

ŠVIETIMO ORGANIZACIJŲ TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS

Lina GRAŽEVIČIENĖ*, Ilona SKAČKAUSKIENĖ

*Vilniaus Gedimino technikos universitetas, Verslo vadybos fakultetas, Vadybos katedra,
Saulėtekio al. 11, LT-10223 Vilnius, Lietuva*

**El. paštas: lina.gur@gmail.com*

Santrauka. Straipsnyje analizuojama švietimo organizacijų teikiamų paslaugų kokybė. Dėmesys skiriamas paslaugų kokybės valdymo teorijai, kuri sudaro prielaidas pagrįsti švietimo paslaugas kaip procesą, analizuoti jo etapus, turinį ir aplinkos – vartotojų (jų poreikių, lūkesčių) – įtaką paslaugų kokybei. Švietimo organizacijų paslaugos gali būti traktuojamos kaip pagalba vartotojui, kai paslaugos teikėjas kryptingai pasirenka pritaikyti vartotojui priklausantį produktą. Taikant socialinį konstruktyvizmą, švietimo paslaugos kokybės valdymas grindžiamas tiekėjų ir vartotojų požiūriais į jiems svarbius žinių procesus, pabrėžiant ankstesnes patirtis ir žinias naudojant naujose situacijose. Švietimo organizacijų paslaugų kokybės valdymas galėtų būti nagrinėjamas per socialinį mokymąsi, nes pabrėžiamos individo prisitaikymo visuomenėje galimybės, išmokstant atlikti paslaugos tiekėjų ir vartotojų vaidmenis. Apibendrinant tyrimo rezultatus galima teigti, kad, tik turint aiškų tikslą, įvertinus švietimo organizacijų situaciją bei veikiančius veiksnius (išorinius ir vidinius), galima rasti bendrą sutarimą dėl švietimo organizacijų paslaugų kokybės gerinimo.

Reikšminiai žodžiai: švietimo organizacijų teikiamų paslaugų kokybė, paslaugų kokybės vertinimas, vartotojai, švietimo organizacijų paslaugų kokybės vertinimo modeliai ir metodai.

Įvadas

Temos aktualumas ir naujumas. Šiuolaikinės švietimo organizacijos veikia dinamiškoje aplinkoje ir susiduria su išorinės aplinkos keliamais iššūkiais. Švietimo paslaugas teikianti organizacija turi savitumą, todėl yra sudėtinga pritaikyti vieną paslaugų kokybės vertinimo metodą ar modelį, kuris tiktų visoms švietimo organizacijoms. Švietimo organizacijos suvokiama kokybė įpareigoja švietimo organizacijas nuolat ieškoti būdų, kaip pasiekti kuo geresnių rezultatų. Švietimo organizacijos, ugdydamos mokinius ir studentus, turi atsižvelgti į ateities tendencijas, įvertinti, kokių savybių bei kompetencijų reikės sėkmingai savirealizacijai. Besikeičiantys visuomenės reikalavimai, vykstantys pokyčiai visuomeniniame gyvenime bei darbo srityse, lemia, kokius piliečius turi rengti švietimo organizacijos.

Švietimo organizacijų teikiamų paslaugų kokybės užtikrinimas apima sistemingą švietimo programų ir procesų peržiūrą, siekiant išlaikyti ir pagerinti teikiamų švietimo paslaugų kokybę. Kokybės užtikrinimo mechanizmų (priemonių, procesų ir veikėjų) struktūra įvairiose švietimo organizacijose skiriasi, tačiau švietimo organizacijų paslaugų kokybės vertinimo bendras tikslas – tobulinti ugdymo procesą, o galutinis tikslas – padėti švietimo organizacijos dalyviams pasiekti geriausių rezultatų.

Kokybės užtikrinimo metodai ir modeliai gali apimti išorinius ir vidinius švietimo organizacijų vertinimus. Išoriniai vertinimai gali apimti nacionalinius ar regioninius švietimo organizacijų vertinimus ir (arba) didelio masto ugdytinių vertinimus. Vidiniai mechanizmai gali apimti švietimo organizacijos įsivertinimą, personalo vertinimą ir ugdymo įstaigoje taikomą ugdytinių vertinimą. Šie mechanizmai turi skirtingus, tačiau vienas kitą papildančius tikslus. Idealiu atveju jie yra nuoseklios, integruotos paslaugų kokybės vertinimo sistemos dalis, turinti skirtingus mechanizmus, palaikančius ir stiprinančius vienas kitą. Tokia produktyvi sinergija gali užtikrinti aiškų dėmesį švietimo organizacijos plėtrai, teikiant duomenis apie tokius aspektus, kaip švietimo organizacijos klimatas ir visų švietimo organizacijos bendruomenės narių gerovė, efektyvus ugdymas bei naujovių poveikis (Kusainov, 2016).

Moksliniuose tyrimuose pasigendama naujesnių švietimo organizacijos teikiamų paslaugų kokybės tyrimų. SERQUAL paslaugų kokybės vertinimo metodas analizuotas ne viename moksliniame tyrime, vertinant švietimo paslaugų kokybę. Sahin (2011) atliko tyrimą trijuose universitetuose Ankaroje, Turkijoje. Tyrimo rezultatai parodė, kad studentai nebuvo patenkinti švietimo paslaugų kokybe. Richard ir Adams (2013) vertino švietimo paslaugų kokybę JAV bei nustatė, jog tyrime dalyvavę studentai įvertino suteiktas švietimo paslaugas kaip nepatenkinamas. Zafropoulos (2014) tyrė paslaugų kokybę aukštojo mokslo įstaigoje Graikijoje. Tyrimo metu autorius nustatė didelį skirtumą tarp darbuotojų ir studentų paslaugų kokybės suvokimo ir lūkesčių. Galavandi, Salimkandi ir Aghazadeh (2017) ištyrė švietimo paslaugų kokybę Urimijos universitete, taikydami SERVQUAL modelį. Rezultatai atskleidė reikšmingus skirtumus tarp suvokiamų ir laukiamų paslaugų kokybės aspektų, tokių kaip patikimumas, atskaitomybė, užtikrinimas ir empatija. Studentų lūkesčiai viršijo jų suvokiamą kokybę ir jie nebuvo patenkinti nė vienu iš kokybės aspektų.

Švietimo organizacijų teikiamų paslaugų kokybės užtikrinimas apima sistemingą švietimo programų ir procesų peržiūrą, siekiant išlaikyti ir pagerinti teikiamų švietimo paslaugų kokybę. Kokybės užtikrinimo mechanizmų (priemonių, procesų ir veikėjų) struktūra įvairiose švietimo organizacijose skiriasi, tačiau švietimo organizacijų paslaugų kokybės vertinimo bendras tikslas – tobulinti ugdymo procesą, o galutinis tikslas – padėti švietimo organizacijos dalyviams pasiekti geriausių rezultatų.

Tyrimo objektas – švietimo organizacijų teikiamų paslaugų kokybė.

Tyrimo probleminis klausimas – kaip vertinama švietimo paslaugų kokybė Neformalaus švietimo organizacijoje? (Įstaigos pavadinimas dėl konfidencialumo neatskleidžiamas).

Tyrimo tikslas – išanalizavus švietimo organizacijų teikiamų paslaugų kokybę, pateikti neformalaus švietimo organizacijos vertinimo metodiką.

Tyrimo uždaviniai:

1. Išanalizuoti švietimo organizacijos teikiamų paslaugų kokybės vertinimo metodus.
2. Parengti švietimo organizacijos teikiamų paslaugų kokybės vertinimo tyrimo instrumentą.
3. Ištirti švietimo organizacijos kokybės vertinimo situaciją ir pasiūlyti vertinimo modelį.

Tyrimo metodai:

4. Mokslinės literatūros ir informacinių šaltinių analizė, stebėjimas. Šie metodai taikomi siekiant išnagrinėti švietimo organizacijų teikiamų paslaugų kokybės vertinimo ypatybes.
5. Pusiau struktūruotas interviu raštu. Šis metodas leido surinkti duomenis Neformalios švietimo organizacijos paslaugų kokybės vertinimą.

1. Švietimo organizacijų teikiamų paslaugų kokybės teoriniai aspektai

Kaip ir bet kuri kita veiklos sritis, švietimo paslaugų teikimas nuolat keičiasi ir tobulėja, tačiau, žvelgiant iš tiesiogiai švietimo sferoje dalyvaujančių asmenų perspektyvos, nesvarbu, ar kalbame apie tuos, kurie teikia, ar apie tuos, kurie gauna švietimo paslaugas, vienas universalus elementas išsiskiria kaip geriausiai apibūdinantis švietimo paslaugas – kokybė. Vienas iš svarbiausių Jungtinių Tautų (2015) darnaus vystymosi tiksluose apibrėžtų nuostatų tikslų yra kokybiškas švietimas. Įprastai švietimas yra susijęs su skurdo mažinimu. Sutarimas yra tas, kad švietimas padeda sumažinti nelygybę visame pasaulyje – pagal 100 balų skalę kiekvienai papildomi mokslo metai sumažina GINI koeficientą 1,4 balo (Eurostat duomenų bazė, 2020). Be to, kokybiško švietimo ir mokymosi visą gyvenimą sąsaja yra pozityvių socialinių ir ekonominių pokyčių įgalintojas, be to, kokybiškų švietimo paslaugų teikimas svarbus, norint pasiekti kitus tvarius tikslus (Streianu, 2020). Švietimo kokybė yra pagrindinis gerovės ir žmogaus evoliucijos veiksnys.

Moksliniuose šaltiniuose nėra pateikiama vieno kokybės apibrėžimo. Kokybės sąvokos apibrėžimai pateikiami 1 lentelėje.

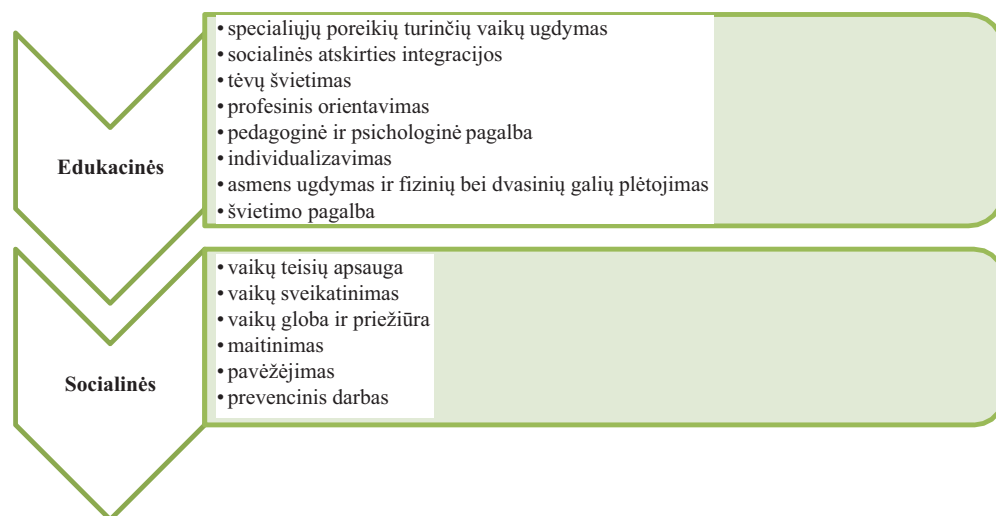
Remiantis pateiktais bendrais kokybės sąvokos apibrėžimais galima teigti, jog moksliniuose šaltiniuose kokybė apibrėžiama kaip kompetencija, tobulumas, kainos ir kokybės santykis. Paslaugų kokybės sąvoka yra daugialypė samprata su skirtingais komponentais. Kai kurių tyrinėtojų nuomone, kokybės apibrėžimai yra šie: kokybė tenkina ir viršija kliento poreikius, kokybė yra kiekvieno žmogaus darbas, o kokybė yra nuolat gerinama. Kokybė yra pripažinimas ir atlygis, kokybė yra lyderystė, komandinis darbas, matavimas ir sistemingas problemų sprendimas (Kavosi et al., 2014).

1 lentelė. Kokybės sąvokos apibrėžimai

Autorius	Kokybės sąvoka
Nezhad, 2014	Vartotojų lūkesčiai ir suvokimas apie teikėjo teikiamas paslaugas.
Kavosi, Rahimi Qanbari, Haidari, Bahmaei, 2014	Visuma teikiamų paslaugų savybių, kurios lemia tinkamumą tenkinti vartotojo išreikštus ir numatytus poreikius, apibrėžtus paslaugų vartojimo sąlygose.
Kinesti, 2019	Turimų charakteristikų visumos ir reikalavimų atitikimo laipsnis.
Ruževičius, 2007	Kokybė apibūdina remdamasi produkto ar paslaugos savybių visuma, atsižvelgiant į jų atitiktį tam tikriems nurodytiems reikalavimams.
Dulaimi, 2016	Kokybė gali būti suprantama kaip požiūrio forma, atspindinti bendrą supratimą apie įvairių paslaugų charakteristikų skirtumus, kuriuos suvokia ir tikisi paslaugų organizacijų klientai.

Švietimo paslaugų organizacijų kokybės apibrėžtis moksliniuose tyrimuose taip pat sukelia diskusijų ir pateikiamos sąvokos išryškina švietimo paslaugų specifiką. Analizuojant švietimo paslaugų kokybės sampratą, tikslinga apibrėžti švietimo paslaugas ir jų struktūrą

Kaip nurodo Martišauskienė ir Trakšėlys (2016), švietimo organizacija yra socialinis vienetas, egzistuojantis kaip visos aplinkos dalis ir, siekdamas išlikti, privalo atitikti šios aplinkos reikalavimus bei poreikius. Švietimo paslaugas skirstomos į dvi grupes (1 pav.).



1 pav. Švietimo paslaugų klasifikacija

Šaltinis: sudaryta darbo autorės remiantis Martišauskienė ir Trakšėlys (2016)

Remiantis 1 pav. pateiktu švietimo paslaugų skirstymu, matoma, kad švietimo organizacijos teikia edukacines bei socialines paslaugas, kurių siekis – sumažinti socialinę atskirtį tarp skirtingų socialinių grupių ir vienodai įtraukti visus mokinius, neatsižvelgiant į jų sugebėjimus ir socialinę padėtį, į švietimo ir mokymo procesą, teikti švietimo paslaugas ne tik ugdytiniams, bet ir jų tėvams ir globėjams, į švietimo įstaigos veiklą įtraukti visą švietimo organizacijos bendruomenę.

2. Švietimo organizacijų teikiamų paslaugų kokybės vertinimo metodika

Tyrimo metodologija remiasi toliau pateikiamomis esminėmis sampratomis, požiūriais ir teorijomis:

Konstruktivizmo paradigma. Socialiniai konstruktivistai nagrinėja, pvz., kaip organizacijos darbuotojai socialiai konstruoja neformalias bendradarbiavimo taisykles, kas dalyvauja jas kuriant ir „primetant“ kaip objektyvius kitiems organizacijos nariams, kaip šios taisyklės susijusios su oficialiomis taisyklėmis ir ar visi nariai vienodai prisideda prie jų kūrimo ir rekonstrukcijos. Tyrimo metodai įprastai būna stebėjimas, interviu su darbuotojais. Šiame tyrime interviu metodu analizuojami švietimo organizacijų paslaugų kokybės vertinimo ypatumai, švietimo teikiamų paslaugų kokybės trūkumai ir tobulintinos sritys, teikiamų švietimo teikiamų paslaugų kokybės koncepcija ir teikiamų paslaugų specifiška (Kardelis, 2016).

Socialinio konstruktyvizmo paradigma. Tyrime socialinio konstruktyvizmo paradigmos postulatai taikomi analizuojant tyrimo dalyvių suvokimą apie švietimo teikiamų paslaugų kokybę. Vienas pagrindinių socialinio konstruktyvizmo paradigmos postulatų yra žinių kūrimas, esant glaudžiai dalyvių sąveikai ir lygiaverčiam dalyvavimui. Todėl socialinio konstruktyvizmo teorija gali būti pritaikoma identifikuojant švietimo organizacijos teikiamų paslaugų kokybės privalumus ir trūkumus bei numatant nuolatinio paslaugų kokybės gerinimo sprendimus.

Tyrimo metodika buvo pagrįsta konstruktyvizmo, socialinio konstruktyvizmo teorijomis, kurios teoriniu ir praktiniu lygmeniu papildė viena kitą, siekiant atskleisti švietimo organizacijos teikiamų paslaugų kokybės tobulinimo sritis. Remiantis minėtomis teorijomis, buvo sudaryta tyrimo metodika ir tyrimo instrumentas.

Siekiant išanalizuoti švietimo organizacijos teikiamų paslaugų kokybės ypatumus bei numatyti tobulinimo kryptis ir priemones, buvo pasirinkta pusiau struktūruota apklausa raštu. Remiantis Prakapu ir Butvilu (2011), interviu apibūrinamas kaip nuoširdus, atviras pokalbis nagrinėjama tema. Kaip nurodo Gaižauskaitė, Valavičienė (2016), interviu yra bendravimo tarp tyrėjo ir tyrimo dalyvio forma, o pokalbis vyksta užduodant klausimus ir į juos atsakant. Kokybinio interviu metu siekiama gauti duomenų, atitinkančių kokybinio tyrimo siekius. Šiame darbe taikomas pusiau struktūruotas interviu raštu.

Interviu instrumentui buvo suformuluoti būtini ir galimi klausimai, nenukrypstant nuo temos ir gilinantis į pokalbį. Visi interviu buvo skirti nagrinėjamai tyrimo temai atskleisti. Interviu klausimai apima tokias temas:

- švietimo organizacijos teikiamų paslaugų kokybės samprata;
- orientacija į asmenį (gali būti atskleidžiama paslaugų atitiktis vartotojų poreikiams, nustatomas pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis ir jų kokybe, pasiūlymų dėl švietimo paslaugų kokybės gerinimo teikimas);
- orientacija į rezultatus (gali būti atskleidžiamas požiūris į nusiskundimus dėl paslaugų kokybės, problemos, su kuriomis susiduriama švietimo įstaigose ir kurios lemia paslaugų kokybę, pasiekimai ir geroji patirtis švietimo paslaugų kokybės gerinimo aspektu);
- kompleksiskumas (atskleidžiamas požiūris į bendradarbiavimą teikiant švietimo paslaugas ir gerinant teikiamų švietimo paslaugų kokybę);
- nuolatinis gerinimas (gali būti atskleidžiamas požiūris į švietimo paslaugų kokybės gerinimo indikatorius: personalo ugdymą, gautų paslaugų kokybės vertinimo rezultatų analizę ir taikymą, pokyčiai, susiję su švietimo paslaugų kokybės gerinimu).

Pusiau struktūruoto interviu klausimai buvo nusiųsti informantams, kurie patogiu jiems laiku raštu pateikė atsakymus.

Tyrimo duomenims apdoroti pasirinktas turinio analizės (angl. *qualitative content analysis*) metodas. Taikant šį metodą tyrimo objektas atskleidžiamas tiriamųjų įvardytomis reikšmėmis ir iš šių reikšmių kylančiomis temomis, be išankstinių teorinių sampratų, kategorijų ir leidžia išvengti paviršutiniškumo analizuojant duomenis (Kardelis, 2016). Kokybinė turinio analizė padeda suprasti, kaip fenomeną suvokia tiriamasis, reflektuodamas savo patirtį, remiantis tyrėjo pateiktais klausimais; kokie yra tiriamojo mąstymo, supratimo būdai, projektuojami į tiriamą fenomeną; kokių yra galimybių ir ribotumų įgytoms žinioms, įgūdžiams bei gebėjimams pritaikyti veikloje ar socialinėje realybėje (Gurevičius et al., 2009).

Interviu metu gauta medžiaga buvo sumažinta tiek, kad būtų išsaugotas esminis turinys, kuris toliau buvo tikslinamas, aiškinamas, išskirtos tam tikros sąvokos, vėliau šie duomenys buvo struktūruojami – tekstas filtruojamas, suskirstomas pagal turinį, formas, temas. Pagrindinė priemonė ir branduolys, analizuojant interviu metu gautus duomenis, yra kategorijų sistema. Kokybinio tyrimo duomenys buvo organizuojami aplink pagrindinius klausimus, kiekvienas analizės vienetas buvo koduojamas, išskiriamos kategorijos, duomenų analizės metu buvo tikrinama, kiek duomenys tinka ar netinka lauktoms kategorijoms. Tyrimo duomenys pateikiami naudojant interviu ištraukas, neredaguojant autentiškų atsakymų. Cituojant pasitaikantis ženklas <...> reiškia, kad dalis tyrimo dalyvių kalbos praleidžiama.

Kokybinis tyrimas paprastai vyksta tam tikrame lokaliame kontekste, kurio aprašymas padeda geriau suprasti ir interpretuoti gautus duomenis. Tyrimas buvo atliktas Neformalaus švietimo organizacijoje. Tyrimui buvo naudojama neatsitiktinė respondentų atranka, taikytas patogumo kriterijus. Buvo atlikta tikslinė tų respondentų atranka, kurie galėjo suteikti reikšmingos informacijos apie tiriamą dalyką. Patogumo metodas leido pasirinkti respondentus, kuriuos buvo lengva rasti ir kurie buvo šalia. Neatsitiktinės imties privalumai: sugaištama mažiau laiko, profesionaliai parinktus visumos elementus galima gauti gana reprezentatyviai; trūkumai: negalima apskaičiuoti atrankos paklaidos, ne visada aišku, kaip atrinkta imtis atspindi tiriamąją visumą (Kardelis, 2016, p. 115).

Tyrimo dalyvavo 7 informantai, dirbantys Neformalaus švietimo organizacijoje. Informantų demografiniai duomenys pateikiami 2 lentelėje.

2 lentelė. Informantų charakteristika

Informantai	Lytis	Amžius	Kvalifikacinė kategorija	Darbo stažas švietimo įstaigoje
I1	Moteris	37	Specialistas	11 mėnesių
I2	Moteris	37	Vadovas	4 metai
I3	Vyras	45	Metodininkas	15 metų
I4	Moteris	22	Specialistas	1,5 metų
I5	Moteris	48	Vadovas	6 metai
I6	Moteris	47	Vyr. mokytojas	21 metai
I7	Moteris	56	Vadovas	16 metų

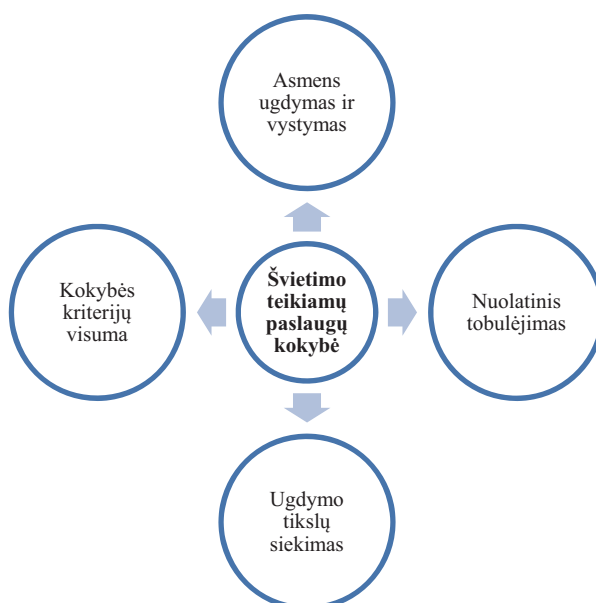
Tyrimo etika. Vykdamas tyrimą, laikytasi pagrindinių etikos principų: anonimiškumo, savanoriškumo ir geranoriškumo. Kaip nurodo Žydzūnaitė ir Sabaliauskas (2017), atliekant tyrimus dažniausiai laikomasi pagarbos asmens privatumui, konfidencialumo ir anonimiškumo, geranoriškumo ir nusiteikimo nekenkti tiriamam asmeniui bei teisingumo principais. Atliekant tyrimą minėti etiškumo principai nebuvo pažeisti.

Tyrimo ribotumai. Kadangi kokybinio tyrimo imtis nereprezentatyvi, negalima daryti apibendrinančių ir tinkamų visiems išvadų. Gauti duomenys neatspindi visos populiacijos. Atlikus tyrimą buvo galimas subjektyvumas analizuojant duomenis. Informacija, gauta interviu metu, galėjo būti ne visai tiksli, nes tyrimo dalyviai galėjo nusišypsoti ar iškreipti duomenis. Renkant duomenis interviu metodu, taip pat galėjo būti neišvengiamas subjektyvumas bei emocionalumas. Kai atsakinėjama į interviu klausimus raštu, deja, neužsimezga emocinis ryšys tarp tyrėjo ir informanto. Todėl jų atsakymai dažnai yra formalus pobūdžio (kaip turi būti) ir neatspindi asmeninio požiūrio. Taip pasigendama nuomonių įvairovės, kuri praturtintų tyrimą, padarytų jį įdomesnę ir gilesnę.

3. Švietimo organizacijų teikiamų paslaugų kokybės tyrimo rezultatų analizė

Siekiant efektyviai valdyti švietimo organizacijų teikiamų paslaugų kokybę, reikia nuolatos atlikti paslaugų kokybės vertinimus, tyrimus. Jeigu paslaugų kokybė nėra vertinama, ji negali būti efektyviai valdoma.

Apibendrinus tyrimo rezultatus nustatyta, jog švietimo paslaugų kokybės sąvoka, informantų nuomone, apima keturias pagrindines sritis (2 pav.). Švietimo paslaugų kokybė suprantama kaip asmens ugdymo ir fizinių bei dvasinių galių plėtojimas. Taip pat švietimo paslaugų kokybė suprantama kaip nuolatinis tobulėjimas bei kaita – „švietimo

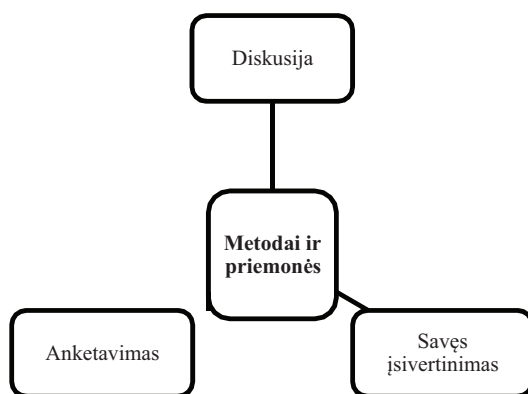


2 pav. Informantų nuomonė apie švietimo paslaugų kokybės sampratą

organizacija, teikdama paslaugas, turi nuolat tobulėti, atsižvelgdama į visuomenės poreikius“ (I2). Informantų nuomone, švietimo paslaugų kokybė – ugdymo tikslų siekimas. Informantai pabrėžia, jog „teikiamos švietimo paslaugos yra kokybiškos, kai atitinka paslaugų gavėjų poreikius ir padeda siekti tai švietimo sričiai keliamų tikslų“ (I6). Tyrimo rezultatai atskleidė, jog, siekiant ugdymo tikslų, iškeliant ugdymo tikslus ir jų siekiant, dalyvauja visos pusės: ŠMSM, mokykla, tėvai, švietimo centrai. Švietimo paslaugų kokybė suprantama ir kaip kokybės kriterijų ir požymių visuma. Informantų nuomone, teikiant švietimo paslaugas, „būtina remtis numatytų švietimo paslaugų kriterijų visuma, tik tokiu būdu užtikrinamas kokybiškas paslaugų teikimas“ (I4). Apibendrinant galima teigti, kad švietimo paslaugų kokybė yra asmens fizinių, dvasinių galių ugdymas, nuolatinis tobulėjimas, švietimo tikslų identifikavimas, jų siekimas ir švietimo paslaugų, atitinkančių numatytus kokybės kriterijus, teikimas.

Kitu klausimu nustatyta informantų nuomonė apie teisinį švietimo paslaugų reglamentavimą. Dauguma tyrime dalyvavusių informantų sutinka, kad teisinis švietimo paslaugų reglamentavimas vertinamas gerai ir yra pakankamas, tačiau vienas informantas atkreipia dėmesį, jog švietimo paslaugų reglamentavimas šiandien jau yra pasenęs ir neatitinka šiuolaikinės visuomenės lūkesčių. Tyrimo metu informantai įvertino, kurios švietimo organizacijos teikiamų paslaugų sritys turėtų būti aiškiau detalizuotos. Du informantai nurodė, kad visos švietimo organizacijos teikiamų paslaugų sritys yra gerai detalizuotos ir papildomo aiškinimo nereikia. Keturi informantai pabrėžė, jog turėtų būti labiau detalizuojamas neformalus švietimas bei, vieno informanto nuomone, turėtų būti aiškiau detalizuojamos darbuotojų kvalifikacijos kėlimo sąlygos.

Apibendrinus tyrimo rezultatus nustatyta, kad, informantų nuomone, priemonės ir metodai taikomi vertinant švietimo paslaugų kokybę (žr. 3 pav.).

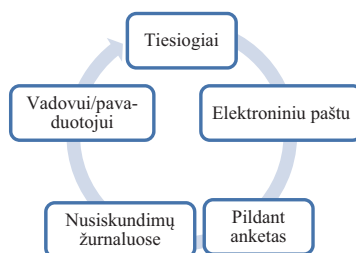


3 pav. Švietimo paslaugų kokybės vertinimo metodai

Remiantis tyrimo rezultatais daroma išvada, jog, vertinant švietimo paslaugų kokybę, taikomas anketavimas, diskusija ir savęs įsivertinimas. Informantų nuomone „po renginių grįžtamasis ryšys iš dalyvių, lektorių vertinamas taikant anketavimo metodą“ (I3). Taip pat dažnai organizuojama neformali diskusija, aptariama darbinė ir emocinė atmosfera pačio renginio metu, organizuojamas gyvas pokalbis su paslaugų gavėjais. Vertinant švietimo paslaugų kokybę, taikomas ir savęs įsivertinimas, kaip nurodo informantai, „savo ruožtu, kaip institucija, kasmet įsivertiname pagal Švietimo centrams sukurtą metodiką. Kas penkerius metus vykdomas švietimo centro išorinis vertinimas“ (I6). Galima daryti išvadą, jog, vertinant švietimo paslaugų kokybę, taikomi įvairūs metodai, kuriuos taikant atskleidžiamos silpnosios ir stipriosios organizacijos sritys, numatomos tobulinimo galimybės.

Informantai apibūdino švietimo paslaugų vartotojų grupes. Pagrindinės vartotojų grupės yra mokytojai, mokiniai ir jų tėvai. Taip pat informantai pabrėžia, kad švietimo paslaugos teikiamos neformaliojo mokinių švietimo metodikos, ugdymo karjerai, mokytojų kompetencijų, gabijų ir talentingų vaikų, pilietinio, kūno kultūros ir sportinio, gamtinio ir ekologinio, turizmo ir etnokultūrinio, sveikatos ir saugos, mokslinio ir techninio, meninio ir kultūrinio ugdymo bei neformaliojo švietimo paslaugų teikimo srityse, organizuojamas mokinių vasaros poilsis stovyklose. Kiti informantai nurodė, jog vartotojų grupės yra bendrojo ugdymo ir neformaliojo švietimo pedagogai, ikimokyklinio ugdymo pedagogai, ugdymo įstaigų administracijos darbuotojai (direktoriai, pavaduotojai), kultūros įstaigų darbuotojai.

Kitu klausimu nustatyta, kokiais būdais švietimo organizacijos bendruomenė gali teikti pasiūlymus ir nusiskundimus (žr. 4 pav.).



4 pav. Informantų nuomonė apie pasiūlymų ir skundų teikimą

Tyrimo rezultatai leidžia teigti, jog švietimo organizacijos bendruomenė, teikdama pasiūlymus bei nusiskundimus, gali taikyti įvairius būdus. Dažnai pasiūlymai teikiami tiesioginio kontakto metu su švietimo organizacijos vadovu, pavaduotoju ar švietimo įstaigos darbuotojais. Informantų nuomone, jie „gali gyvai teikti siūlymus tiesioginiam vadovui, administracijai, tartis su ja ir kolegomis, tiesioginiu vadovu“ (I4). Taip pat pasiūlymai ir nusiskundimai dėl teikiamų švietimo paslaugų yra teikiami elektroniniu paštu, pildant anketas. Nusiskundimai fiksuojami nusiskundimų / skundų žurnaluose bei registruose. Informantai pabrėžia, jog „gavus nusiskundimą, situacija išanalizuojama su kolegomis, tiesioginiu vadovu, dedamos pastangos atsižvelgti į jį, jei yra pagrindo“ (I7). Galima daryti išvadą, jog, vertinant švietimo organizacijos teikiamų paslaugų kokybę, švietimo bendruomenei sudaromos sąlygos teikti pasiūlymus tobulinimui bei nusiskundimus dėl teikiamų paslaugų kokybės, taikomos įvairios priemonės ir būdai.

Informantai nurodė, jog švietimo organizacijoje susiduria su nepakankamo finansavimo problema, stinga kvalifikuotų pedagogų, pastebima ir komunikacijos stoka, dažnai apie planus sužinoma iš kitų šaltinių arba trūksta informacijos apie būsimus planus ir veiklos gaires. Tyrimo metu informantų buvo klausama, kokius švietimo organizacijos teikiamų paslaugų pasiekimus bei gerą patirtį jie gali išskirti savo organizacijoje, prašyta pagrįsti pavyzdžiais (žr. 5 pav.).



5 pav. Informantų nuomonė apie gerą patirtį

Remiantis tyrimo rezultatais, nustatyta, kad švietimo įstaigoje organizuojami tarptautiniai projektai. Įstaigos bendruomenė dalyvauja Tarptautinėje aplinkosauginio ugdymo programoje GLOBE, švietimo, mokslo ir technologijų jaunimo organizacijoje MILSET, UNESCO Baltijos jūros projekte. Kaip nurodo informantai, „ši veikla yra puikus būdas sudominti Lietuvos vaikus ir jaunimą mokslo pasauliu, įsitraukti į aplinkosauginį judėjimą“ (I1).

Taip pat vykdomi Europos Sąjungos struktūrinių fondų projektai, mokiniams jaunesiems tyrėjams atskleisti ir ugdyti, ugdymo karjeros sistemos sukurti ir plėtoti respublikoje. Daug dėmesio skiriama tautos dvasinio lobyno ir kultūros vertybių puoselėjimui, saugiam eismui, sveikam mokinių gyvenimui propaguoti, pilietiškumo ugdymui. Informantai pabrėžia, kad „centro prioritetas – praktiniai seminarai, kai mokytojai iš karto teorines žinias taiko praktiškai, patys seminaro metu atlieka eksperimentus, lipdo iš molio, modeliuoja ir pan.“ (I6). Centre yra palanki mokymo bazė, laboratorijos, įranga, medžiagos. Tuo Centras išsiskiria kvalifikacijos tobulinimo paslaugų rinkoje, nes retas švietimo centras turi tokią bazę. Organizuojami ir įvairūs seminarai, olimpiados, konkursai. Galima daryti išvadą, jog centras aktyviai dalyvauja ne tik vietinėje, bet ir tarptautinėje veikloje.

Teikdama švietimo paslaugas Neformalaus švietimo organizacija bendradarbiauja su įvairiomis organizacijomis. Neformalaus švietimo organizacija aktyviai bendradarbiauja su įvairiomis mokslo institucijomis, universitetais, švietimo ir ugdymo įstaigomis, sporto federacijomis, visuomeninėmis organizacijomis, universitetais, kultūros centrais, nevyriausybinėmis organizacijomis. Tačiau informantai sutinka, kad su kai kuriomis įstaigomis ir organizacijomis bendradarbiavimas galėtų būti glaudesnis. Jie teigia, kad „mūsų bendradarbiavimas galėtų būti glaudesnis su savivaldybėmis ir visuomeninėmis organizacijomis“ (I4). Bendradarbiavimas galėtų apimti švietimo paslaugų teikimo plėtrą, bendrų renginių organizavimą. Informantai sutinka, kad „geroji patirtis ir švietimo paslaugų teikimas galėtų būti analizuojamas ir aptariamas su kitais švietimo centrais“ (I6). Galima daryti išvadą, kad nors ir bendradarbiaujama su įvairiomis institucijomis, tačiau bendradarbiavimas galėtų būti glaudesnis ir aktyvesnis.

Tyrimo metu nustatyta koku būdu pristatomi ir aptariami švietimo paslaugų kokybės vertinimo rezultatai. Informantų nuomone, švietimo paslaugų kokybės vertinimo rezultatai aptariami susitikimų metu, vyksta debatai ir diskusijos, taip pat rengiamos ataskaitos, remiantis anketinės apklausos duomenimis, parengiamos suvestinės, atliekamas centro veiklos įsivertinimas. Taigi, vertinant švietimo organizacijos teikiamų paslaugų kokybės rezultatus, taikomi įvairūs aptarimo metodai ir priemonės. Tačiau svarbu gautus rezultatus ne tik aptarti, bet ir pritaikyti švietimo paslaugų kokybės gerinimui. Švietimo paslaugų kokybės vertinimo rezultatai aptariami seminarų, kursų, paskaitų metu, taip pat analizuojami susitikimų su vadovais metu. Paslaugų kokybė gerinama atsižvelgiant į paslaugų gavėjų atsiliepimus.

Švietimo paslaugų kokybė priklauso ir nuo švietimo organizacijos darbuotojų požiūrio ir kompetencijos. Tyrimo metu informantų buvo klausama, kokiais būdais ugdomas švietimo paslaugas teikiantis personalas, kad užtikrintų aukštą paslaugų kokybę? Tyrimo rezultatai atskleidė, kad dažniausiai personalas ugdomas pasitelkiant kvalifikacijos tobulinimo programas, organizuojant seminarus, kursus, konferencijas ir kitus renginius. Taip pat švietimo organizacijos darbuotojai atkreipia dėmesį į saviugdą, domisi švietimo naujovėmis, tobulinimo programomis.

Tyrimo metu informantai įvertino, kokias švietimo paslaugų sritis reiktų gerinti ir tobulinti? Informantai atkreipia dėmesį, kad, siekiant užtikrinti aukštą teikiamų paslaugų kokybę, reiktų mažinti mokinių skaičių klasėje, labiau pasitikėti mokytojo kompetencija ir suteikti jam daugiau veiksmų laisvės, mažinti biurokratinę kontrolę. Taip pat būtina skatinti mokytojų motyvaciją, gerinti neformalaus švietimo organizavimą ir pedagogų kvalifikacijos tobulinimą.

Paskutiniu klausimu nustatyta, kokie turėtų įvykti pokyčiai gerinant švietimo paslaugų kokybę? Informantų nuomone, gerinant švietimo paslaugų kokybę turėtų būti aktyvesnis švietimo organizacijos bendruomenės bendradarbiavimas ir komunikacija. Taip pat reiktų gerinti švietimo teikiamų paslaugų prieinamumą ir kokybę kuriant bei plėtojant universalius daugiafunkčius centrus ir modernizuojant suaugusiųjų švietimo institucijas. Informantai atkreipia dėmesį, kad reikėtų nusimatyti ilgesnius tikslus ir nekeisti kurso pasikeitus politinei valdžiai ar dėl kitų priežasčių. Pokyčiai reikalingi, tačiau „kiekvienas jų sugriauna buvusią sistemą ir reikia laiko vėl ją suderinti“. Jei iki naujų pokyčių nespėjama sureguliuoti naujos sistemos, pajusti pokyčių naudos, kiekvienas naujas sistemos išbalansavimas sukelia priešišumą, motyvacijos stoką ir keičiamasi ne iš esmės, o tik „ant popieriaus“. Būtina užtikrinti, kad mokytojai būtų profesionalnesni, psichologiškai stabilesni, šiuolaikiškesni, skatinamas vaikų užimtumas ir susidomėjimas neformalių ugdymų.

Išvados

Apibendrinus informantų interviu rezultatus ir literatūros analizės duomenis, nustatyta, jog švietimo teikiamų paslaugų kokybė yra asmens fizinių, dvasinių galių ugdymas, nuolatinis tobulėjimas, švietimo tikslų identifikavimas ir jų siekimas bei švietimo teikiamų paslaugų, atitinkančių numatytus kokybės kriterijus, teikimas. Atlikus švietimo organizacijos teikiamų paslaugų kokybės vertinimą, galima teigti, kad švietimo bendruomenei sudaromos sąlygos teikti tobulinimo pasiūlymus bei nusiskundimus dėl teikiamų paslaugų kokybės, taikomos įvairios priemonės bei būdai.

Teikdami švietimo paslaugas švietimo organizacijos aktyviai bendradarbiauja su įvairiomis mokslo institucijomis, universitetais, švietimo ir ugdymo įstaigomis, sporto federacijomis, visuomeninėmis organizacijomis, universitetais, kultūros centrais, nevyriausybinėmis organizacijomis.

Informantų nuomone, gerinant švietimo teikiamų paslaugų kokybę, turėtų būti aktyvesnis švietimo organizacijos bendruomenės bendradarbiavimas ir komunikacija. Taip pat reikėtų gerinti švietimo teikiamų paslaugų prieinamumą ir kokybę, kuriant bei plėtojant universalius daugiafunkčius centrus, modernizuojant suaugusiųjų švietimo institucijas,

skatinti pedagogų kvalifikacijos kėlimą, mokinių susidomėjimą neformaliu švietimu, pokyčius planuoti racionaliai įvertinant pokyčių naudą ir būtinumą.

Literatūra

- Bitinas, B., Rupšienė, L. ir Žydzūnaitė V. (2008). *Kokybinių tyrimų metodologija*. II dalis. S. Jokučio leidykla.
- Dulaimi Z. (2016). Education, educational services and their quality. *Journal of Marketing Management*, 4(1), 58–66. <https://doi.org/10.15640/jmm.v3n2a6>
- EQUASS (2017). *2018 m. EQUASS Assurance procedūros*. Brussels, Belgium. EQUASS.
- Eurostat duomenų bazė*. <https://ec.europa.eu/eurostat/data/database>
- Gaižauskaitė, I. ir Mikėnė, S. (2014). *Socialinių tyrimų metodai: apklausa*.
- Gaižauskaitė, I. ir Valavičienė, N. (2016). *Socialinių tyrimų metodai: kokybinis interviu: vadovėlis*. Mykolo Romerio universitetas.
- Galavandi, H; Salimkandi, F. A., & Aghazadeh, K. (2017). The Assessment of the Educational Services Quality Based on HEDPERF Model in Urmia University. *Journal of Measurement & Educational Evaluation Studies*, 6(16), 67–88.
- Kardelis, K. (2016). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. Liucijus.
- Kavosi, Z., Rahimi, H., Qanbari, P., Haidari, L., & Bahmaei, J. (2014). Investigation of quality gap of educational services from the viewpoints of students of Shiraz University of Medical Sciences. *Sadra Medical Science Journal*, 2(2), 161–172.
- Kaziliūnas, A., (2006). *Kokybės analizė, planavimas ir auditas*. Mykolo Romerio universitetas.
- Kinesti, H. (2019). *The Implementation of Primary and Secondary Education Quality Assurance Systems. Advances in Social Kokybės vadybos sistemos standartas ISO 9001:2015*, (2016). Lietuvos standartizacijos departamentas.
- Kotova, L. (2013). *Socialinio darbo paslaugų privatizavimas: daktaro disertacija*. VU leidykla.
- Kusainov, A. (2016). *The crisis in secondary education: a way out*. Journal Almaty, ROND & A.
- Lietuvos Respublikos švietimo įstatymas Nr. XI-1281. (1991). *Valstybės žinios*, Nr. 38-1804.
- Manzoor A. (2018). Assessment of service quality in public secondary schools of Punjab based on ServQual quality determinants. *International Journal of Research in Business Studies and Management*, 5(3), 31–41.
- Martiškauskienė, D. ir Trakšėlyš, K. (2017). Švietimo paslaugų kokybės valdymo vertinimas: tėvų požiūris. *Tiltai*, 2, 103–118. <https://doi.org/10.15181/tbb.v77i2.1606>
- Melao, N., Bastida, R., & Marimon, F. (2019). Assessing a quality model for the social sector: an empirical study of the EQUASS model. *Total Quality Management & Business Excellence*, 30(1–2): 221–243. <https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1401459>
- Nezhad, Z. H., & Nezhad, M.H. (2014). Evaluation Educational Service Quality of Physical Education and sport sciences faculty of the university of Guilan According to SERVQUAL model. *Organization Behavior Management in Sport Studies*, 1(3), 11–28.
- Pabedinskaitė, A. ir Činčikaitė, R. (2016). *Kiekybiniai modeliavimo metodai: mokomoji knyga*. Technika. <https://doi.org/10.20334/1563-S>
- Prakapas, R. & Butvilas, T. (2011). *Mokslinio tiriamojo darbo logografika studijos: mokomasis leidinys*. Mykolo Romerio universitetas.
- Quality assurance for school development. Guiding principles for policy development on quality assurance in school education*. (2018). ET 2020 Working Groups.
- Richard, E., & Adams, J. (2013). Assessing college student perceptions of instructor customer service to student's questionnaire. *J Assess Evalu High Educ*, 31(5), 535–549.
- Ruževičius, J. (2007). *Kokybės vadybos metodai ir modeliai*. Vilniaus universiteto leidykla.
- Sahin, G. G. (2011). A Research on Expectation and Perception of Service Quality in Tourism Education at University Level in Ankara. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 3(4), 49–65.
- Serafinas, D. (2011). *Kokybės vadybos teorijos praktinis taikymas*. Vilniaus universiteto leidykla.
- Spruit M. (2015). Quantifying Education Quality in Secondary Schools. *International Journal of Knowledge Society Research*. <https://doi.org/10.4018/978-1-4666-9562-7.ch081>
- Streianu, F. (2020). An insight into quality education in Lithuania analyzed from the perspective of the education processes in higher education institutions. *Įžvalgos*, 1, 140–153.
- Šaulinskas, L. ir Tilvytienė, R. (2013). Paslaugas teikiančių įmonių pardavimų kokybės gerinimo modelis. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*, 1(29), 52–165.
- Šimkus, A., Pilelienė, L. (2010). Sporto paslaugų kokybės vertinimas: teorinis aspektas. *Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai*, 53, 99–111.
- Švietimo vadyba. Švietimo problemos analizė. (2013). Švietimo ir mokslo ministerija. https://www.sac.smm.lt/wp-content/uploads/2016/01/bs_Svietimo-kokybe-2013-11.pdf
- Tidikis, R. (2003). *Socialinių mokslų tyrimų metodologija*. Lietuvos teisės universitetas, Lietuvos teisės universiteto Leidybos centras.
- Tricker, R. (2016). *ISO 9001:2015 Audit Procedures. Fourth edition*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315774817>
- Urvikis, M. (2014). Viešųjų paslaugų tyrimų kryptys: kokybinio požiūrio plėtos poreikio pagrindimas. *Viešoji politika ir administravimas*, 12(2), 290–306. <https://doi.org/10.13165/VPA-14-13-2-08>
- Vanagas, P. (2004). *Visuotinės kokybės vadyba*. Technologija.

- Zafiroopoulos, C. (2014). Service Quality Assessment in a Greek Higher Education Institute. *Journal of Business Economic and Management*, 9(1), 33–45. <https://doi.org/10.3846/1611-1699.2008.9.33-45>
- Žėkienė, A. (2014, gruodžio 18). *Vadybos tobulumo modelis*. Kvalitetas EFQM.
- Žydžiūnaitė, V., Sabaliauskas, S. (2017). *Kokybiniai tyrimai: principai ir metodai*. Vaga.

QUALITY ASSESSMENT OF SERVICES PROVIDED BY EDUCATION ORGANIZATIONS

Lina GRAŽEVIČIENĖ, Ilona SKAČKAUSKIENĖ

Abstract. The article analyzes the quality of services provided by educational organizations. Much attention is paid to the theory of service quality management, which creates preconditions to substantiate educational services as a process, to analyze its stages, content and the influence of the external environment – consumers (their needs, expectations), on the quality of services. Educational services can also be treated as assistance to the consumer when the service provider deliberately seeks to transform it into a product-good belonging to the consumer. Applying the theory of social constructivism, the quality management of educational services is based on the attitude of providers and consumers to the process of knowledge important to them, emphasizing the significance of previous experience and applying knowledge in new situations. The quality management of services in educational organizations can be analyzed through social learning processes, where the possibilities of an individual's adaptation in society are highlighted by learning to perform certain social roles (service providers, consumers). It is concluded that only with a clear goal, after assessing the educational situation and the external and internal factors that determine it, it is possible to find a consensus on improving the quality of educational services.

Keywords: quality of services provided by educational organizations, service quality assessment, consumers, models and methods of service quality assessment of educational organizations.