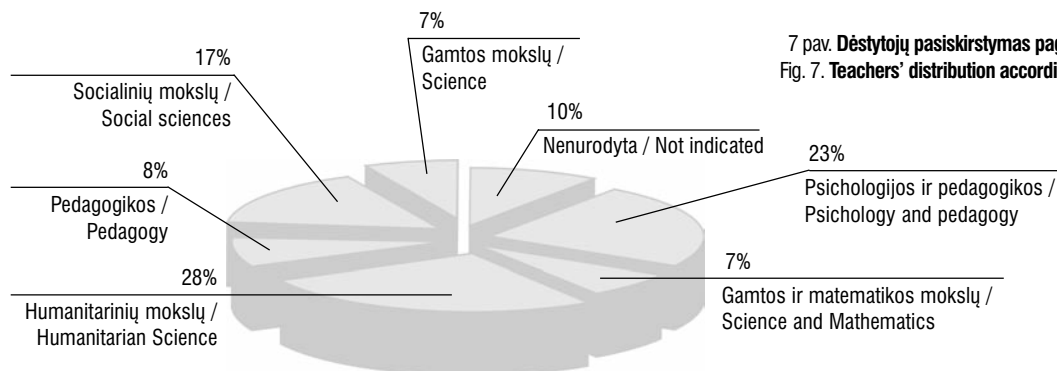
4 pav. Studentų pasiskirstymas pagal universitetus
 Fig. 4. Students' distribution according to universities



5 pav. Studentų pasiskirstymas pagal fakultetus
 Fig. 5. Students' distribution according to faculties



6 pav. Dėstytojų pasiskirstymas pagal universitetus
 Fig. 6. Teachers' distribution according to universities

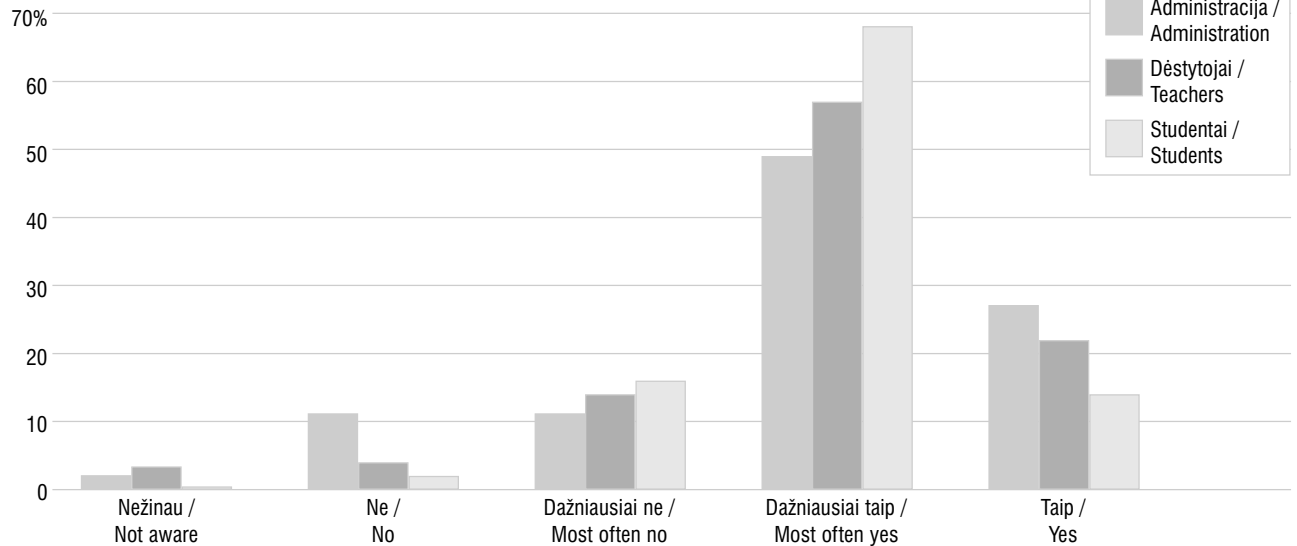


7 pav. Dėstytojų pasiskirstymas pagal fakultetus
 Fig. 7. Teachers' distribution according to faculties

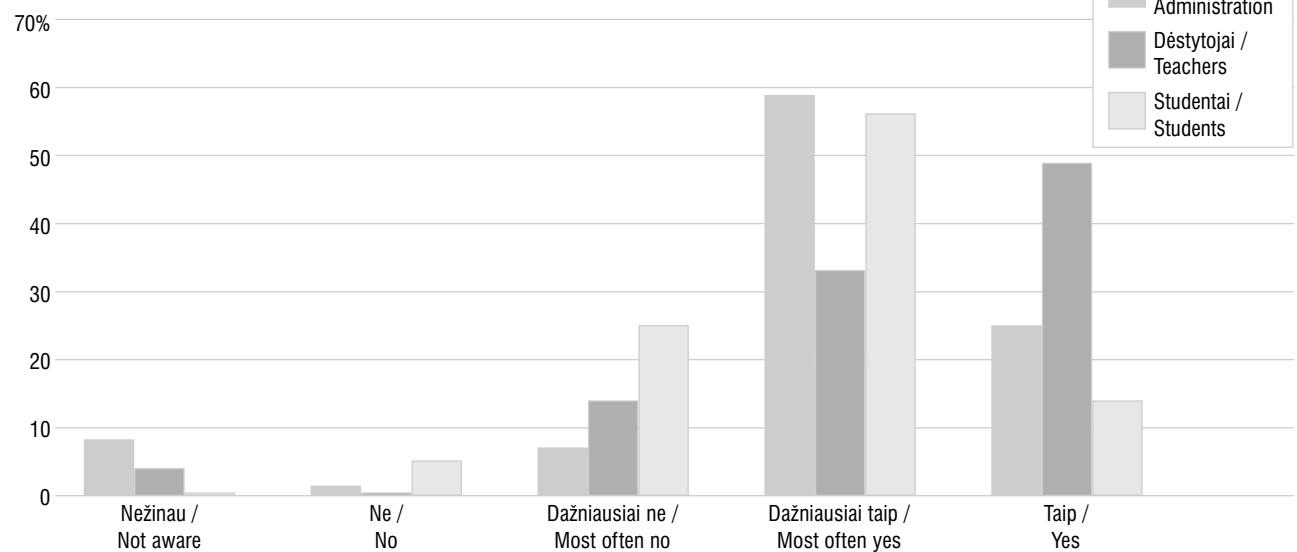
3 priedas. ADMINISTRACIJOS, DĚSTYTOJŲ IR STUDENTŲ VERTINIMAI PAGAL ATSKIRUS INDIKATORIUS
Appendix 3. ADMINISTRATION, TEACHERS' AND STUDENTS' ASSESSMENTS ACCORDING TO SEPARATE INDICATORS

1. AKADEMINIO PERSONALO KVALIFIKACIJOS TINKAMUMAS IR JOS TOBULINIMAS
SUITABILITY OF ACADEMIC PERSONNEL QUALIFICATION AND ITS DEVELOPMENT

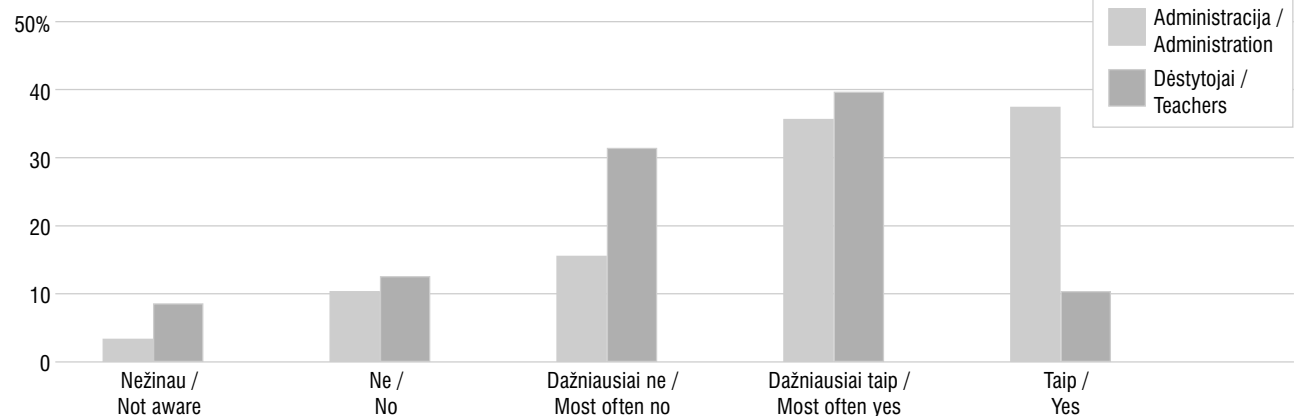
STUDENTŲ VEIKLOS ORGANIZAVIMAS / STUDENTS' ACTIVITY ORGANISATION



STUDENTŲ VERTINIMAS / STUDENTS' EVALUATION



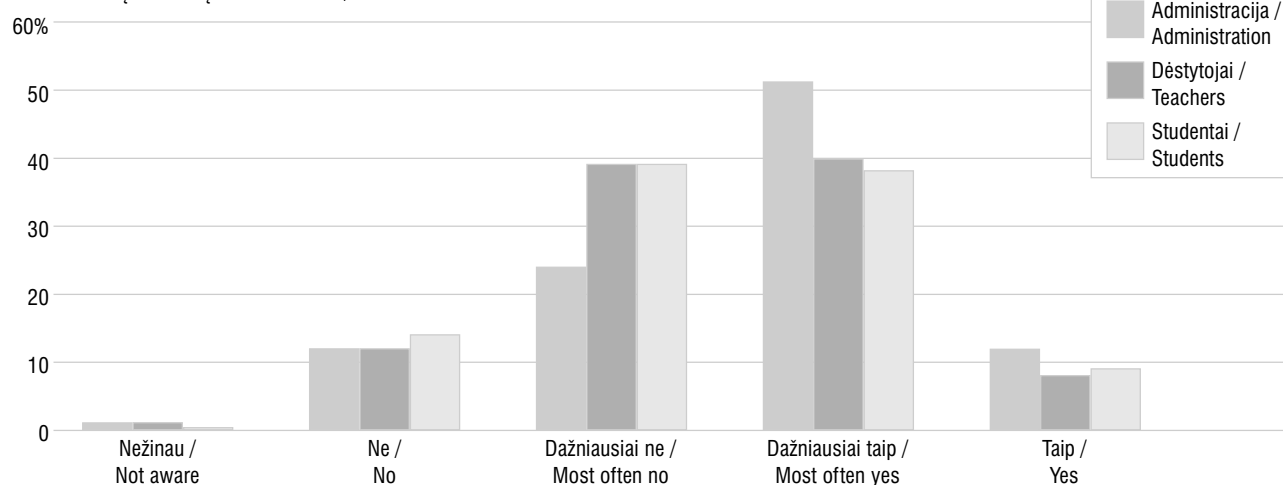
KVALIFIKACIJOS TOBULINIMAS / QUALIFICATION DEVELOPMENT



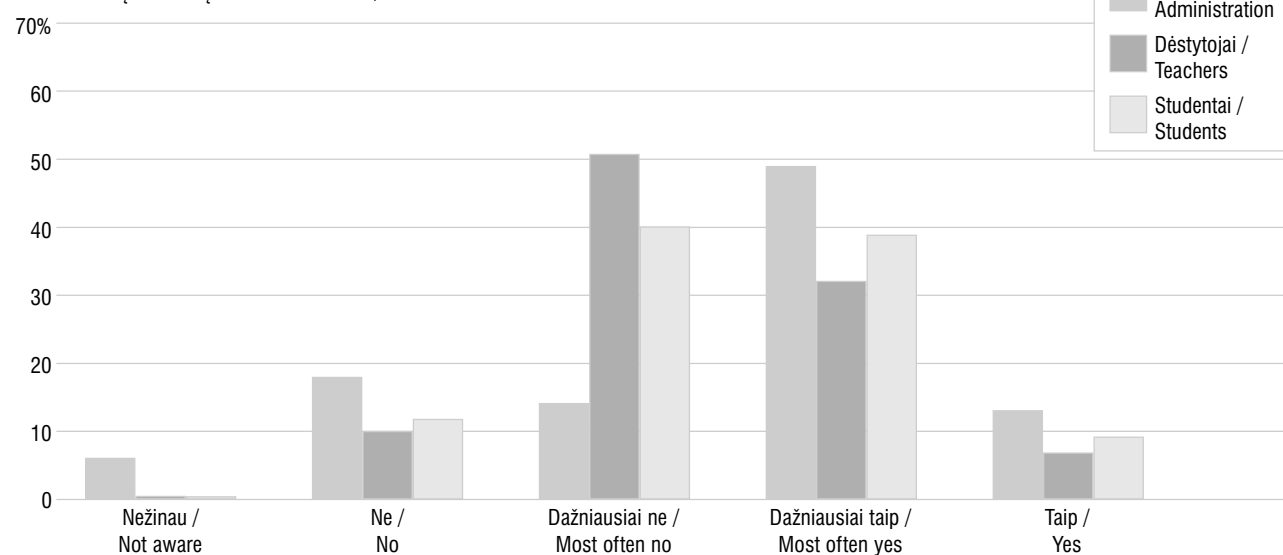
3 priedas. ADMINISTRACIJOS, DĚSTYTOJŲ IR STUDENTŲ VERTINIMAI PAGAL ATSKIRUS INDIKATORIUS
Appendix 3. ADMINISTRATION, TEACHERS' AND STUDENTS' ASSESSMENTS ACCORDING TO SEPARATE INDICATORS

2. MATERIALINIŲ IŠTEKLIŲ TINKAMUMAS, PAKANKAMUMAS IR PRIEINAMUMAS
SUITABILITY, SUFFICIENCY AND ACCESSIBILITY OF MATERIAL RESOURCES

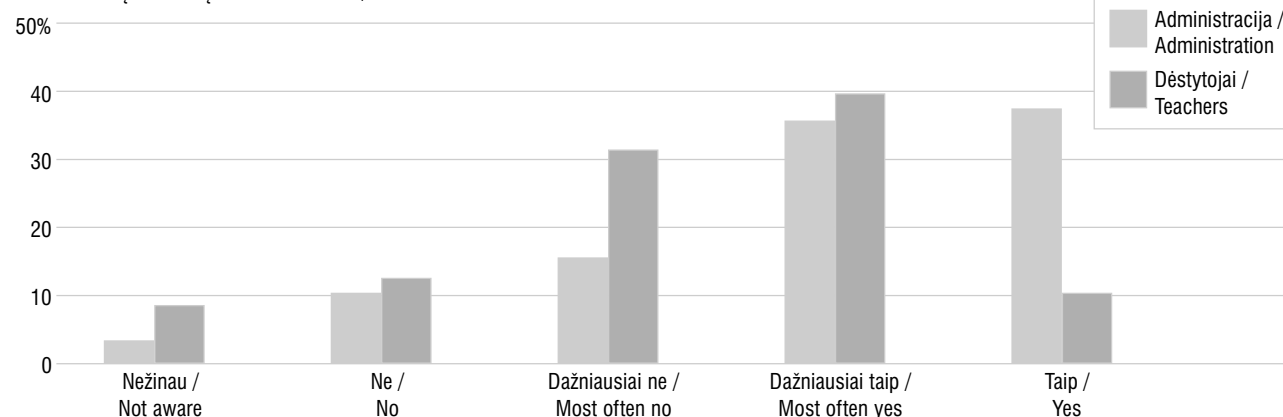
MATERIALINIŲ IŠTEKLIŲ TINKAMUMAS / SUITABILITY OF MATERIAL RESOURCES



MATERIALINIŲ IŠTEKLIŲ PAKANKAMUMAS / SUFFICIENCY OF MATERIAL RESOURCES



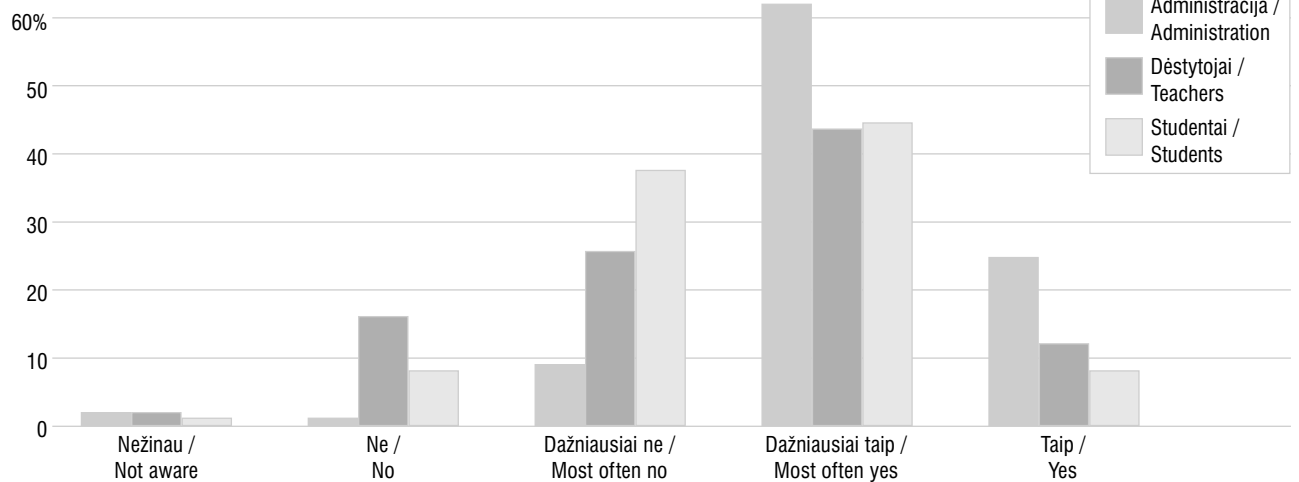
MATERIALINIŲ IŠTEKLIŲ PRIEINAMUMAS / ACCESSIBILITY OF MATERIAL RESOURCES



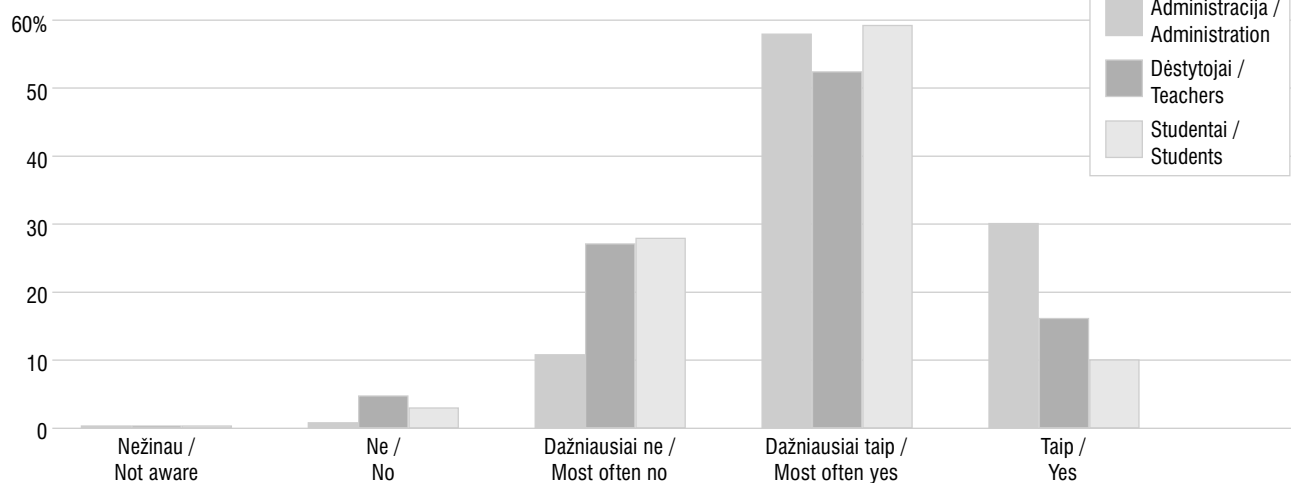
3 priedas. ADMINISTRACIJOS, DĚSTYTOJŲ IR STUDENTŲ VERTINIMAI PAGAL ATSKIRUS INDIKATORIUS
Appendix 3. ADMINISTRATION, TEACHERS' AND STUDENTS' ASSESSMENTS ACCORDING TO SEPARATE INDICATORS

3. STUDENTŲ PRIĖMIMO IR PARAMOS JIEMS ORGANIZAVIMO SISTEMOS FUNKCIONALUMAS FUNCTIONALITY OF STUDENTS' ENROLMENT AND ORGANISATION OF THEIR SUPPORT SYSTEM

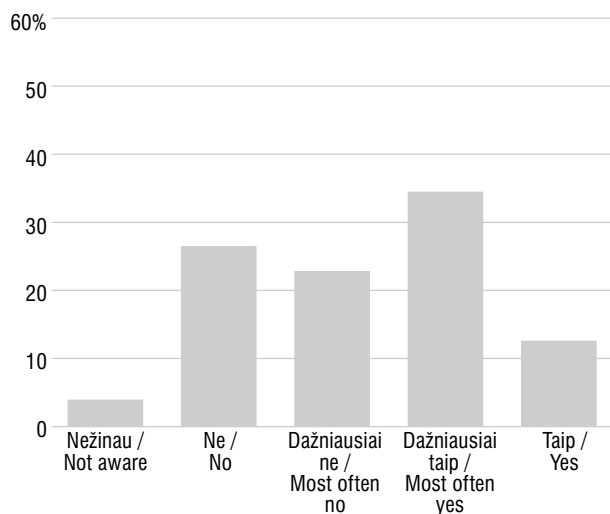
STUDENTŲ PRIĖMIMO ORGANIZAVIMAS / ORGANISATION OF STUDENTS' ADMISSION



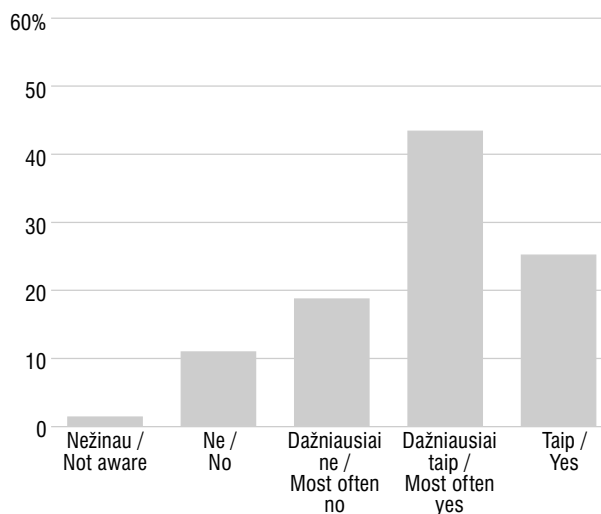
PARAMOS STUDENTAMS SISTEMOS EFEKTYVUMAS / EFFECTIVENESS OF SUPPORT SYSTEM FOR STUDENTS



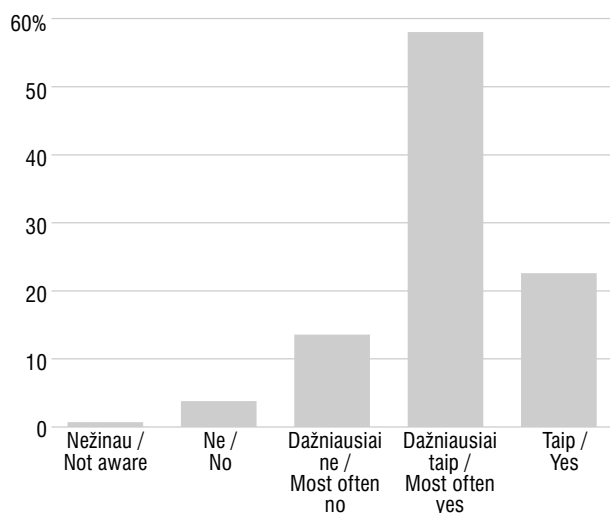
4 priedas. ABSOLVENTŲ POŽIŪRIS Į STUDIJŲ KOKYBĘ PAGAL KIEKVIENĄ ANKETOS KLAUSIMĄ
Appendix 4. GRADUATES' OPINION ABOUT THE STUDY QUALITY ACCORDING TO EACH QUESTION OF THE SURVEY



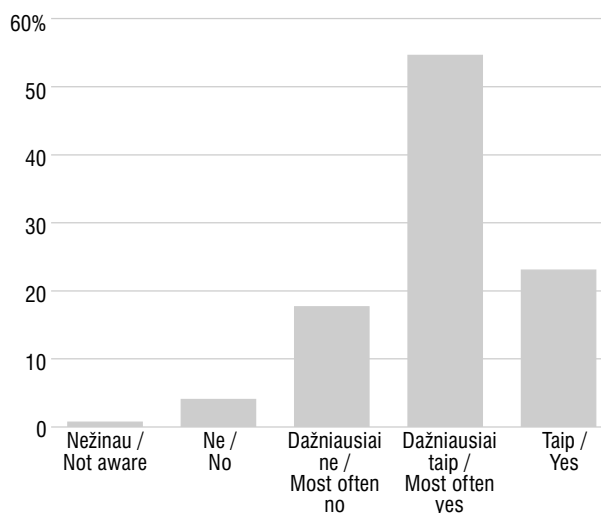
1 pav. Pagalba prisitaikant prie studijų
Fig. 1. Assistance in adapting to studies



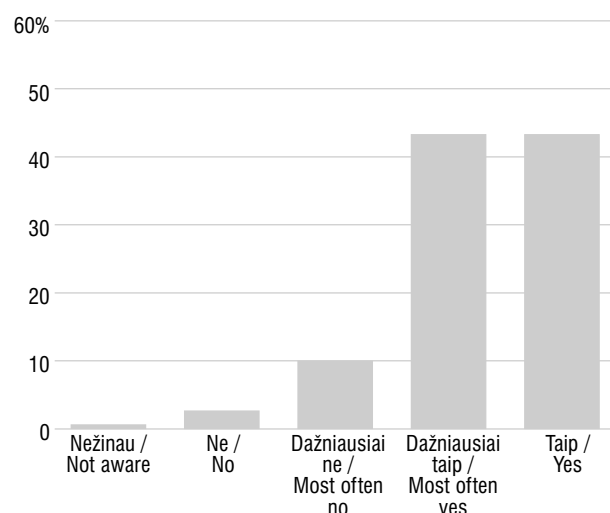
2 pav. Administracijos parama konsultuojant studijų klausimais
Fig. 2. Administration counselling on study issues



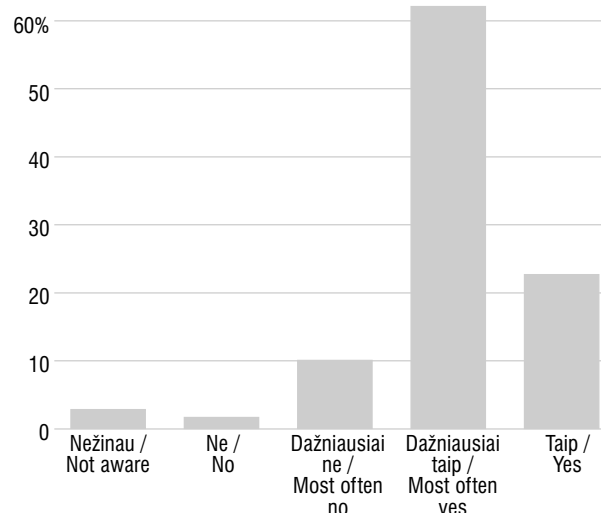
3 pav. Dėstytojų konsultacijos studijų klausimais
Fig. 3. Teachers' counselling on study issues



4 pav. Informacijos prieinamumas studijų klausimais
Fig. 4. Accessibility of information on study issues

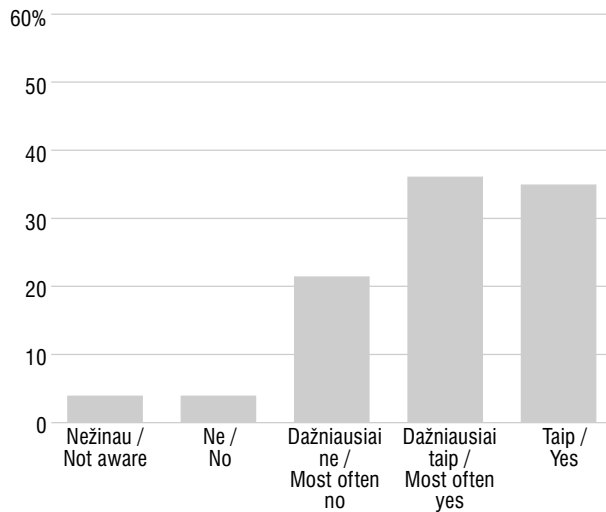


5 pav. Akademinių krūvio tinkamumas
Fig. 5. Appropriacy of academic workload

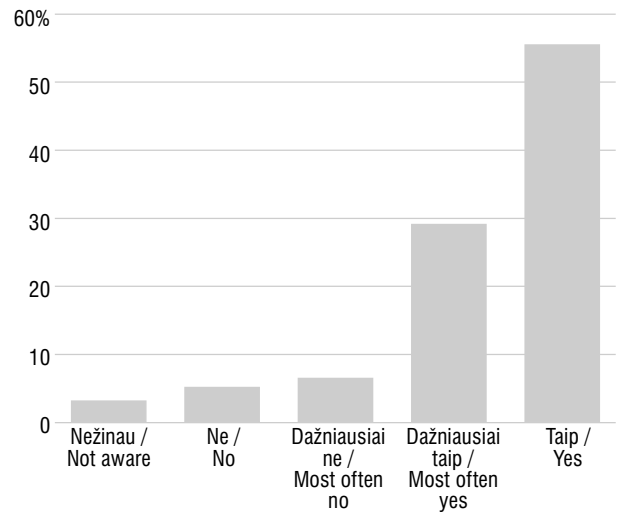


6 pav. Žinių, mokėjimų bei įgūdžių įgijimas išklausius dalyką
Fig. 6. Acquisition of knowledge, skills and abilities having completed every study subject

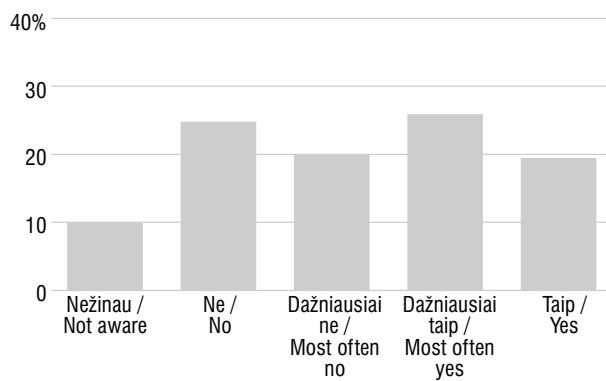
4 priedas. ABSOLVENTŲ POŽIŪRIS Į STUDIJŲ KOKYBĘ PAGAL KIEKVIENĄ ANKETOS KLAUSIMĄ
Appendix 4. GRADUATES' OPINION ABOUT THE STUDY QUALITY ACCORDING TO EACH QUESTION OF THE SURVEY



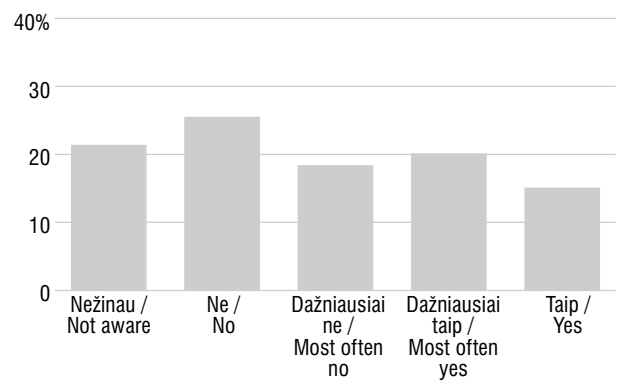
7 pav. Asmeninių savybių plėtojimas studijų metu
Fig. 7. Development of personal qualities during studies



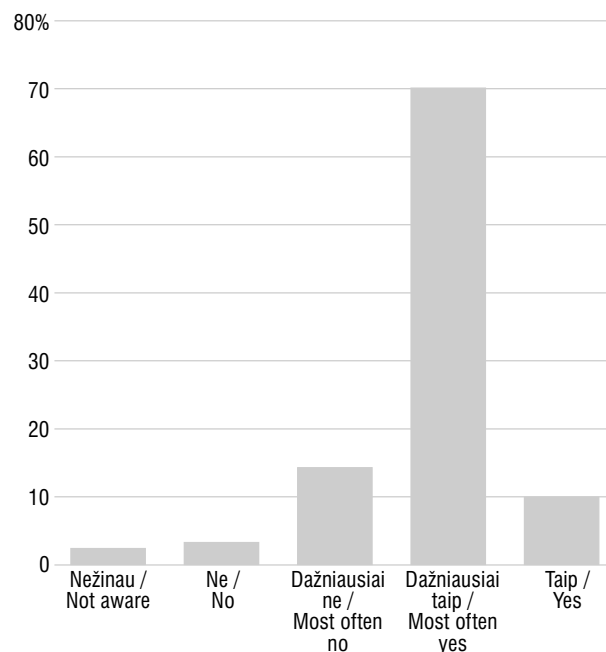
8 pav. Žinių, mokėjimų bei įgūdžių tinkamumas tęsti studijas
Fig. 8. Relevance of knowledge, skills and abilities to continue studies



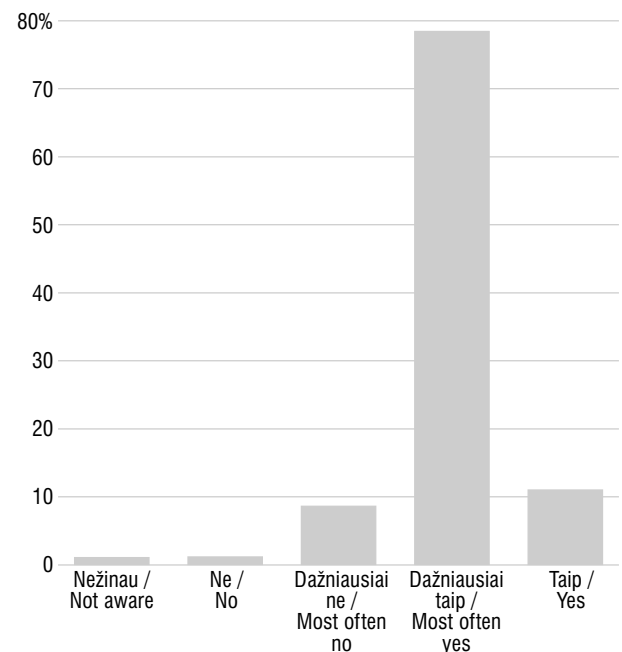
9 pav. Žinių, mokėjimų bei įgūdžių tinkamumas pradėti darbą
Fig. 9. Suitability of knowledge, abilities and skills to start a job



10 pav. Žinių, mokėjimų bei įgūdžių tinkamumas plėtoti karjerą
Fig. 10. Suitability of abilities and skills to develop career

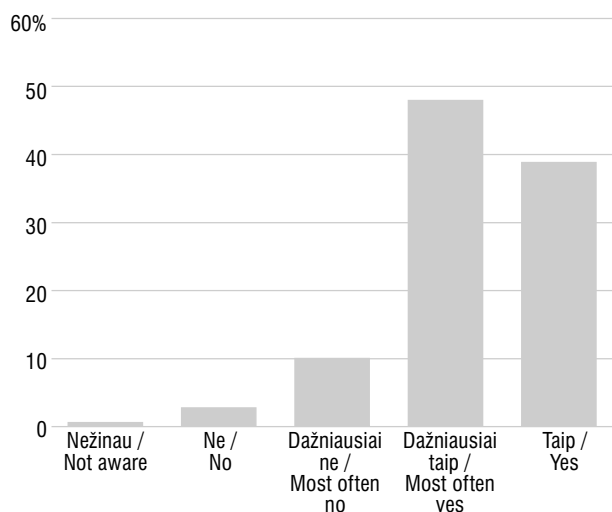


11 pav. Teorinių ir praktinių užsiėmimų planingumas
Fig. 11. Planning of theoretical and practical activities



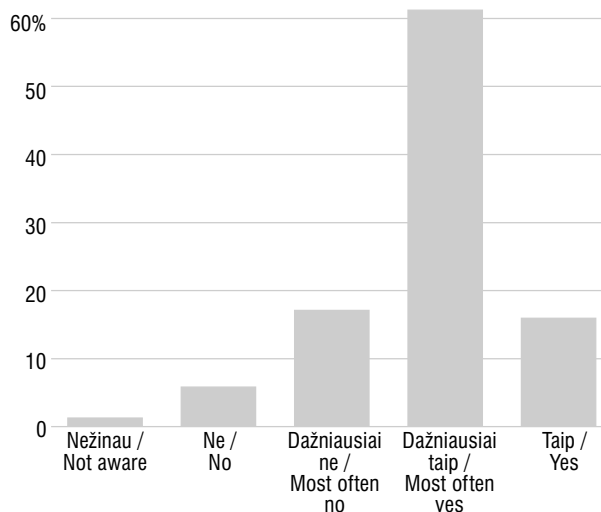
12 pav. Dėstytojų pateikiamos informacijos aiškumas bei tinkamumas
Fig. 12. Clarity and relevance of information presented by teachers'

4 priedas. ABSOLVENTŲ POŽIŪRIS Į STUDIJŲ KOKYBĘ PAGAL KIEKVIENĄ ANKETOS KLAUSIMĄ
Appendix 4. GRADUATES' OPINION ABOUT THE STUDY QUALITY ACCORDING TO EACH QUESTION OF THE SURVEY



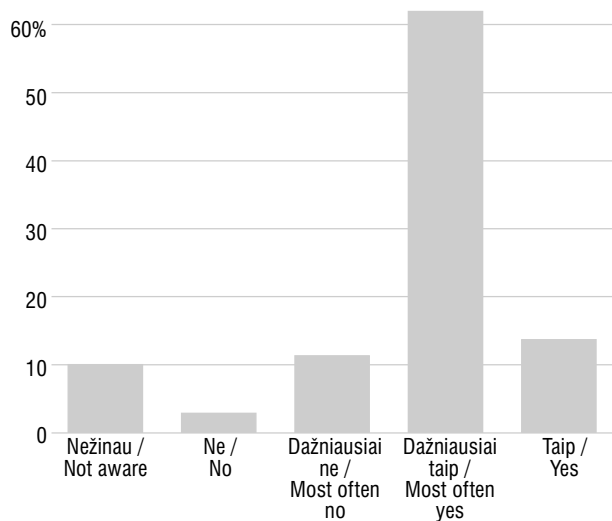
13 pav. Studentų išankstinis informavimas apie dalyko rezultatų vertinimo sistemą

Fig. 13. Students' informing in advance about the subject result assessment system



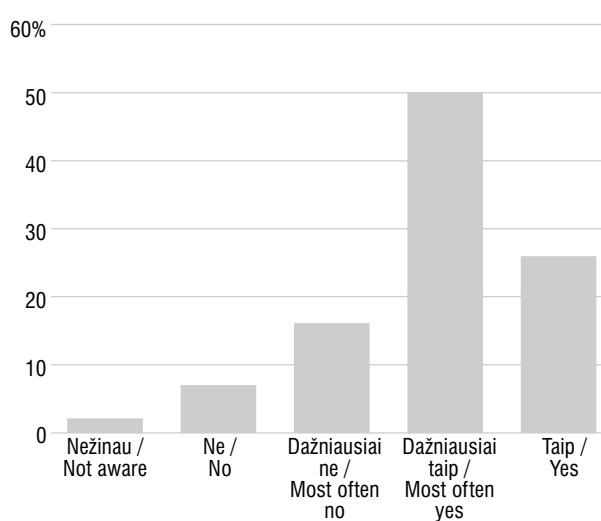
14 pav. Rezultatų vertinimo kriterijų aiškumas

Fig. 14. Clarity of result assessment criteria



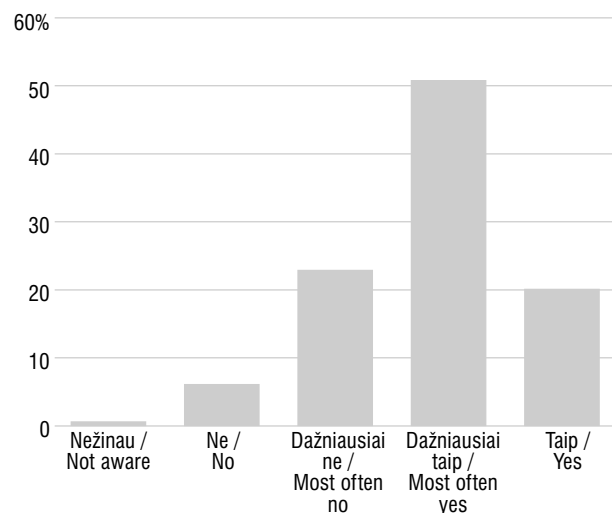
15 pav. Rezultatų vertinimo objektyvumas bei pagrįstumas

Fig. 15. Objectivity and validity of result assessment



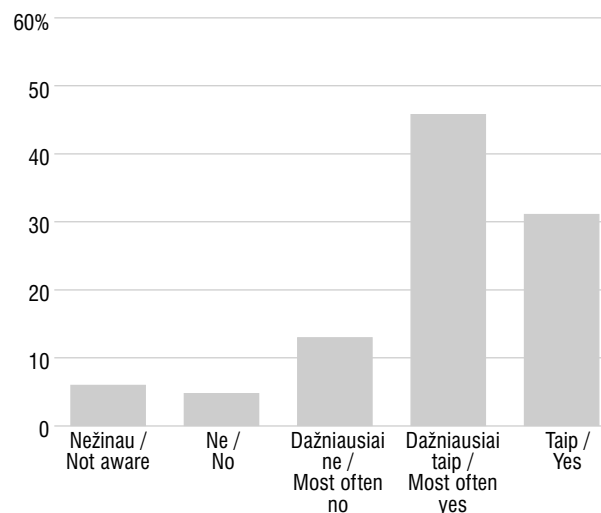
16 pav. Auditorijų ir laboratorijų pritaikymas studijoms

Fig. 16. Suitability of classrooms and laboratories for studies



17 pav. Auditorijų ir laboratorijų pakankamumas

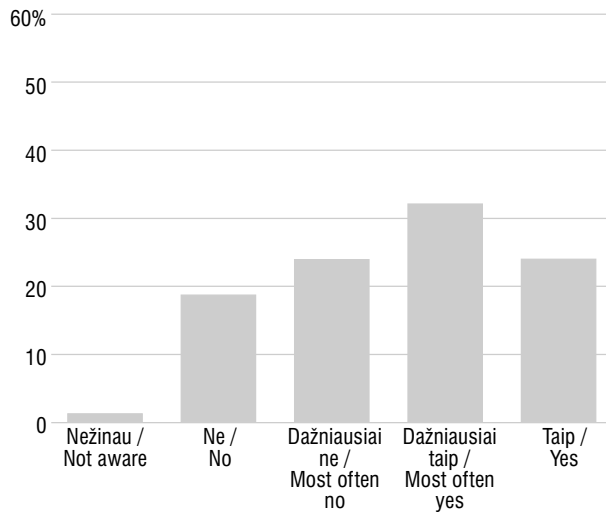
Fig. 17. Sufficiency of classrooms and laboratories



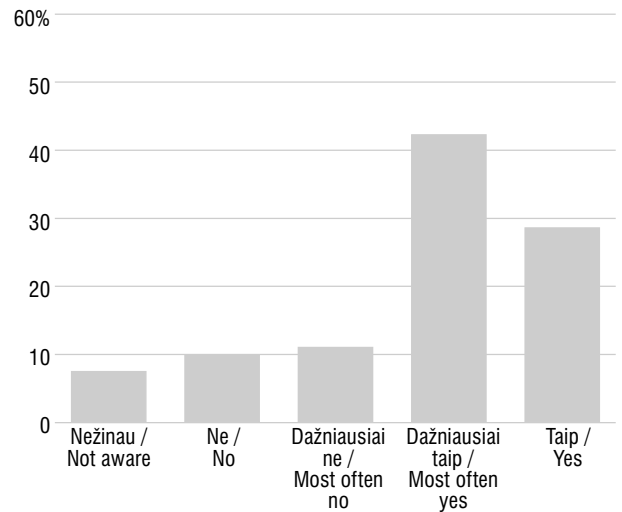
18 pav. Aparatūros bei įrengimų tinkamumas studijoms

Fig. 18. Suitability of equipment and facilities for studies

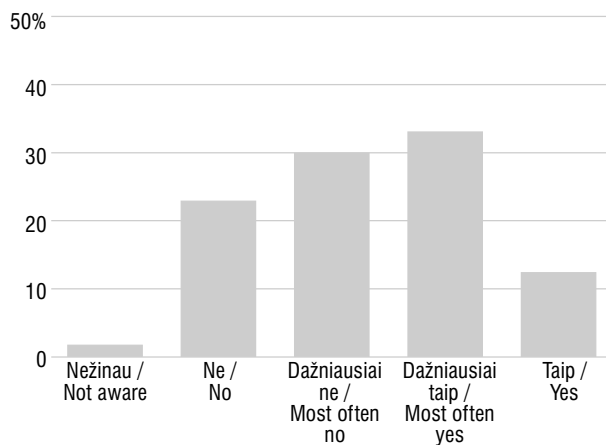
4 priedas. ABSOLVENTŲ POŽIŪRIS Į STUDIJŲ KOKYBĘ PAGAL KIEKVIENĄ ANKETOS KLAUSIMĄ
Appendix 4. GRADUATES' OPINION ABOUT THE STUDY QUALITY ACCORDING TO EACH QUESTION OF THE SURVEY



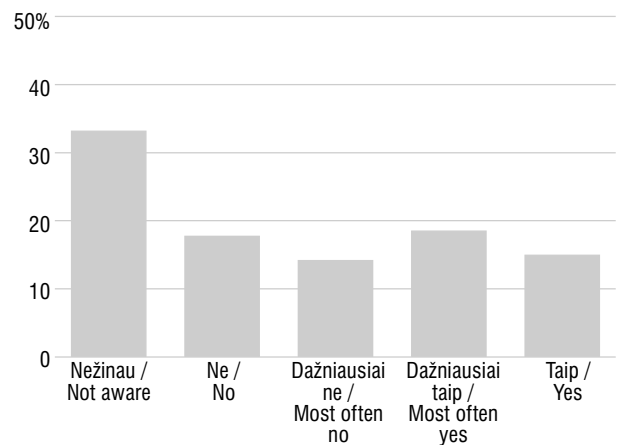
19 pav. Sąlygų naudotis kompiuteriais tinkamumas
Fig. 19. Suitability of conditions to use computers



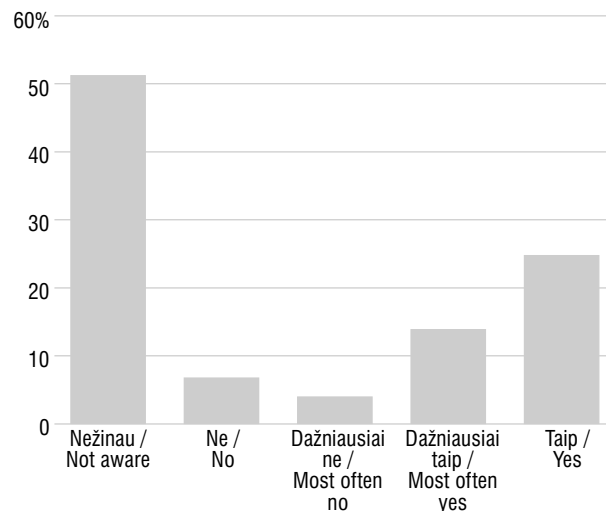
20 pav. Programinės įrangos pritaikymas užduotims atlikti
Fig. 20. Adjustment of software to perform activities



21 pav. Knygų bibliotekoje tinkamumas bei pakankamumas studijoms
Fig. 21. Relevance of library books and their sufficiency for studies



22 pav. Universiteto išorinių ryšių naudingumas siekiant geresnių rezultatų
Fig. 22. Usefulness of university external relations in achieving better results



23 pav. Studentų patirties mainų programose naudingumas
Fig. 23. Usefulness of student experience in student exchange programmes

Dr. AUDRONĖ VALIUŠKEVIČIŪTĖ
 Tyrimų sritys:
 atvirasis, lankstusis ir e.mokymasis;
 kūrybinio mąstymo lavinimas;
 kokybės vadyba

PhD. AUDRONĖ VALIUŠKEVIČIŪTĖ
 Research interests:
 Open, flexible and e.learning;
 development of creative thinking;
 quality management

*Vytauto Didžiojo universitetas
 Studijų kokybės centras
 Laisvės al. 53-510, LT-44248 Kaunas, Lithuania
 a.valiuskeviciute@smf.vdu.lt*

*Vytautas Magnus University
 Center for Quality of Studies
 Laisvės al. 53-510, LT-44248 Kaunas, Lithuania
 a.valiuskeviciute@smf.vdu.lt*

Mag. RŪTA DRUSKYTĖ
 Tyrimų sritys:
 studijų kokybė

MA RŪTA DRUSKYTĖ
 Research interests:
 quality of studies

*Ekonominių ir teisinių konsultacijų centras
 Donelaičio 79-1, LT-44249 Kaunas, Lithuania
 etkc@etkc.lt*

*The Centre for Business and Legal Consultations
 Donelaičio 79-1, LT-44249 Kaunas, Lithuania
 etkc@etkc.lt*

Dokt. INGA MIKUTAVIČIENĖ
 Tyrimų sritys:
 kokybės vertinimas aukštajame moksle

Doctoral student INGA MIKUTAVIČIENĖ
 Research interests:
 quality assessment in higher education

*Vytauto Didžiojo universitetas
 Studijų kokybės centras
 Laisvės al. 53-510, LT-44248 Kaunas, Lithuania
 i.mikutaviciene@smf.vdu.lt*

*Vytautas Magnus university
 Center for Quality of Studies
 Laisvės al. 53-510, LT-44248 Kaunas, Lithuania
 i.mikutaviciene@smf.vdu.lt*