

Izabela SAVICKIENĖ, Kęstutis PUKELIS

Vytauto Didžiojo universitetas • Vytautas Magnus University

INSTITUCINIS STUDIJŲ KOKYBĖS VERTINIMAS: DIMENSIJOS, KRITERIJAI IR RODIKLIAI

INSTITUTIONAL QUALITY ASSESSMENT OF HIGHER EDUCATION: DIMENSIONS, CRITERIA AND INDICATORS

SANTRAUKA

Straipsnyje analizuojamos studijų kokybės dimensijos ir kriterijai, pagal kuriuos įvairiose šalyse vertinama studijų kokybė. Pagrindžiama, kokios dimensijos ir vertinimo kriterijai būtų tinkami vertinti studijų kokybę Lietuvos universitetuose. Pa-teikiama studijų kokybės dimensijų, kriterijų ir rodiklių sam-prata. Siūloma, kas galėtų priimti sprendimus apie studijų ko-kybę universitetuose.

PAGRINDINIŲ SAVOKŲ APIBRĖŽIMAI

• *Institucinis studijų kokybės vertinimas* – studijų kokybės tyrimas pagal visas studijų kokybės dimensijas.

• *Institucinis studijų kokybės įvertinimas* – sprendimo apie institucijos studijų kokybės būklę priėmimas, atsižvelgiant į tarptautinius ar nacionalinius arba pačios institucijos nustatytus studijų kokybės standartus.

• *Studijų kokybė* – sąlygų, suteikiamų asmens saviugdai plėtoti ir kvalifikacijai įgyti universitete, tinkamumas.

Studijų kokybės dimensijos – aukštosios mokyklos veiklos sritys, kurios yra reikšmingos studijų kokybei ir daugiau arba mažiau lemia studijuojančio asmens saviugdą bei įgyjamą kvalifikaciją.

• *Studijų kokybės vertinimo kriterijai* – požymiai, kuriais remiantis nustatoma studijavimo sąlygų arba atskiros aukštosios mokyklos veiklos srities būklė.

• *Studijų kokybės vertinimo standartas* – studijų kokybės dimensijų, kriterijų ir standartinių rodiklių sistema, apibrėžianti reikalavimus, kurių turi būti laikomasi siekiant sudaryti tinkamas sąlygas asmens saviugdai plėtoti ir kvalifikacijai įgyti konkrečiame universitete ar kitoje aukštojoje mokykloje.

• *Studijų kokybės standartinis rodiklis* – apibendrinančiais tyrimais arba susitarimu nustatytas kokybinis arba kiekybinis duomuo (norma), su kuriuo lyginamas pagal tam tikrą dimensiją gautas institucinis rodiklis.

• *Studijų kokybės institucinis rodiklis* – specialiu tyrimo įrankiu nustatytas kokybinis arba kiekybinis duomuo, charakterizuojantis atitinkamos dimensijos būklę tam tikrame universitete. Instituciniai rodikliai lyginami su standartiniais rodikliais siekiant priimti sprendimą apie studijų kokybę pagal tam tikrą dimensiją.

ABSTRACT

The article discusses dimensions and criteria, which are used to assess the quality of higher education in different countries. The paper presents dimensions and criteria that could be appropriate for the assessment of the quality of higher education at Lithuanian universities. Quality dimensions, assessment criteria and indicators are defined and explained. It is suggested who could make decisions on the quality of higher education at universities.

DEFINITIONS OF KEY WORDS

• *Institutional quality assessment of higher education* is research based on all the dimensions of the quality of higher education.

• *Institutional quality evaluation of higher education* is a decision making on the quality of higher education with regard to international, national or institutional quality standards.

• *The quality of higher education* is appropriate opportunities for a person's self-development and acquisition of the qualification at university.

• *A dimension of the quality of higher education* is a higher education institution's area of work, which is significant for the quality of higher education and more or less influences a person's self-development and of qualification.

• *Assessment criteria of the quality of higher education* are features by which one determines the appropriateness of opportunities for studies or on the quality of a higher education institution's area of work.

• *An assessment standard of the quality of higher education* is the system of dimensions of the quality of higher education, assessment criteria and standard indicators, describing requirements which must be met providing appropriate opportunities for the development of a person's self-education and acquisition of qualification at a particular university or other higher education institution.

• *A standard indicator of the quality of higher education* is qualitative or quantitative data (norm) found by generalising research or accepted under the agreement, against which institutional indicators describing a dimension are compared.

• *An institutional indicator of the quality of higher education* is qualitative or quantitative data found by specific research instruments, and characterising the status of a dimension at some university. Institutional indicators are compared to standard indicators to decide on the quality of studies according to a specific dimension.

IVADAS

Nacionaliniu lygmeniu įvairiose šalyse išoriniu studijų kokybės įvertinimu rūpinasi kokybės užtikrinimo agentūros. Universitetų lygmeniu studijų kokybės įvertinimą dažniausiai atlieka universiteto bendruomenė, rečiau – pakviesti šalies arba užsienio ekspertai. Nacionalinės agentūros universitetinėms studijoms nustato reikalavimus ir kriterijus, kuriais remiantis nustatoma studijų kokybės būklė. Išorinio vertinimo reikalavimai daro įtaką universitetuose plėtojama vidinio vertinimo sistemai. Jei atliekamas išorinis studijų programos vertinimas, bet neanalizuojami kiti procesai, tai ir universitetų bendruomenės labiau linkusios atlikti studijų programų, o ne institucinį įvertinimą. Kita vertus, svarbu, kad išorinis įvertinimas būtų grindžiamas aiškias kriterijais, nes tai skatina universitetus vidinį įvertinimą grįsti kriterijų sistema.

Lietuvoje universitetinių studijų kokybės išorinis įvertinimas kol kas apima studijų programų lygmenį. Ateityje planuojama atlikti ir institucinį įvertinimą. Dažname šalies universitete atliekami dėstymo kokybės tyrimai, tačiau trūksta studijų kokybės tyrimų visos institucijos lygmeniu. Visapuse studijų kokybe pirmiausia turėtų rūpintis patys universitetai, plėtodami institucinę studijų kokybės vertinimo sistemą. Dėl to svarbu atsižvelgti į kitų šalių šioje srityje įgytą patirtį, įvairių mokslininkų, analizuojančių šią problemą, siūlymus, juos pritaikyti Lietuvos kontekstui ir visa tuo remiantis plėtoti institucinę studijų kokybės vertinimo sistemą.

Tarptautinę patirtį geriausiai atspindi reikalavimai, kuriuos formuluoja įvairių šalių aukštojo mokslo kokybės užtikrinimo agentūros, priklausančios Tarptautiniam aukštojo mokslo kokybės užtikrinimo agentūrų tinklui (angl. *International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education*). Šios organizacijos pateikia svarbiausius aukštųjų mokyklų veiklos aspektus/klausimus (lot. *aspectus* – „žvilgsnis“), pagal kuriuos vertinama ir tobulinama jų veiklos kokybė. Tačiau kyla abejonių, ar sąvoka „aspektas“ („atžvilgis“, „požiūris“) tinkama vartoti studijų kokybės vertinimo kontekste. Kalbant apie studijų kokybę kaip apie fenomeną, tikslingiau būtų vartoti „dimensijos“ (lot. *dimensio* – „matmuo“, *dimetiri* – „išmatuoti“) sąvoką, kuri matavimo vienetais apibūdina patį fenomeną (pavyzdžiui, kalbant apie namą kaip fenomeną, jį galima apibūdinti ilgio, tūrio, ploto, kainos ir pan. dimensijomis). Kita vertus, svarbu išsiaiškinti, kokiomis dimensijomis ir kriterijais (gr. *kriterion* – „matas“, „vertinimo pagrindas“) būtų galima pagrįsti studijų kokybės vertinimą Lietuvos universitetuose.

Šio straipsnio tikslas – išanalizuoti studijų kokybės dimensijas ir institucinio vertinimo kriterijus, taikytinus Lietuvos universitetuose. Straipsnyje pateikiama studijų kokybės dimensijų ir kriterijų samprata, įvardijamos studijų kokybės dimensijos, pagal kurias įvertinama studijų kokybė įvairiose šalyse, pagrindžiama, kokios dimensijos ir vertinimo kriterijai būtų tinkami Lietuvos universitetuose, siūloma, kas galėtų priimti sprendimą dėl studijų kokybės būklės universitete.

INTRODUCTION

In many countries, at national level, quality assurance agencies are responsible for external quality evaluation of studies. At university level, evaluation of the quality of studies is most often carried out by the university community, and more seldom it is done by local or international experts. National agencies set requirements and criteria to identify the quality of higher education. Such external assessment requirements influence the development of internal assessment systems at universities. When external assessment of study programmes is carried out, but other processes are not analysed, then university communities prefer to perform evaluation at study programme level, but not at institutional level. When external evaluation is grounded on clear criteria, universities are influenced to base internal evaluation on transparent criteria too.

To date in Lithuania external evaluation of the quality of higher education is conducted only at study programme level. However, in the future institutional evaluation will also be undertaken. In the country many universities conduct research on the quality of teaching, but there is a lack of research on the quality of higher education at institutional level. The overall quality of higher education should be the major interest of universities while developing the institutional assessment system. It is important to take into account the experience other countries have gained in this field, to consider suggestions by different authors analysing this issue, and to use them in the Lithuanian context to develop an appropriate quality assessment system of higher education.

International experience is best reflected in the requirements set by quality assurance agencies for higher education involved in the International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education. These organisations present the main aspects/topics for the assessment and improvement of the quality of higher education institutions. However, in the context of assessment the relevance of the term “aspect” (from Latin *aspectus*, a view) is questionable. It would be more accurate to use the term “dimension” (from Latin *dimensio*, measuring, *dimetiri*, to measure out) speaking about the quality of higher education, as a phenomenon, because this term characterises the phenomenon in measures (for example, referring to the house as a phenomenon, it could be characterised in the dimensions of length, size, space, price and others). Moreover, it is important to identify certain dimensions and criteria (from Greek *kriterion*, “a measure”, “base for judgment”), on which quality assessment of higher education at Lithuanian universities could be based.

The goal of this article is to analyse dimensions of the quality of higher education and assessment criteria to be used at Lithuanian universities at institutional level. The paper presents the conception of dimensions and criteria for the quality of higher education, identifies dimensions used to evaluate the quality of studies in different countries, suggests dimensions and assessment criteria for Lithuanian universities, and recommends how decisions on the quality of studies at universities could be made.

1 STUDIJŲ KOKYBĖS DIMENSIJŲ IR KRITERIJŲ SAMPRATA

Analizuojant studijų kokybės dimensijas, pirmiausia reikia pateikti studijų kokybės apibūdinimą, kuris pagrįdžiamas LR įstatymais ir žodynuose pateikiamais apibrėžimais.

LR Mokslo ir studijų įstatyme teigiama, kad studijos yra aukštojo mokymo, mokslininkų rengimo ir specialistų su aukštuoju išsilavinimu tobulinimosi bei perkvalifikavimo procesas (4 str.). Kitame dokumente – LR Aukštojo mokslo įstatyme – teigiama, kad studijos yra „asmens mokymasis aukštojoje mokykloje pagal tam tikrą studijų programą“ (2 str., 22 p.). Apibūdinant universitetines ir neuniversitetines studijas pabrėžiama, kad jos turi sudaryti sąlygas įgyti atitinkamą kvalifikaciją (2 str., 25 ir 13 p.). Tai reiškia, kad studijos apima daugybę įvairių sąlygų, suteikiamų asmens saviugdai plėtoti ir kvalifikacijai įgyti aukštojoje mokykloje.

Kokybė – ypatybė, vertė, tikimo/tinkamumo laipsnis (*Dabartinės lietuvių kalbos žodynas*, 2000; *Lietuvių kalbos žodynas*, 1962). Anglų kalbos žodynuose ji apibūdinama kaip tobulumo laipsnis (*The American Heritage Dictionary of the English Language*, 1992; *The Reader's Digest Great Encyclopedic Dictionary*, 1966; *Webster's New Universal Unabridged Dictionary*, 1985; *Webster's Third New International Dictionary*, 1963). Taip pat teigiama, kad kokybė – atitikimo standartams laipsnis (*Webster's Third New International Dictionary*, 1963), kad tai – ypatybė, padaranti objektą gerą arba blogą, pagirtiną arba smerktiną (*Webster's New Universal Unabridged Dictionary*, 1985). Tuose kokybės apibrėžimuose akcentuojamas gerumas, tinkamumas ir tobulumas. Susiejus kokybės sąvoką su studijų apibrėžimu galima daryti išvadą, kad *studijų kokybė* – tai tinkamos sąlygos universitete asmens saviugdai plėtoti ir kvalifikacijai įgyti.

Vertinant sąlygų tinkamumą, reikėtų šių sąlygų visumą analizuoti pagal atskiras dimensijas. Dimensija kildinama iš lotyniško žodžio *dimensio*, reiškiančio „matmuo“. Anglų kalbos žodynuose dimensijai priskiriama keletas reikšmių: tai – matavimas, remiantis tam tikra skale, pavyzdžiui, aukščiu, ilgiu arba pločiu (*Cambridge Advanced Learner's Dictionary*; *Merriam-Webster Online Dictionary*), didumas, apimtis (*Merriam-Webster Online Dictionary*; *The American Heritage Dictionary of the English Language*), vienas iš elementų arba veiksmių, sudarančių asmenybę arba visumą; aspektas, kuriuo kažką svarstome (*Merriam-Webster Online Dictionary*; *The American Heritage Dictionary of the English Language*, *Cambridge Advanced Learner's Dictionary*). Pateikiamos ir kitos reikšmės, kurios būdingesnės tam tikroms sritims – fizikai, matematikai ir t. t. Vadinasi, *studijų kokybės dimensija* galėtų mums suprasti kaip aukštosios mokyklos veiklos sritį, kuri yra reikšminga studijų kokybei ir daugiau arba mažiau lemia studijuojančio asmens saviugdą bei įgyjamą kvalifikaciją.

„Kriterijus“ kildinamas iš graikiško žodžio *kriterion*, reiškiančio matą, matavimo vienetą. Jis apibrėžiamas kaip požymis, pagal kurį kas nors vertinama, nustatoma, klasifikuojama (*Tarptautinių žodžių žodynas*, 2002); vertini-

1 THE CONCEPTION OF DIMENSIONS AND ASSESSMENT CRITERIA OF THE QUALITY OF HIGHER EDUCATION

The analysis of dimensions of the quality of higher education, first of all, should encompass definitions of the quality of studies found in laws of the Republic of Lithuania and different dictionaries.

The Law of Science and Studies states that studies are the process of higher education, preparation of scientists as well as improvement of qualification and re-qualification of specialists' with higher degrees (Article 4). The other document, the law of Higher Education, says that studies are “a person's learning in a higher education institution according to a certain study programme” (Article 2, p. 22). Speaking about university and non-university studies, it is said that they need to provide opportunities to acquire an appropriate qualification (Article 2, p. 13, 25). It means that studies encompass many different opportunities for person's self-development and acquisition of the qualification in a higher education institution.

In Lithuanian dictionaries quality is defined as a characteristic, value, a degree of suitability/conformance (*Dabartinės lietuvių kalbos žodynas*, 2000; *Lietuvių kalbos žodynas*, 1962). In English dictionaries it is described as a degree of excellence (*The American Heritage Dictionary of the English Language*, 1992; *The Reader's Digest Great Encyclopedic Dictionary*, 1966; *Webster's New Universal Unabridged Dictionary*, 1985; *Webster's Third New International Dictionary*, 1963). It is also stated that quality is a degree of conformance to standards (*Webster's Third New International Dictionary*, 1963), or it is any characteristic which may make an object good or bad, commendable or reprehensible (*Webster's New Universal Unabridged Dictionary*, 1985). These definitions emphasise goodness, suitability and excellence. Definitions describing quality and studies imply that the quality of higher education could be defined as appropriate opportunities for a person's self-development and acquisition of the qualification at university.

Assessing appropriate opportunities it would be necessary to analyse the whole of these opportunities in separate dimensions. The term “dimension” comes from the Latin word *dimensio*, meaning measuring. In English dictionaries several meanings are given to the term “dimension”: it is a measurement of something in a particular scale, for example, height, length or width (*Cambridge Advanced Learner's Dictionary*, *Merriam-Webster Online Dictionary*), magnitude, scope (*Merriam-Webster Online Dictionary*, *The American Heritage Dictionary of the English Language*), one of the elements or factors making up a complete personality or entity; an aspect of considering something (*Merriam-Webster Online Dictionary*, *The American Heritage Dictionary of the English Language*, *Cambridge Advanced Learner's Dictionary*). Dictionaries also give other meanings, which are more related to specific fields: physics, mathematics, etc. The *dimension of the quality of higher education* could be defined as a higher education institution's *area of work*, which is significant for the quality of studies and more or less influences a person's self-development and acquisition of qualification.

The term *criterion* comes from the Greek word *kriterion*, meaning a measurement unit. It is defined as a feature, by which something is judged, identified, classified (*Tarptautinių*

mo pagrindas, matas (*Tarptautinių žodžių žodynas*, 2002; *Dabartinės lietuvių kalbos žodynas*, 2000). Daugelyje anglų kalbos žodynų, „kriterijus“ – tai vertinimo ir sprendimo priėmimo pagrindas (*The New Oxford Dictionary of English*, *The Redaer's Digest Great Encyclopedic Dictionary*; *Webster's New Universal Unabridged Dictionary*; *The American Heritage Dictionary of the English Language*; *Webster's Third New International Dictionary*). Mokslininkai taip pat vartoja panašius žodžio „kriterijus“ apibrėžimus: A. D. Grotelueschenas ir bendraautoriai (1976) pažymi, kad kriterijus yra požymis arba matas, kuriuo remiantis priimamas sprendimas dėl programos, produkto arba veiklos gerumo, M. Scrivenas (1991), L. A. Braskampas ir J. C. Ory (1994) pabrėžia, kad kriterijus yra vertės nustatymo pagrindas. Apibendrinus galima teigti, kad studijų kokybės vertinimo kriterijai yra tie požymiai, kuriais remiamasi nustatant sąlygų asmens saviugdai plėtoti ir kvalifikacijai įgyti aukštojo mokslo institucijoje būklę; o įvertinimo kriterijai – požymiai, pagal kuriuos priimamas sprendimas dėl tokių sąlygų tinkamumo.

2 STUDIJŲ KOKYBĖS DIMENSIJOS

Remiantis reikalavimais, kuriuos formuluoja skirtingų šalių aukštojo mokslo kokybės užtikrinimo agentūros, priklausančios Tarptautiniam aukštojo mokslo kokybės užtikrinimo agentūrų tinklui (angl. *International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education*), galima įvardinti tokias įvairiose pasaulio šalyse išskiriamas studijų kokybės dimensijas kaip universiteto misija, institucijos valdymas, plėtros strategija ir sprendimų priėmimas, personalo kompetentingumas, studentai, studijų tobulinimas ir valdymas/organizavimas, dėstymo ir tyrimų kokybė, tyrimų strategija ir organizavimas, paslaugos bendruomenei, kokybės užtikrinimo sistema, misijos įgyvendinimas ir tikslų pasiekimas, suinteresuotų grupių pasitenkinimas, visuomenės informavimas ir išoriniai ryšiai. Čia pateikiame (1 lentelė) kai kurių pasaulio šalių institucinio studijų kokybės vertinimo dimensijas (plačiau žr. K. Pukelis, I. Savickienė, 2003 bei <http://www.inqaahe.org>). Patamsinti langeliai žymi studijų kokybės dimensijas, pagal kurias įvairiose šalyse atliekamas institucinis studijų kokybės vertinimas.

Daugelis šių dimensijų yra svarbios Lietuvos aukštosios mokykloms. Kita vertus, reikėtų įvertinti jų tinkamumą konkrečiame kontekste: kurios dimensijos geriausiai atspindi studijų kokybę ir kurios iš jų šiuo metu aktualiausios mūsų šalies aukštojo mokslo sistemos tobulinimui?

Dvi iš pateiktų dimensijų yra susijusios su institucijos misija: misijos aprašas (jo formuluotė) ir misijos įgyvendinimas. Šios dimensijos yra labai svarbios ir jas būtina analizuoti, tačiau detaliau išnagrinėti, kaip įgyvendinama misija, vertėtų tuomet, kai iš pradžių išsiaiškinama, ar ta misija ir tikslai suformuluoti tinkamai, todėl šiame straipsnyje didesnis dėmesys skiriamas misijos aprašui.

Valdymo bei politikos ir sprendimų priėmimo dimensijos yra susijusios tarpusavyje, ir jos dalinai apimtos misijos ir tikslų dimensijoje, todėl siūloma vietoje tų dviejų vertinti vadovavimo dimensiją.

žodžių žodynas, 2002); it is the basis for assessment, a measure (*Tarptautinių žodžių žodynas*, 2002; *Dabartinės lietuvių kalbos žodynas*, 2000). According to several dictionaries of the English language a criterion is the basis for assessment and decision making (*The New Oxford Dictionary of English*, 2001; *The Redaer's Digest Great Encyclopedic Dictionary*, *Webster's New Universal Unabridged Dictionary*, *The American Heritage Dictionary of the English Language*, *Webster's Third New International Dictionary*). Different authors also use similar definitions: A. D. Grotelueschen and co-authors (1976) indicate that criterion is a feature or measure on the bases of which the decision about quality of programs, products or activities are to be made; M. Scriven (1991), L. A. Braskamp and J. C. Ory (1994) say that a criterion is the basis for judging quality. In a general way it is possible to say that assessment criteria of the quality of studies are features by which opportunities for a person's self-development and acquisition of qualification at higher education institution is determined; and evaluation criteria are features by which a judgement can be made on the appropriateness of these opportunities.

2 DIMENSIONS OF HIGHER EDUCATION QUALITY

The requirements set by quality assurance agencies in different countries involved in the International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education identify the following dimensions of the quality of higher education characteristic to universities: mission statement, institutional management, policy and decision making processes, quality of staff, students, development and management/organization of teaching/learning process, quality of teaching and research, research policy and organisation, community services, quality assurance mechanisms, realisation of mission and achievement of goals, stakeholder satisfaction, public information, and external communication. Below, in Table 1, the dimensions of the quality of higher education for institutional assessment in some countries of the world are presented (for more detailed information look at K. Pukelis, I. Savickienė, 2003, and <http://www.inqaahe.org>). Darker squares mark the dimensions of the quality of higher education, which are used for institutional assessment in particular countries.

Many of these dimensions are significant for Lithuanian higher education institutions. However, it is necessary to evaluate their appropriateness in a certain context: which dimensions best reflect the quality of studies? Which of them are the most relevant for the improvement of the higher education system in our country at present?

Two dimensions are related to the mission of an institution: mission statement and realisation of mission. These dimensions are very important, and they should be analysed, but the realisation of the mission can be studied in more detail only when it is clear whether the mission and goals have been defined in a proper way. That is why first of all we will pay more attention to the mission statement.

The dimension of institutional management, and the one of policy and decision making processes are interdependent and they are partly covered in the dimension of mission and goals. That is why it is suggested that the dimension of leadership could replace this two dimensions.

The quality of staff is a relevant condition trying to assure a proper person's self-development and acquisition of quali-

1 lentelė. Kai kurių pasaulio šalių institucinio vertinimo studijų kokybės dimensijos

Table 1. Dimensions of the quality of higher education for institutional assessment in some countries

DIMENSIJOS/ DIMENSIONS	ŠALYS/ COUNTRIES	AR	AU	CN	CY	CZ	ENG	FI	FR	LT	US	ZA
Misija/ Mission statement												
Institucijos valdymas/ Institutional management												
Politika ir sprendimų priėmimas/ Policy and decision making processes												
Personalo kompetentingumas/ Quality of staff												
Studentai/ Students												
Finansavimas/ Funding												
Studijų tobulinimas ir valdymas/organizavimas/ Development and management/organization of (teaching/learning) process												
Dėstyimo kokybė/ Quality of teaching activities												
Tyrimų politika ir organizavimas/ Research policy and organisation												
Tyrimų kokybė/ Quality of research												
Paslaugos bendruomenei/ Community services												
Kokybės užtikrinimo sistema/ Quality assurance system												
Misijos įgyvendinimas ir tikslų pasiekimas/ Realisation of mission and achievement of goals												
Suinteresuotų grupių pasitenkinimas / Stakeholders' satisfaction												
Visuomenės informavimas/ Public information												
Išoriniai ryšiai/ External communication												

Šalys: AR – Argentina, AU – Australija, CN – Kinija, CY – Kipras, CZ – Čekija, ENG – Anglija, FI – Suomija, FR – Prancūzija, LT – Lietuva, US – Jungtinės Valstijos, Šiaurės centrinė kolegijų ir mokyklų asociacija, ZA – Pietų Afrika.
Countries: AR – Argentina, AU – Australia, CN – China, CY – Cyprus, CZ – Czech Republic, ENG – England, FI – Finland, FR – France, LT – Lithuania, US – United States, North Central Association of Colleges and Schools, ZA – South Africa.

Personalo kompetentingumas yra svarbi sąlyga siekiant užtikrinti asmens tobulėjimą ir kvalifikacijos įgijimą, todėl ji turėtų atsispindėti studijų kokybės vertinime. Ši dimensija taip pat galėtų apimti dėstyimo kokybę, kuri labiausiai priklauso nuo akademinio personalo kvalifikacijos.

Studentai – ypač plati dimensija, kurią reikėtų apibrėžti aiškiau. Visos sąlygos, suteikiamos asmens studijoms, gali priklausyti šiai dimensijai, todėl būtina ją apibūdinti detaliau analizuojant studentų priėmimą į universitetą, paramos jiems teikimą ir jų tobulėjimą.

Finansavimas – ne visoms šalims aktualiai studijų kokybės dimensija, bet Lietuvoje ji nagrinėjama. Dažnai finansavimas priklauso ne tik nuo pačios institucijos, bet ir nuo išorinių veiksnių, tačiau finansų paskirstymo tinkamumas yra svarbus vidinis veiksnys studijų kokybei užtikrinti ir jį būtų galima vertinti.

Studijų tobulinimo ir valdymo/organizavimo dimensija glaudžiai siejama su kitomis dimensijomis ir nuo jų priklauso, pvz., kokybės užtikrinimo sistemos, valdymo, po-

stūmimo, ir turėtų būti įtrauktas į šią dimensiją. Ši dimensija taip pat galėtų apimti dėstyimo kokybę, kuri labiausiai priklauso nuo akademinio personalo kvalifikacijos, ir turėtų atsispindėti studijų kokybės vertinime. Ši dimensija taip pat galėtų apimti dėstyimo kokybę, kuri labiausiai priklauso nuo akademinio personalo kvalifikacijos.

Studentai yra ypač plati dimensija, kurią reikėtų apibrėžti aiškiau. Visos sąlygos, suteikiamos asmens studijoms, gali priklausyti šiai dimensijai, todėl būtina ją apibūdinti detaliau analizuojant studentų priėmimą į universitetą, paramos jiems teikimą ir jų tobulėjimą.

Finansavimas – ne visoms šalims aktualiai studijų kokybės dimensija, bet Lietuvoje ji nagrinėjama. Dažnai finansavimas priklauso ne tik nuo pačios institucijos, bet ir nuo išorinių veiksnių, tačiau finansų paskirstymo tinkamumas yra svarbus vidinis veiksnys studijų kokybei užtikrinti ir jį būtų galima vertinti.

Studijų tobulinimo ir valdymo/organizavimo dimensija glaudžiai siejama su kitomis dimensijomis ir nuo jų priklauso, pvz., kokybės užtikrinimo sistemos, valdymo, po-

litikos ir sprendimų priėmimo arba personalo kompetencijos. Tai rodo, kad minėta dimensija neturėtų būti išskirta iš kitų, bet ją reikėtų vertinti pagal kitų dimensijų kriterijus.

Dimensijos, susijusios su tyrimais – tyrimų politika ir organizavimas bei tyrimų kokybė – yra panašios apimties kaip ir studijų kokybė, todėl detaliau nagrinėtinos kituose darbuose. Studijų kokybei užtikrinti labai svarbi studijų ir tyrimų sinergija. Tai galėtų būti atskira dimensija, o šiame kontekste moksliniai tyrimai analizuojami kaip viena iš akademinio personalo veiklos rūšių.

Paslaugos bendruomenei yra svarbi dimensija daugelyje šalių, tačiau Lietuvoje reta aukštoji mokykla teikia tokias paslaugas. Ši dimensija galėtų būti aktuali ateityje.

Kokybės užtikrinimo sistema – dimensija, lemianti studijų kokybės lygį. Lietuvoje tokios sistemos dar tik pradėdamos diegti, todėl būtų per anksti vertinti jų efektyvumą, bet ateityje tai atlikti būtina. Šiuo metu vertėtų kruopščiau išanalizuoti studijų kokybės vertinimo ir gautų duomenų valdymo procesus, kurie yra kokybės užtikrinimo pagrindas.

Kai kurios šalys tarp dimensijų išskiria studijų kokybę suinteresuotų grupių pasitenkinimą. Atsižvelgti į jų nuomonę būtina, tačiau atskira dimensija tam nereikalinga. Rekomenduojama tirti tokių asmenų pasitenkinimą visomis dimensijomis.

Be aptartųjų dimensijų, Lietuvoje aktuali ir papildoma dimensija – ryšiai su kitomis institucijomis ir organizacijomis. Toks bendradarbiavimas gali teigiamai paveikti studijų kokybę, todėl vertėtų ištirti jos naudingumą.

Dimensijų grupėje nėra aiškiai išskirta materialinių išteklių valdymo dimensija, nors ji turi tiesioginės įtakos studijų kokybei. Galima numanyti, kad ji galėtų priklausyti studijų organizavimo dimensijai, tačiau siūlytume materialinių išteklių valdymo dimensiją (tinkamumą ir jų prieinamumą) panagrinėti detaliau.

Apibendrinant ką tik pateiktų tarptautinių dimensijų aktualumą Lietuvos aukštojo mokslo sistemos plėtrai, galima išskirti šias dimensijas, taikytinas mūsų šalies universitetams: misijos ir tikslų įgyvendinimas, vadovavimas, studentų priėmimas ir paramos jiems organizavimas, studentų tobulėjimas, akademinio personalo kvalifikacijos tobulinimas, materialinių išteklių valdymas, išorinių ryšių palaikymas ir plėtojimas, studijų kokybės užtikrinimas.

3 STUDIJŲ KOKYBĖS VERTINIMO KRITERIJAI IR RODIKLIO SAMPRATA

Siekiant įvertinti, ar studijų kokybė tenkina jai keliamus reikalavimus, būtina apibrėžti kriterijus (požymius), pagal kuriuos nustatoma sąlygų, suteikiamų asmens savuogdai plėtoti ir kvalifikacijai įgyti universitete, būklė.

Misijos ir tikslų įgyvendinimą apibūdinantys kriterijai turėtų nusakyti universiteto siekius, jo išskirtinumą aukštojo mokslo sistemoje. Remiantis misija formuluojami tikslai, apibūdinantys, kaip bus siekiama misijos įgyvendinimo (*Standards for Accreditation, 2001, Characteristics of Excellence in Higher Education, 2002*). Misija išreiškia visos veiklos paskirtį, vaidmenį, apibrė-

of staff. It means this dimension should not be distinguished as a separate one, but it could be analysed according to criteria of other dimensions.

Dimensions covering research, the quality of research as well as research policy and organization are of a similarly wide extent as the quality of studies, so they could be analysed in more detail in other papers. The synergy between studies and research is essential to assure the quality of studies, and it could be a separate dimension, but in this context scientific research will be examined as one area of the academic staff work.

Community services are a significant dimension in many countries; however Lithuanian universities seldom provide such services. This dimension could be important in the future.

Quality assurance systems determine the level of the quality of higher education. Lithuanian universities have begun to use these mechanisms, and it is too early to examine their effectiveness, but in future it will be done. Currently it would be necessary to analyse the processes of assessment and the management of collected data, which are the basis for quality assurance.

Some countries distinguish stakeholders' satisfaction among the dimensions of the quality of higher education. It is essential to consider their opinion, but a special dimension is not necessary. We recommend that stakeholders' satisfaction to be examined with regard to all the dimensions.

One more dimension, external communication with other institutions and organisations, is relevant besides the discussed dimensions in Lithuania. Such communication can positively influence the quality of higher education that is why its usefulness could be analysed.

The management of material resources is not clearly specified among these dimensions though it has a direct impact on the quality of higher education. Most probably it could belong to the dimension of the development and management/organization of teaching/learning process, but the management of material resources could go as a specific dimension and be discussed in more detail.

Summarising the relevance of international dimensions for the Lithuanian higher education system, the following dimensions could be identified for use at universities in our country: realisation of the mission and goals, leadership, student admission and organisation of their support, student self-development, improvement of academic staff qualification, management of material resources, maintenance and development of external communication, quality assurance of studies.

3 ASSESSMENT CRITERIA OF HIGHER EDUCATION QUALITY AND CONCEPTION OF INDICATOR

Judging if the quality of higher education meets the set requirements, it is necessary to define criteria (features), which could be used to identify opportunities for a person's self-development and acquisition of a qualification at university.

Criteria defining *realisation of the mission and goals* should describe university's purpose, its distinctive character among other higher education institutions. Goals are set in accordance to the mission, and they characterise how the mission will be realised (*Standards for Accreditation, 2001, Characteristics of Excellence in Higher Education, 2002*). The mission covers the purpose of the work, the role of an insti-

žia veiklos ribas ir atskleidžia jos esmę (Jucevičius R., 1996.).

Vadovavimo veiksmingumą lemia vadovo sugebėjimai ir asmenybė – sugebėjimas spręsti sudėtingas problemas, vadovo iniciatyvumas ir pasitikėjimas savimi. Sėkmingą vadovavimą įtakoja ir vadovavimo stilius – autokratinis, demokratinis arba liberalusis. Vadovui svarbu pasirinkti tam tikroje situacijoje tinkamą stilių. Bendravimo su pavaldiniais būdas taip pat įtakoja vadovavimo veiksmingumą (R. Želvys, 2003).

Studentų priėmimas ir paramos jiems organizavimas. Universitetai turėtų vadovautis tinkama studentų priėmimo sistema, kurią sudarytų logiški ir pagrįsti reikalavimai bei komplektavimo strategija. Informacija apie studijas universitete būsimiems studentams turėtų būti tokia, kad išaiškėtų studijų sąlygos, galimybės ir reikalavimai. Reikėtų priimti studentus, galinčius pasiekti jiems numatytus tikslus. Naujiems studentams turėtų būti padedama pritaikyti prie studijų sąlygų ir reikalavimų, kad jie greitai taptų visaverte universiteto bendruomenės dalimi (*Characteristics of Excellence in Higher Education*, 2002).

Administracijos darbuotojai ir dėstytojai turėtų skirti pakankamai laiko studentams, konsultuodami juos studijų klausimais. Rūpinantis parama studijuojantiems taip pat svarbu išsiaiškinti, ar tinkamas studentų akademinis krūvis (Marsh H. W. and Dunkin M. J., 1992). Be to, svarbi ir informacijos sklaida – studentai turėtų žinoti visas studijų naujienas ir pasikeitimus. Parama studijuojantiems taip pat apima sąlygų neįgaliųjų studijoms sudarymą, todėl svarbu, kad universiteto patalpos bei įranga būtų šiems studentams pritaikytos.

Studentų tobulėjimas. Studijų metu studentai turėtų visokeriopai tobulėti – akademinio, profesinio požiūriu ir kaip asmenybės. „Studijų rezultatai atspindi, ką studentai galvoja, ką supranta ir ką jie gali nuveikti su tuo savo žinojimu“ (Doherty A., Riordan T., Roth J., 2002, p. 4). Studijuojantieji aukštojoje mokykloje turėtų įgyti ne tik dalykinių žinių, mokėjimų ir įgūdžių, bet ir plėtoti savo asmenines savybes (savarankiškumą, atsakomybę, kūrybingumą ir pan.). Tai turėtų padėti jiems įsidarbinti, gerai atlikti darbą, plėtoti karjerą arba tęsti studijas.

Akademinio personalo kvalifikacijos tobulinimas. Lietuvos Respublikos aukštojo mokslo įstatyme (2000) teigiama, kad aukštųjų mokyklų dėstytojai „be pedagoginio darbo turi dalyvauti moksliniuose tyrimuose ir (ar) taikomojoje mokslinėje veikloje, taip pat metodinėje veikloje...“ (28 straipsnis, 2 dalis). Šiame įstatymo straipsnyje taip pat aprašomos dėstytojų pareigybės – išdėstoma, kokie asmenys, kokias pareigas gali eiti ir ką jas eidami turėtų daryti. Tai reiškia, kad norint įvertinti akademinio personalo kvalifikaciją svarbu išanalizuoti, ar ji formaliai ir realiai yra tinkama: ar dėstytojų kvalifikacija atitinka reikalavimus, suformuluotus LR aukštojo mokslo įstatyme, ar dėstytojai geba atlikti didaktinę, studijų dalykų turinio tobulinimo ir mokslinę veiklą ir kokie tos veiklos rezultatai?

Apibendrintai galima teigti, kad didaktinė veikla apima studentų darbo organizavimą ir vertinimą; studijų dalykų turinio tobulinimo veikla – studijų medžiagos rengimą, dalyvavimą studijų programų kūrimo, tobulinimo ir vertinimo procese; mokslinė veikla – dalyvavimą moksliniuose tyrimuose ir mokslo taikomojoje veikloje, straipsnių ir knygų rašymą gautų duomenų pagrindu, praneši-

tion, it determines the framework of the work and shows the nature of the institution (Jucevičius R., 1996.).

The effectiveness of *leadership* depends on the leader's abilities and his/her personality – abilities to solve complicated problems, his/her initiative and self-confidence. Leadership is also under the influence of a leadership style – autocratic, democratic or liberal. It is important that a leader would be able to choose a relevant style in a certain context. The interaction between the leader and other staff members is also an important factor for leadership (R. Želvys, 2003).

Student admission and organisation of their support. Universities should have a respective system of student admission and recruitment policy based on sound and valid requirements. Information on studies for prospective students should be comprehensive so that studying conditions, opportunities and requirements would be clear. Individuals enrolled should be able to reach the envisaged goals. Fresh students should be supported in the adaptation of studying conditions and requirements so that they could easily become an integral part of the university community (*Characteristics of Excellence in Higher Education*, 2002).

Administrative and academic staff should devote enough time for student counselling on teaching and learning issues. Student support also includes the care for a respective student work load (Marsh H. W. and Dunkin M. J., 1992). Moreover, it is important to assure the flow of information so that students can be aware of all the news and changes. The support of students also involves opportunities for disabled students, which is why it is important to arrange the university facilities taking account of such students' needs.

Student self-development. During studies individuals should develop themselves in various ways: in an academic, professional and personal sense. “Learning outcomes reflect how students think and understand and what they are able to do with what they know” (Doherty A., Riordan T., Roth J., 2002, p. 4). Students should obtain not only occupational knowledge and skills, but also to develop their personal characteristics (independency, responsibility, creativeness, etc.). This would help them to find a job easier, to perform their work well, to develop career or to continue studies.

Improvement of qualification of academic staff. The Law of Higher Education of the Republic of Lithuania (2000) states that teachers in higher education institutions “should participate in scientific research and (or) applied research as well as perform methodical activities, besides their academic work...” (Article 28, Part 2). This article of Law also describes functions and responsibilities of teachers saying what is necessary for persons in certain positions, and what kind of work they need to carry out. It means that in assessing the qualification of academic staff it is necessary to analyse if the qualification is appropriate in a formal way as well as in reality: Does the teacher's qualification meet requirements set in the Law of Higher Education? Are teachers able to perform well didactical, subject content development and research activities, and what results have been achieved?

In general it is possible to say that didactical activities include the organisation and evaluation of student work; subject content development activities include the development of teaching materials, the development, review and revision of courses and programs; research work encompasses the participation in fundamental and applied research, writing papers and books based on research results, presentation of papers at conferences, editing of publications and

mų skaitumą konferencijose, publikacijų redagavimą, mokslinių ekspertizių atlikimą (Braskamp L. A. ir Ory J. C., 1994). Kalbant apie akademinio personalo kvalifikaciją taip pat svarbu įvertinti jos tobulinimo sistemingumą ir sąlygas, kurie yra svarbūs studijų kokybės užtikrinimo kriterijai.

Materialinių išteklių valdymas. Materialiniai ištekliai apima auditorijas, laboratorijas ir bibliotekas bei jų įrangą ir aparatūrą. Analizuojant jų tinkamumą ir prieinamumą vertėtų išsiaiškinti, ar auditorijos ir laboratorijos patogios bei pritaikytos studijoms; ar jų pakanka visiems studentams, ar jos neperpildytos; ar studijų metu naudojami įrengimai ir aparatūra yra tinkami dirbti pagal studijų programą; ar universitete užtenka kompiuterių, kad būtų galima skirti pakankamai laiko darbui su jais; ar kompiuterinės programos pritaikytos reikalingoms užduotims atlikti; ar bibliotekoje yra užtekinai knygų, pritaikytų visiems studijų dalykams; ar patogus bibliotekos darbo grafikas (*Standards for Accreditation*, 2001).

Išorinių ryšių palaikymas ir plėtojimas. Studijų programų savianalizės metodikoje (Mokslo ir studijų institucijų vertinimo taisyklės, 2001) aprašant išorinius ryšius, taip pat minimi institucijos ryšiai su socialiniais partneriais (aukštosiomis mokyklomis, pramonės, mokslo, meno, kultūros bei kitomis įstaigomis), dalyvavimas tarptautinėse studentų ir akademinio personalo mainų programose. Atskirai reikėtų tirti ryšius su darbdaviais ir savo *alma mater* absolventais – *alumni*. Analizuojant ryšių plėtojimą, reikėtų išsiaiškinti, ar aukštosios mokyklos bendradarbiavimas su kitomis institucijomis ir organizacijomis yra vertingas siekiant geresnių rezultatų, ar ryšiai su darbdaviais ir absolventais yra nuolatiniai, pastovūs, ar bendradarbiaujama įvairiose srityse, ar studentai ir dėstytojai noriai dalyvauja tarptautinėse programose ir įgyja naudingos patirties, ar įgytą patirtį pritaiko studijose ir akademinėje veikloje.

Studijų kokybės užtikrinimas. Tiriant studijų kokybės sistemos efektyvumą, reikėtų išnaluoti, kaip ši sistema veikia universitete. Kadangi svarbus vaidmuo kokybės užtikrinimo sferoje tenka vertinimui, vertinimo proceso analizei reikėtų skirti ypatingą dėmesį. Vertinimas yra sistemingas informacijos rinkimas, jos analizė ir panaudojimas siekiant studijų kokybės (Palomba C. A., Banta T. W., 1999). Jis turėtų vykti planingai, tam tikru ciklu ir pagal tam tikrą sistemą (Buhren C. B., 2002; Upcraft M. L., Schuh J. H., 1996). Studijų kokybę reikėtų vertinti pagal sudarytą planą atsižvelgiant į jo etapus. Svarbu, kad vertinimas apimtų įvairias dimensijas, turinčias įtakos studijų kokybei, ir atspindėtų įvairių grupių atstovų nuomones (Upcraft M. L., Schuh J. H., 1996; *Standards for Accreditation*, 2001). Vertinimo rezultatai turėtų būti žinomi visai mokyklos bendruomenei – juos reikėtų skelbti viešai.

Kiekvienai studijų kokybės dimensijai galima priskirti kriterijų grupes, kuriomis remiantis rekomenduojama atlikti institucinį studijų kokybės vertinimą (2 lentelė).

Aukštosios mokyklos veiklos ar veiklos srities (dimensijos) kokybė nustatoma matuojant jas nusakančius kriterijus (požymius). Pavyzdžiui, aukštosios mokyklos išorinių ryšių palaikymo ir plėtojimo dimensiją nusako bendradarbiavimas su įvairiomis organizacijomis, darbdaviais ir absolventais, jų dalyvavimas studijų kokybės užtikrinimo procese universitete, studentų

consulting (Braskamp L. A. ir Ory J. C., 1994). In examining the qualification of academic staff it is also essential to evaluate how systematically it is improved, and what opportunities are to do this because these factors are significant for quality assurance of studies.

Management of material resources. Material resources include rooms, laboratories and libraries as well as their facilities and equipment. Analysing their appropriateness and accessibility it is important to identify if rooms and laboratories are comfortable and properly arranged for studies, if there is a sufficient number of them and they are not overcrowded, whether equipment and technology used for studies are respective to work according to certain study programmes, whether the university has enough computers so that one could devote a sufficient amount of time to use them for studies, if software is adjusted to perform tasks, whether the library has enough books for all the courses, if the working time of the library is convenient, and so on (*Standards for Accreditation*, 2001).

Maintenance and development of external communication. The regulations for the self-assessment of study programmes (Mokslo ir studijų institucijų vertinimo taisyklės, 2001) describes external communication of a university with social partners (higher education institutions, industry, science, art, culture and other organisation) as well as the participation in international exchange programmes for students and academic staff. Additionally, links with employers and graduates (*alumni*) of the alma mater should be studied. Analysing the development of external communication it is important to learn if cooperation with other institutions and organisations is useful striving for better results, if communication with employers and graduates is ongoing and consistent, if communication covers different areas, if students and teachers are willing to participate in international programmes and gain valuable experience, if this experience is used in studies and academic activities.

Quality assurance of studies. Analysing the effectiveness of the mechanisms of quality assurance of studies, it is necessary to learn how they function at university level. Assessment play an important role in quality assurance that is why a great interest should be paid for the analysis of the assessment process. Assessment is a systematic collection, review and use of information for the purpose of improvement of quality of studies (Palomba C. A., Banta T. W., 1999). It should take place according to the plan, cycle and system (Buhren C. B., 2002; Upcraft M. L., Schuh J. H., 1996). In other words the quality of studies should be assessed according to the plan and its stages. It is important for assessment to be multidimensional with regard to the quality of higher education and to reflect opinions by different representatives from the institution (Upcraft M. L., Schuh J. H., 1996; *Standards for Accreditation*, 2001). Assessment results should be well known for the whole university community, i.e. they need to be made public.

Each dimension of the quality of higher education covers respective groups of criteria, which could be used for institutional assessment at universities (Table 2).

The quality of higher education institution's work or its area of work (dimension) could be assessed by identified criteria (features). For example, the dimension of the maintenance and development of external communication could be described by relationships with various organisations, employers and graduates, their participation in quality assurance process at university,

2 lentelė. Vertinimo kriterijai pagal studijų kokybės dimensijas

Table 2. Assessment criteria according to dimensions of the quality of higher education

STUDIJU KOKYBĖS DIMENSIJOS DIMENSIONS OF THE QUALITY OF HIGHER EDUCATION	VERTINIMO KRITERIJAI ASSESSMENT CRITERIA
Misijos ir tikslų įgyvendinimas Realisation of the mission and goals	Misijos aprašo prasmingumas, institucijos tikslų atitikimas keliamiems aukštosios mokyklos siekiams, tikslų ir misijos suderinamumas. Meaningfulness of mission statement, consistency of institution's goals to required objectives by authorities, compatibility of goals with mission.
Vadovavimas Leadership	Vadovavimo stiliaus tinkamumas, vadovo sugebėjimas spręsti sudėtingas problemas, iniciatyvumas ir pasitikėjimas savimi, vadovo bendravimas su pavaldiniais. Appropriateness of leadership style, leader's ability to solve problems, initiative and self-confidence, leader's interaction with staff members.
Studentų priėmimas ir paramos jiems organizavimas Student admission and organisation of their support	Reikalavimų būsimiems studentams tinkamumas, informacijos būsimiems studentams pakankamumas, priimamų studentų tinkamas pasirengimas siekti studijų tikslų, pagalbos studentams adaptuotis efektyvumas, galimybės studentams konsultuotis su administracija ir akademinio personalu, informacijos apie studijas prieinamumas, akademinio krūvio paskirstymo optimalumas ir sąlygų studijuoti neįgaliesiems tinkamumas. Appropriateness of requirements and sufficiency of information for prospective students, readiness of enrolled students to pursue study goals, effectiveness of support for students' adaptation, opportunities for students to have consultations with administrative and academic staff, accessibility of information on studies, relevance of work load, opportunities to study for disabled people.
Studentų tobulėjimas Student self-development	Studentų akademinė pažanga ir asmeninis tobulėjimas, jų pasiruošimas dirbti, siekti karjeros ir tęsti studijas, absolventų įsidarbinimo lygis. Students' academic progress and personal development, their preparation for work, career and continuation of studies, employment of graduates.
Akademinio personalo kvalifikacijos tobulinimas Improvement of academic staff qualification	Kvalifikacijos atitikimas formaliems reikalavimams, gebėjimas organizuoti studentų darbą, studentų pasiekimų vertinimo skaidrumas ir tinkamumas, dalyvavimas didaktinėje, studijų turinio tobulinimo bei mokslinėje veikloje ir jos rezultatyvumas, profesinio tobulėjimo atitikimas institucijos plėtros strategijai. Consistency of qualification to formal requirements, ability to organise students' work, transparency and appropriateness of evaluation of students' achievements, participation and results of didactical, subject content development and scientific activities, consistency of professional improvement to development strategy of institution.
Materialinių išteklių valdymas Management of material resources	Naudojimosi auditorijomis, laboratorijomis, įrengimais, aparatūra, kompiuteriais, kompiuterinėmis programomis, internetu ir bibliotekos fondais galimybės; jų pakankamumas, tinkamumas, prieinamumas ir pritaikomumas studijoms. Opportunities for using rooms, laboratories, facilities, equipment, computers, software, internet and libraries, including their sufficiency, appropriateness, accessibility and adaptability for studies.
Išorinių ryšių palaikymas ir plėtojimas Maintenance and development of external communication	Bendradarbiavimo su kitomis aukštosiomis mokyklomis, pramonės, mokslo, karinėmis, meno ir kultūros organizacijomis, darbdaviais bei absolventais reikšmingumas ir sistemingumas, studentų ir dėstytojų aktyvumas tarptautinėse mainų programose ir įgytos patirties pritaikomumas studijoms bei akademinėi veiklai. Importance and organisation of communication with higher education institutions, industry, science, military, art and culture organisations, employers and graduates; activity of students and teachers in international exchange programmes, adaptability of gained experience in studies and academic work.
Studijų kokybės užtikrinimas Quality assurance of studies	Studijų kokybės tobulinimo sistemingumas ir bendruomenės informavimas apie tai, kokybės užtikrinimo planingumas, išsamumas ir reprezentatyvumas. System of higher education quality development, informing community about it, planning and comprehensiveness of quality assurance and representation of all the interests in this process.

ir akademinio personalo tarptautiniai mainai ir t. t. Norint gauti informaciją apie kiekvieną dimensiją, būtina parengti tos dimensijos esmę atitinkančius tyrimo instrumentus, kurie padėtų surinkti specifinę informaciją, leidžiančią spręsti apie aukštosios mokyklos veiklos būklę atitinkamoje srityje. Tokia surinkta informacija arba gauti duomenys vadintini *studijų kokybės instituciniais rodikliais*. *Institucinis rodiklis* yra suprantamas kaip institucijos veiklos rezultatu, kokybės ir kiekybės išraiška, duomuo (Dabartinis lietuvių kalbos žodynas). Duomuo – tai kas duota, kuo remiantis daroma išvada (Dabartinis lietuvių kalbos žodynas). Anglų kalboje rodiklio atitikmeniui pavadinti vartojama indikatoriaus sąvoka (lot. *indicator* – „rodytojas“), kuri nusako „kurio nors parametro kitimą, stebimo objekto būsenos (kiekybinės ar kokybinės) vaizdą žmogui suvokiama forma“ (Tarptautinių žodžių žodynas, 2003). Taigi studijų kokybės rodikliai yra kiekybiniai arba kokybiniai duomenys, gauti pagal vertinimo kriterijus siekiant priimti sprendimą dėl sąlygų asmens saviugdai plėtoti ir kvalifikacijai įgyti būklės konkrečioje institucijoje.

Nustačius studijų kokybės institucinius rodiklius, reikia išsiaiškinti gautų duomenų prasmę. Tam būtina pagal visus kriterijus (požymius) kiekvienai institucijai turėti arba pačiai nusistatyti *studijų kokybės standartinius rodiklius*, kuriuos reikia pasiekti, kad studijos būtų pripažintos kokybiškomis. Su šiais standartiniais rodikliais palyginami gauti duomenys – *instituciniai rodikliai* – ir tokiu būdu sužinoma, ar institucijoje pasiektas pakankamas studijų kokybės lygis apskritai arba pagal atskiras studijų kokybės dimensijas.

Studijų kokybės dimensijų, kriterijų ir standartinių rodiklių visuma sudaro studijų kokybės standartą – reikalavimus, kurių turi būti laikomasi siekiant sudaryti tinkamas sąlygas asmens saviugdai plėtoti ir kvalifikacijai įgyti konkrečiame universitete ar kitoje aukštojoje mokykloje.

4 SPRENDIMO PRIĖMIMAS

Apibūdinus studijų kokybės dimensijas ir kriterijus, reikėtų išsiaiškinti, kas ir kaip gali nuspręsti, ar universitete sudaromos tinkamos studijų sąlygos, koks studijų kokybės lygis yra pasiektas.

M. L. Upcraftas ir J. H. Schuh (1996) iškelia svarbų klausimą: kaip galima apibūdinti kokybę, kai jos samprata yra skirtinga įvairiose institucijose ir net tos pačios institucijos skyriuose? Dar aštriau šią problemą suvokia L. Mabry (2001), teigdama, kad tiesa turi daug veidų ir visi informacijos šaltiniai yra diskutuoti. Vadovas gali vienaip paaiškinti situaciją, o personalas tvirtinti atvirkščiai, nes jie visi tikisi skirtingų dalykų ir yra įgiję kitokią patirtį. Susidūrus su skirtingomis nuomonėmis, kurias išsako įvairios grupės, geriausia išeitis būtų išsiaiškinti ir apibendrinti visų jų požiūrį.

Kai kurie autoriai (Patton M. Q., 2001; Wholey J. S., 2001; Upcraft M. L., Schuh J. H., 1996; Buhren C. B., 2002) tvirtina, kad kokybė priklauso nuo žmonių patyrimo ir interesų: jei įgyjama teigiamos patirties, susiformuoja teigiamas požiūris, tai tuomet ir nusprendžiama, kad pasiekta aukšta kokybė. R. E. Stake (2001) teigia, kad ko-

international exchanges of students and academic staff, etc. In order to receive information on every dimension it is important to develop research instruments in accordance with the nature of the dimensions. Such instruments would allow the collection of specific information on a certain field of work of a higher education institution. The collected information or the data received could be called *institutional indicators of the quality of higher education*. Lithuanian dictionaries say that an *institutional indicator* marks results of institution's work, which can have either qualitative or quantitative expression, and it also can be referred to data (*Dabartinis lietuvių kalbos žodynas*). Data are used as the basis for making conclusions (*Dabartinis lietuvių kalbos žodynas*). In the English language the term “indicator” could be an equivalent one (meaning one that indicates), which describes “the variation of some parameter, the image of the status (quantitative or qualitative) of the object observed in a conceivable form for a person” (*Tarptautinių žodžių žodynas*, 2003). Thus, indicators of the quality of higher education are quantitative or qualitative data collected using assessment criteria in order to identify opportunities for a person's self-development and acquisition of a qualification in a particular institution.

When institutional indicators of the quality of higher education have been identified, it is necessary to discover the meaning of these data. That is why, according to all the criteria (features), each institution should know or identify *standard indicators of the quality of studies*, which must be achieved in order to identify studies of high quality. The collected data, i. e. institutional indicators, can be compared against standard indicators, and in such a way it is possible to find out whether an institution achieved a sufficient level of quality in general or in specific dimensions.

Together the dimensions of the quality of studies, assessment criteria and standard indicators make up *the standard of the quality of higher education*. In other words, they constitute requirements, which need to be met to assure appropriate opportunities for a person's self-development and acquisition of a qualification in a particular university or other institution of higher education.

4 MAKING A DECISION

Having defined dimensions and criteria of the quality of studies, it is possible to suggest who and how can decide if appropriate opportunities have been provided at university, and what level of quality has been attained.

M. L. Upcraft and J. H. Schuh (1996) raise the critical question: how can quality be defined, when these definitions vary from institution to institution and even among departments? L. Mabry (2001) makes a sharper point saying that truth wears many faces, and all the sources of information are compromised. Managers could explain the situation in one way, but staff member could say other things because all of them have different experiences. When various opinions are expressed by different groups, we recommend to find out all the views and generalise them.

Some authors (Patton M. Q., 2001; Wholey J. S. 2001; Upcraft M. L., Schuh J. H. 1996; Buhren C. B. 2002) say that quality depends on the experience and interests of participants. If good experience has been gained, then participants have a positive opinion about some issue, and can declare that it is of high quality. According to R. E. Stake (2001), quality does not exist until people say it so. If many of them

kybė neegzistuoja tol, kol žmonės patvirtina, kad ji tikrai esti. Jei dauguma pareiškia, kad studijų programa vertinga, tai ji tikrai kokybiškesnė negu tuo atveju, kai tik mažumą įžvelgia jos privalumus. R. E. Stake pabrėžia, kad mokyklos veiklos kokybė yra asmeninės patirties – dėstytojų, studentų ir kitų grupių atstovų – rezultatas.

Galima teigti, kad priimant sprendimą dėl studijų sąlygų tinkamumo, reikėtų iširti ir palyginti visų institucijos bendruomenės grupių – studentų, dėstytojų, administracijos ir kitų suinteresuotųjų – nuomones apie įvairias studijų kokybės dimensijas. Jei dauguma teigia, kad sąlygos studijoms yra tinkamos, tai reikėtų pripažinti, kad studijų kokybė yra pakankama aukštojoje mokykloje. Jei sužinoma, kad visi skirtingai vertina tą patį dalyką, reikėtų detaliau paanalizuoti tokio vertinimo priežastis – kodėl vieniems tai priimtina, o kiti tai įvertina kaip trūkumą. Kadangi studijų kokybę visi gali įvertinti skirtingai, tai sprendimo priėmimas, remiantis bendruomenės grupių požiūriais, būtų tinkama išeitis.

Daugelis anksčiau pateiktų kriterijų yra skirti bendruomenės nuomonei išsiaiškinti ir atsižvelgus į juos nuspręsti, ar studijos yra tobulinamos. Dar 1978 m. G. Glassas, o 2001 m. S. Kushneris pabrėžė, kad kiekvienas gali atskirti tobulėjimą nuo degradavimo, bet niekas negali priimti absoliutaus sprendimo, kas yra gerai, o kas blogai. Tai tik patvirtina, kad individualus požiūris gali būti vertingas aiškinantis studijų kokybės būklę.

IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS

Apibendrinami galėtume suformuluoti kai kurias išvadas. Pirma, *studijų kokybę* galėtume suprasti kaip sąlygų, suteikiamų asmens saviugdai plėtoti ir kvalifikacijai įgyti universitete, tinkamumą. *Studijų kokybės dimensija* – kaip aukštosios mokyklos veiklos sritis, kuri yra reikšminga studijų kokybei ir daugiau arba mažiau lemia studijuojančio asmens saviugdą bei įgyjamą kvalifikaciją.

Požymiai, kuriais remiantis nustatoma studijavimo sąlygų arba atskiros aukštosios mokyklos veiklos srities būklė, vadinami vertinimo *kriterijais*. Studijų kokybės *rodikliai* yra kiekybiniai arba kokybiniai duomenys, gauti taikant vertinimo kriterijus. Instituciniai rodikliai lyginami su nustatytais studijų kokybės *standartiniais rodikliais*, ir jų pagrindu išsiaiškinama, ar pasiektas pakankamas studijų kokybės lygis.

Kiekviena institucija turėtų apibūdinti sau tinkamas dimensijas, kriterijus ir rodiklius – *studijų kokybės vertinimo standartą*, bet galimi ir bendri požymiai, kurie pateikiami šiame straipsnyje. Taikant juos galima išsiaiškinti didžiausius studijų kokybės privalumus bei trūkumus, kurie galėtų būti gairės, nusakančios, kuria kryptimi universitetas galėtų dirbti, siekdamas studijų kokybės. Tokie studijų kokybės vertinimo standartai negali būti nuoseklūs ir išsamūs, bet juos galima taikyti pirminiems studijų kokybės tyrimams atlikti, naudojantis atitinkamomis tyrimo priemonėmis. Išsamesniems studijų kokybės tyrimams kiekvienas universitetas turėtų parengti priemones, pritaikytas savo kontekstui – vizijai, misijai ir tikslams, juos išbandyti ir tobulinti, po to – nuolat atnaujinti.

Pabrėžtina, kad požiūrį į studijų kokybės būklę turėtų išsakyti įvairios bendruomenės grupės ir remiantis visų jų nuomone reikėtų priimti sprendimą dėl pasiektos studijų kokybės lygio.

experience the programme as valuable, then it is of better quality than fewer people who declare its merit. R. E. Stake states that the quality of a school is a product of teachers', students' and other stakeholders' experience.

It would be possible to say that making a decision on the appropriateness of the opportunities for studies, it is necessary to examine and compare opinions of all the community groups – students, teachers, administration and other stakeholders – on various dimensions of the quality of studies. When the majority of them agree that opportunities for studies are appropriate, then it means that the quality of higher education is good enough in a higher education institution. If the results show that many view the same things in a different way, it would be important to analyse the reasons for such findings: why would some people discover merits, and others find shortcomings? Since the quality of studies could be evaluated differently by different people, the decision making based on views of all the community groups would be the right solution.

The majority of the above mentioned criteria are intended to reveal the opinion of the university community and reach a decision about whether the higher education institution is making progress. G. Glass in 1978, and later S. Kushner, in 2001, said that everybody can recognize improvement and decay, but one cannot make absolute judgments of good and bad. Individual opinions are important aiming at the understanding of the status of the quality of studies.

CONCLUSIONS AND RECOMMENDATIONS

Summarising the given ideas several conclusions can be made. First of all, the *quality of higher education* can be understood as appropriate opportunities for person's self-development and acquisition of qualification at university. A *dimension of the quality of higher education* is a university's area of work, which is significant for the quality of studies and more or less influences a person's self-development and qualification.

Features by which it is possible to determine opportunities for studies or the quality of a higher education institution's area of work could be called assessment *criteria*. *Indicators* of the quality of higher education are quantitative and qualitative data collected in accordance to assessment criteria. Institutional indicators are compared against *standard indicators*, and this comparison allows a decision to be made as to whether a sufficient level of the quality of higher education has been achieved.

Each institution should identify dimensions, criteria and indicators, making an *assessment standard for the quality of higher education* appropriate to their context. However, common features, described in this article, are also possible for many universities. The biggest merits and shortcomings could be discovered according to these features, and they could become guidelines showing in which direction a university could work to assure better quality of studies. Common assessment standards cannot be consistent and comprehensive, but they can be used for initial research on the quality of higher education with adequate instruments. More thorough research should be carried out with special instruments developed for a particular university and its context: vision, mission and goals. When instruments are piloted, they need to be improved and constantly renewed.

Opinions of the quality of higher education should be expressed by different groups of the university community, and the decision of the quality level attained could be made according to these approaches.

LITERATŪRA / REFERENCES

- Aukštojo mokslo kokybės užtikrinimo agentūrų tarptautinis tinklas (2004) // < http://www.inqaahe.nl >, aplankyta 2004 08 20.
- Braskamp L. A., Ory J. C. (1994). *Assessing Faculty Work*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Buhren C. B. (2002). School Evaluation in Germany // *Advances in Program Evaluation, Vol. 8* (Ed. Nevo D.). Elsevier Science.
- Cambridge Advanced Learner's Dictionary (2004) // < http://dictionary.cambridge.org >, aplankyta 2004 08 20.
- Characteristics of Excellence in Higher Education. (2002). Philadelphia: Middle States Commission on Higher Education.
- Dabartinės lietuvių kalbos žodynas. (2000). Vilnius: Mokslo ir enciklopedijų leidybos institutas.
- Doherty A., Riordan T., Roth J. (Eds.) (2002). *Student Learning: A Central Focus for Institutions of Higher Education*. Milwaukee: Alverno College.
- Glass G. (1978). Standards and criteria // *Journal of Educational Measurement, Vol. 15*.
- Grotelueschen A. D., Gooler D. D., Knox A. B., Kemmis St., Dowdy I., Brophy K. (1976). *An Evaluation Planner*. University of Illinois at Urbana-Champaign.
- Heywood J. (2000). Assessment in Higher Education // *Higher Education Policy Series 56*. Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers.
- Jucevičius R. (1996). Vadybos pagrindai // *Švietimo vadybos įvadas*. Kaunas: Technologija.
- Kushner S. (2001). Culture, Standards, and Program Qualities // *Advances in Program Evaluation, Vol. 7*. (Eds. Benson A. P., Hinn D. M., Lloyd C). Oxford: Elsevier Science.
- LR Aukštojo Mokslo įstatymas. (2000). Vilnius: LR Švietimo ir mokslo ministerija.
- LR Mokslo ir studijų įstatymas. (1991). Vilnius: LR Aukščiausioji taryba.
- Lietuvių kalbos žodynas. VI t. (1962). Vilnius: Valstybinė politinės ir mokslinės literatūros leidykla.
- Mabry L. (2001). Representing the Truth About Program Quality // *Advances in Program Evaluation, Vol. 7*. (Eds. Benson A. P., Hinn D. M., Lloyd C). Oxford: Elsevier Science.
- Marsh H. W. Dunkin M. J. (1992). Students' evaluation of university teaching: a multidimensional perspective // *Higher Education. Handbook of Theory and Practice. Vol. 8*. New York: Agathon Press.
- Merriam-Webster Online Dictionary. (2004) // < http://www.m-w.com/dictionary.htm >, aplankyta 2004 08 20.
- Mokslo ir studijų institucijų vertinimo taisyklės. (2001). Vilnius: LR Švietimo ir mokslo ministerija.
- Palomba C. A., Banta T. W. (1999). *Assessment Essentials. Planning, Implementing, and Improving Assessment in Higher Education*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Patton M. Q. (2001). Use as a Criterion of Quality in Evaluation // *Advances in Program Evaluation, Vol. 7*. (Eds. Benson A. P., Hinn D. M., Lloyd C). Oxford: Elsevier Science.
- Pukelis K., Savickienė I. (2003). Studijų kokybės vertinimo sistemų lyginamoji analizė: pasaulinė patirtis // *Studijų kokybės užtikrinimo sistemos modeliavimas pasaulinės patirties kontekste*. Kaunas: VDU.
- Scriven M. (1991). *Evaluation Thesaurus* (4th edition). Newbury Park: Sage Publications.
- Stake R. E. (2001). Representing Quality in Evaluation // *Advances in Program Evaluation, Vol. 7*. (Eds. Benson A. P., Hinn D. M., Lloyd C). Oxford: Elsevier Science.
- Standards for Accreditation. (2001). MA: The New England Association of Schools and Colleges.
- The American Heritage Dictionary of the English Language. (1992). Boston: Houghton Mifflin Company.
- The New Oxford Dictionary of English (ed. Judy Pearsall). (2001). NY: Oxford University Press.
- The Reader's Digest Great Encyclopedic Dictionary. (1966). Pleasantville: The Reader's Digest Association.
- Upcraft M. L., Schuh J. H. (1996). *Assessment in Student Affairs*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Vaitkevičiūtė V. (2002). Tarptautinių žodžių žodynas. Vilnius: Žodynas.
- Webster's Third New International Dictionary. (1963). Springfield: G. & C. Merriam Company.
- Webster's New Universal Unabridged Dictionary, 2nd ed. (1985). NY: Dorset & Baber.
- Wholey J. S. (2001). Defining, Improving, and Communicating Program Quality // *Advances in Program Evaluation, Vol. 7*. (Eds. Benson A. P., Hinn D. M., Lloyd C). Oxford: Elsevier Science.
- Želvys R. (2003). Švietimo organizacijų vadyba. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.

*Įteikta 2004 m. rugpjūčio mėn.
Delivered 2004 August*

IZABELA SAVICKIENĖ

Vytauto Didžiojo universiteto
Edukologijos katedros doktorantė
Mokslinių interesų kryptys: institucinis studijų kokybės
vertinimas, švietimo kokybės tobulinimas.

*Vytauto Didžiojo universitetas
Edukologijos katedra
K. Donelaičio 52, LT-44244 Kaunas, Lithuania
i.savickiene@smf.vdu.lt*

IZABELA SAVICKIENĖ

PhD student at Vytautas Magnus University,
Department of Education
Research interests: institutional evaluation of the quality of
studies, development of the quality of education.

*Vytautas Magnus University
Department of Education Sciences*

KĘSTUTIS PUKELIS

Vytauto Didžiojo universiteto tarptautinių ryšių prorektorius
VDU Studijų kokybės centro vadovas
Edukologijos katedros profesorius
Mokslinių interesų kryptys: mokytojų rengimo, studijų
kokybės ir karjeros projektavimo tyrimai.

*Vytauto Didžiojo universitetas
Studijų kokybės centras
Laisvės al. 53, LT-44309 Kaunas, Lithuania
k.pukelis@smf.vdu.lt*

KĘSTUTIS PUKELIS

Vice-rector for International Affairs at Vytautas Magnus University,
Head of Centre for Quality of Studies at Vytautas Magnus
University, Professor of the Department of Education.
Research interests:
teacher education, quality of studies, career designing.

*Vytautas Magnus University
Centre for Quality of Studies
Laisvės al. 53, LT-44309 Kaunas, Lithuania
k.pukelis@smf.vdu.lt*