

**ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ MOKSLŲ FAKULTETAS
VADYBOS KATEDRA**

**AUKŠTOJI MOKYKLA KAIP PASLAUGŲ TEIKĖJA:
PASLAUGOS STUDENTAMS**

**Magistro darbas
Socialiniai mokslai, vadyba ir administravimas (03S1)**

Magistro darbo autorius Simona Narmantaitė

Vadovas doc. dr. Laima Liukinevičienė

Recenzentas doc. dr. Teodoras Tamošiūnas

SANTRAUKA

Simona Narmantaitė

Aukštoji mokykla kaip paslaugų teikėja: paslaugos studentams

Magistro darbas

Magistro darbe aptariama aukštoji mokykla kaip paslaugų teikėja ir jos teikiamos paslaugos studentams. Atliktas tyrimo metu paaiškėjo, kad aukštosios mokyklos teikiamos paslaugos studentas yra vienu pagrindiniu pasirinkimo kriterijumi renkantis aukštąją mokyklą studijoms. Tyrimas taip pat atskleidė, kokios paslaugos studentams yra ypač aktualios, taip pat buvo sudarytas paslaugų reitingas bei būsimų studentų tipai pagal paslaugų grupes, kuris yra naudingas aukštajai mokyklai toliau plėtojant savo teikiamas paslaugas. Šiame darbe taip pat analizuotas Šiaulių universitetas kaip paslaugas teikianti aukštoji mokykla bei Jungtinės Karalystės universitetų paslaugos, norint atskleisti kokie šių universitetų panašumai ir skirtumai, bei kuo Lietuvoje aukštoji mokykla yra patraukli ir kaip Jungtinės Karalystės universitetai per paslaugas siekia studijų prieinamumo.

SUMMARY

Simona Narmantaitė

Higher school as service provider: services for students

Master's work

At this master work was analysed higher school as a service provider and services for students. After research was done, now its known that services can be one of criteria to choose studies in university. It's know too, that services are really important for students, because of this reason higher school should make more attention to make students feel good during their studies time in university. Rate of services of higher shool was done, that it would be clear which services are really important for students. At this master work was analised university of Šiauliai and universities of United Kingdom to be sure that higher school is attractive in Lithuania. Ad at the same time in United Kingdom it's more important to make possibility to study for everybody who want.

TURINYS

ĮVADAS	6
1. AUKŠTOJI MOKYKLA KAIP PASLAUGŲ TEIKĖJA	8
1.1. Aukštojo mokslo erdvė Europoje	8
1.2. Visuotinė kokybės vadyba ir aukštoji mokykla.....	11
1.3. Aukštoji mokykla kaip paslaugų teikėja.....	13
1.4. Aukštoji mokykla kaip paslaugų teikėja Lietuvoje	14
1.5. Aukštosios mokyklos teikiamos paslaugos studentams	17
2. AUKŠTOSIOS MOKYKLOS KAIP PASLAUGŲ TEIKĖJOS PASLAUGŲ STUDENTAMS ANALIZĖ	22
2.1. TYRIMO „AUKŠTOSIOS MOKYKLOS TEIKIAMŲ PASLAUGŲ AKTUALUMAS RENKANTIS AUKŠTĄJĄ MOKYKLĄ STUDIJOMS“ REZULTATAI	22
2.1.1. Tyrimo „Aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų aktualumas renkantis aukštąją mokyklą studijoms“ demografinės respondentų charakteristikos	24
2.1.2. Aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų konsistencija	27
2.1.3. Aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų grupių ir jų bendras vertinimo reitingas	30
2.1.4. Aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų vertinimas pagal respondentų demografinės charakteristikas	38
2.1.5. Aukštosios mokyklos pasirinkimo kriterijų ir aktualumo ryšiai su teikiamomis paslaugomis	41
2.1.6. Teikiamų paslaugų aktualumo ir aukštosios mokyklos pasirinkimo kriterijų ryšiai su respondentų demografinėmis charakteristikomis	45
2.1.7. Būsimų studentų tipai pagal aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų grupes	48
2.2. ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS – AUKŠTOJI MOKYKLA TEIKIANTI PASLAUGAS	51
2.2.1. Paslaugos tarptautinių mainų studentams Šiaulių universitete 2004-2008 metais.....	52
2.2.2. Nuotolinių studijų modeliai siekiant gerinti studentų mokymosi galimybes Šiaulių universitete 2004 – 2008 metais	54
2.2.3. Šiaulių universiteto materialinė paslauga – paskolos studentams 2004 – 2008 metais .	56
2.2.4. Šiaulių universiteto neakademinės paslaugos 2004 – 2008 metais.....	57
2.2.5. Šiaulių universiteto konsultavimo paslaugos 2004 – 2008 metais.....	59
2.3. JUNGTINĖS KARALYSTĖS UNIVERSITETŲ TEIKIAMOS PASLAUGOS STUDENTAMS	61
2.3.1. Roehamptono Sario ir Hullo universitetų paslaugos subrendusiems ir neįgaliems studentams	61
2.3.2. Northamptono universiteto teikiamos konsultacijos studentams sprendžiant psichologines problemas	63
2.3.3. Huddersfieldo universiteto pagalba gerinant mažumos grupių įsidarbinimo galimybes	65
2.3.4. Integruotos paslaugos studentams: Grinvičo, Tysaido ir Notingemo Trento Universitetų teikiamų paslaugų pavyzdžiais	66
IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS	73
LITERATŪRA	75
PRIEDAI	78
1 priedas	79
2 priedas	83
3 priedas	84
4 priedas	85
5 priedas	89
6 priedas	90
7 priedas	91
8 priedas	93

LENTELIŲ SĄRAŠAS

1 lentelė. Mokslo ir paslaugų universiteto palyginimas.....	14
2 lentelė. Aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų konsistencija.....	28
3 lentelė. Aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų konsistencija pritaikius antrinę faktorizaciją.....	30
4 lentelė. Aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų palankumo ir procentinio rango reitingas.....	36
5 lentelė. Aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų aktualumo ryšys su teikiamomis paslaugų grupėmis.....	42
6 lentelė. Aukštosios mokyklos pasirinkimo kriterijų ryšys su teikiamomis paslaugų grupėmis.....	43
7 lentelė. Būsimų studentų tipai pagal aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų grupes pritaikius 3 klasterių modelį (procentinė išraiška).....	48
8 lentelė. Šiaulių universiteto akredituoti nuotoliniai studijų moduliai.....	56
9 lentelė. Roehamptono Sario universiteto paslaugų teikimo būdas.....	61
10 lentelė. Roehamptono Sario universiteto paslaugos pagal paslaugų grupes.....	62
11 lentelė. Hullo universiteto paslaugos pagal paslaugų grupes.....	63
12 lentelė. Northamptono universiteto paslaugų teikimo būdas.....	64
13 lentelė. Northamptono universiteto paslaugos pagal paslaugų grupes.....	65
14 lentelė. Huddersfieldo universiteto paslaugos pagal paslaugų grupes.....	66
15 lentelė. Grinvičo universiteto paslaugų teikimo būdas.....	68
16 lentelė. Tysaido universiteto paslaugos pagal paslaugų grupes.....	68
17 lentelė. Notinghemo Trento universiteto paslaugos pagal paslaugų grupes.....	70

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS

1 pav. Aukštojo mokslo paslaugų sandas	20
2 pav. Aukštosios mokyklos teikiamos paslaugos.....	21
3 pav. Respondentų pasiskirtymas pagal amžių (N=405).....	25
4 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal gyvenamąją vietą (N=405).....	25
5 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal mokymosi įstaigą (N=405).....	26
6 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal planuojamą studijų formą (N=405).....	26
7 pav. Respondentų pritarimo reitingas aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų grupėms	34
8 pav. Aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų vertinimas pagal respondentų gyvenamąją vietą (z-įverčiai).....	38
9 pav. Aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų vertinimas pagal respondentų mokymosi įstaigą (z-įverčiai).....	39
10 pav. Aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų vertinimas pagal respondentų planuojamą studijų formą (z-įverčiai)	40
11 pav. Aukštosios mokyklos pasirinkimo kriterijų reitingas pagal respondentus.....	45
12 pav. Būsimų studentų tipai pagal aukštosios mokyklos teikiamas paslaugas (3 klasterių modelis).....	49
13 pav. Būsimų studentų tipai pagal aukštosios mokyklos teikiamas paslaugas (4 klasterių modelis).....	50
14 pav. Erasmus mobilumas Šiaulių universitete 1999 – 2008 metais	52

ĮVADAS

Kadangi studentai neidentifikuoja aukštosios mokyklos kaip paslaugas teikiančios organizacijos studentai nesinaudoja universitetų teikiamomis paslaugomis. Ypač tai aktualu Lietuvai, todėl šiuo darbu siekiama išsiaiškinti ar yra suformuluotas Lietuvoje paslaugų universiteto konceptas, o paslaugų universitetų požymiai yra matomi ir galimi.

Augantis studentų skaičius ir įvairovė tiesiogiai veikia teikiamų studentams paslaugų pobūdį ir procesus. Aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų reikšmė vis auga, nes didėja studentų įvairovė t.y. problema kaip ir kokias sudaryti sąlygas studentams mokytis. Todėl šiuo darbu taip pat siekiama išsiaiškinti ar teikiamos paslaugos yra svarbios būsimiems ir esamiems studentams ir ar jos gali tapti vienu pagrindiniu pasirinkimo kriterijumi studijuoti aukštojoje mokykloje. Ar aukštoji mokykla turi skirti dėmesį teikiamoms paslaugoms, kadangi jos gali tapti vienu svarbiausiu veiksmu studijuoti aukštojoje mokykloje., kurios būdamos atsaku šiam vykstančiam procesui tampa ypač aktualios.

Taigi, magistro darbe nagrinėjama **problema** gali būti išreiškiama klausimu: *Ar aukštosios mokyklos teikiamos paslaugos gali turėti įtakos aukštosios mokyklos konkurencingumo didinimui bei geresnei studentų savirealizacijai?*

Tyrimo **objektas** – aukštosios mokyklos teikiamos paslaugos studentams.

Darbo **tikslas** - atskleisti aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų aktualumą renkantis aukštąją mokyklą studijoms bei studentų savirealizacijai.

Tikslo įgyvendinimui iškelta keletas **uždavinių**:

- Išanalizuoti aukštosios mokyklos kaip paslaugų teikėjos sampratą ir teikiamas paslaugas;
- Atlikti tyrimą „Aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų aktualumas renkantis aukštąją mokyklą studijoms“ ir išsiaiškinti kokios paslaugos yra patrauklios studentams renkantis aukštąją mokyklą studijoms.
- Išanalizuoti Šiaulių universiteto aukštosios mokyklos teikiamas akademinės, materialines, konsultavimo ir neakademinės paslaugas studentams remiantis atliktu tyrimu.
- Pagrįsti aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų aktualumą studentams ir aukštajai mokyklai remiantis Jungtinės Karalystės universitetų sukurtais būdais teikti siekiant studijų prieinamumą studentams.

Siekiant išsikelti tikslo, darbe bandoma pagrįsti **hipotezę** - aukštosios mokyklos teikiamos paslaugos gali būti vienu svarbiausiu pasirinkimo kriterijumi renkantis aukštąją mokyklą studijoms bei Jungtinės Karalystės teikiamų paslaugos didina studijų prieinamumą studentams.

Tyrimo *metodologija*. Tyrimas buvo grindžiamas tuo, kad pirmojoje dalyje išdėstytoje ir įvairiais šaltiniais pagrįstoje teorijoje atsispindėtų aukštosios mokyklos kaip paslaugų teikėjos pobūdis bei jos teikiamos paslaugos Europos Sąjungos aukštojo mokslo erdvės kontekste.

Tyrimo *metodika*. Darbe buvo naudoti tokie tyrimo metodai: turinio analizė, apklausa, lyginamoji analizė, duomenų sisteminimas.

Tyrimo *strategija*. 2007 – 2008 metais kaupti teoriniai šaltiniai, mokslinė literatūra bei internetinė medžiaga susiejusi su aukštąją mokykla kaip paslaugų teikėja bei jos teikiamomis paslaugomis. 2009 metų pavasario semestro metu buvo atliktas tyrimas „Aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų aktualumas renkantis aukštąją mokyklą studijoms“, nagrinėtos Šiaulių universiteto teikiamos paslaugos remiantis tyrimu, išanalizuoti Didžiosios Britanijos universitetų teikiamų paslaugų modeliai bei jų tyrimų rezultatai. Didžiosios Britanijos universitetų analizei atlikti buvo remtasi literatūros šaltiniais iš Oksfordo universiteto bibliotekos. Pavasario semestro metu taip pat buvo atnaujinta internetinė medžiaga, susisteminta didžioji dalis duomenų.

Rezultatų naujumas. Atliktas tyrimas „Aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų aktualumas renkantis aukštąją mokyklą studijoms“, bei pateiktos Šiaulių universiteto teikiamos paslaugos studentams ir Didžiosios Britanijos universitetų patirtis teikiant paslaugas. Šie aspektai nebuvo anksčiau nagrinėti, t.y. aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų aktualumas renkantis aukštąją mokyklą studijoms bei jų įtaka studentų savirealizacijai anksčiau nebuvo nagrinėtas, kaip ir nebuvo aiškintasi kokios paslaugos yra patraukliausios potencialiems studentams bei išskirti studentų tipai pagal aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų grupes.

Teorinis magistro darbo *reikšmingumas* atsispindi pateiktame požiūryje į aukštąją mokyklą kaip į paslaugų teikėją ir jos teikiamas paslaugas Europos aukštojo mokslo erdvėje. *Praktinis reikšmingumas* pasireiškia atliktų analizių metu bei rekomendaciniu pavidalu.

Taigi, magistro darbe išanalizuotos aukštosios mokyklos teikiamos paslaugos studentams teoriniu ir praktiniu požiūriu, kurių dėka galima parodyti detalesnę paslaugų reikšmę potencialiems studentams ir aukštajai mokyklai.

1. AUKŠTOJI MOKYKLA KAIP PASLAUGŲ TEIKĖJA

1.1. Aukštojo mokslo erdvė Europoje

Europos Sąjunga (ES) yra užsibrėžusi tikslą sukurti žinių visuomenę per artimiausią dešimtmetį. Žinių visuomenės plėtra mikroekonominiame, regioniniame ir makroekonominiame lygiuose laiko požiūriu lemia ekonominį augimą ir yra svarbus veiksnys šalies arba šalių grupės vystimuisi.

Dabartinės visuomenės esminis vystymosi veiksnys yra žinios, todėl vienu svarbiausių socialinio-ekonominio vystymosi veiksnių bet kuriame regione ar šalyje tampa aukštasis mokslas, lemiantis esamą gamybos būdą. Plėtojama žinių visuomenės samprata. Pagrindinis žinių visuomenės, kaip šiuolaikinio ilgalaikio valstybės raidos prioriteto įgyvendinimo kryptys yra keturios:

1. *mokslas ir švietimas,*
2. *gyventojų kompetencija,*
3. *valstybės valdymas ir savivalda,*
4. *kultūra.*

Mokslinėje literatūroje, pavyzdžiui, V. Daujotis, V. Radžvilas, R.P. Sližys, E. Stumbrys (2002); R. Ginevičius, N.K. Paliulis, C. Clivickas, J. Merkevičius (2006) ir valstybės dokumentuose, pavyzdžiui, valstybės ilgalaikės raidos strategijoje (2002), didelis dėmesys skiriamas diskusijai apie informacinę ir žinių visuomenę. Praktiniame analizės lygyje suprantama, kad labiau išsilavinę asmenys turi daugiau galimybių kurti naujas žinias ir jas realizuoti. Mokslas ir švietimas greta gyventojų kompetencijos, valstybės valdymo ir savivaldos bei kultūros yra prioritetingos žinių visuomenės įgyvendinimo kryptys. Žinių ir gebėjimų įgijimas bei tobulinimas aukštojo mokslo institucijose plačiu spektru veikia daugelį sričių:

- Švietimo, vadinasi, ir aukštojo mokslo politiką, kuri turi atitikti žinių ekonomikos, o ne atskirų institucijų, reikalavimus;
- Darbo rinką ir jos formavimąsi. Praktika rodo, kad aukštąjį išsimokslinimą turintys asmenys sėkmingai konkuruoja darbo rinkoje, tačiau tai nereiškia, kad aukštojo mokslo teikiamos paslaugos visiškai atitinka šalies darbo rinkos poreikius;
- Poreikį ir būtinybę įgytas žinias ir gebėjimus nuolat tobulinti mokantis visą gyvenimą, kadangi mokamasi ir tobulinami ne tik profesiniai sugebėjimai, bet ir gyvenimo kokybės, svarbiausių jo vertybių suvokimas. JAV, kaip ekonominės galios centras, gerokai lenkia Europą pagal universitetų reitingus pasauliniu mastu, patentų paraiškų ar Nobelio premijos laureatų skaičių. Europa yra vertinama kaip ekonominis ir politinis vienetas, bet ne kaip aukštojo mokslo erdvė.

Žinių visuomenės kūrimas sudaro prielaidas ekonominiam tiek Lietuvos, tiek ES-27 šalių narių augimui

Žinių visuomenė – ilgalaikis valstybės raidos prioritetas. Aukštojo mokslo sistemą veikia šiuolaikiniai išoriniai (integracija, globalizacija) ir vidiniai (aukštojo mokslo reforma, kultūra ir kt.) veiksniai. Aukštojo mokslo sistema vystoma taip, kaip jo siekiantieji esami ir būsimi darbo rinkos dalyviai įgytų norimą kvalifikaciją ir kompetenciją. ES-27 šalių narių vystymasis siejamas su svariu išsimokslinimo, ypač aukštojo, indėliu. Žinių visuomenėje mokslas, studijos ir darbas dažnai siejami su technologiniu, organizaciniu ir žmogiškųjų išteklių lankstumu.

Svarbiausi veiksniai, lemiantys transformaciją į žiniomis grįstą visuomenę yra tai, kad (Pilat, 1998):

1. informacinių ir komunikacinių technologijų svarba iš esmės lemia visuomenės gyvenimo raidą ir skatina kiekvieną žmogų skirti laiko saviugdai ir kvalifikacijos kėlimui;
2. *didėjanti paslaugų svarba gerina gyvenimo ir darbo kokybę, atsižvelgiant tiek į visuomenės, tiek į rinkos reikalavimus;*
3. rinkų globalizacija plečia visuomenės bendrumo suvokimą grindžiamą mokslo ir tarptautinių ryšių plėtra (Čiburienė, Gusčikienė, 2008).

Lietuvoje, kaip EAME struktūros dalyje, ypač svarbus aukštojo mokslo uždavinys – ugdyti išsilavinusią, mokslui ir technologijoms bei kultūros vertybėms imlią asmenybę ir visuomenę, todėl svarbu kurti, kaupti ir skleisti žinias bei kultūros vertybes, įtvirtinti nacionalinės kultūros savitumą, formuoti asmenybę, gebančią planuoti ir realizuoti karjeros galimybes rinkos sąlygomis. Visiems išvardintiems procesams svarbios aukštosios mokyklos atliekamos funkcijos. Pastaraisiais metais aukštasis mokslas yra vis labiau orientuotas į darbo rinką.

Europos aukštojo mokslo erdvėje veikiantis atskiriems asmenims, jų grupėms, valstybėms, tautoms didelę įtaką daro kultūra. Ekonominės raidos požiūriu svarbu, kad kultūra, apimdama vertybes, elgesio normas ir materialinius produktus, bendrąja prasme veikia visuomenės narių gyvenimo būdą ir vartojimo elgesį, o siaurąja prasme – aukštojo mokslo subjektus: paslaugų teikėjus ir vartotojus.

Europos aukštojo mokslo erdvė ir jos orientacija į darbo rinką. Europos aukštojo mokslo erdvė (EAME) kūrimas apima visą Europą, taip pat ir Lietuvą. Tai svarbiausia kryptis tolimesniam aukštojo mokslo sektoriaus vystymui ir Europos aukštojo mokslo konkurencingumo ir patrauklumo didinimui. EAME koncepcija lemia trijų tarpusavyje susijusių problemų sprendimą ne tik Lietuvoje, bet ir visoje ES-27: pirma, studentų ruošimas darbo rinkai, antra, kompetencijų kūrimas, trečia, aktyvių šalies piliečių ugdymas (Čiburienė, Gusčikienė, 2008).

Bolonijos deklaracija yra itin svarbus dokumentas, žymintis esminį posūkį Europos aukštojo mokslo raidoje. Deklaracija atspindi bendro europietiško atsakymo į bendras Europos problemas

paiešką. Procesas prasidėjo pripažinus, kad nepaisant vertingų skirtumų, Europos aukštojo mokslo sistemos susiduria su tais pačiais vidiniais ir išoriniais iššūkiais, susijusiais su aukštojo mokslo vystymusi ir įvairėjimu, absolventų galimybėmis įsidarbinti, įgūdžių esminėse srityse trūkumu, privataus bei transnacionalinio mokslo plėtra ir kt. Deklaracija pripažįsta koordinuotų reformų, suderintų sistemų bei bendrų veiksmų vertingumą (Bolonijos deklaracija dėl Europos aukštojo mokslo erdvės: paaiškinimas).

Svarbu teikti aukštos kokybės švietimo paslaugas, kad mūsų piliečiai būtų pasirengę įveikti globalizacijos keliamus uždavinius. Jeigu įmonės negalės rasti pakankamai reikiamų įgūdžių turinčių darbuotojų Europoje, jos ieškos kitų vietų investicijoms. Vidutinis ES suaugęs gyventojas yra gerokai mažiau išsimokslinęs, palyginti su kitų pramoninių šalių suaugusiaisiais. Į aukštąjį mokslą mes taip pat investuojame gerokai mažiau nei daugelis mūsų konkurentų (Komisijos komunikatas Europos vadovų tarybai).

Ši deklaracija - tam tikra Europos dimensija užtikrinant kokybę, su palyginamais kriterijais ir metodais. Joje teigiama, kad „bet kurios civilizacijos gyvybingumas ir efektyvumas gali būti pamatuotas tuo, kiek jos kultūra yra patraukli kitoms šalims“. Pasirašančiosios šalys aiškiai išreiškia savo siekį „užtikrinti, kad Europos aukštojo mokslo sistema įgis pasaulinio masto patrauklumą, tolygų [Europos] išskirtinėms kultūrinėms ir mokslinėms tradicijoms”.

Kalbant apie šias „išorines“ problemas, Bolonijos deklaracija iš tiesų atveria naujus kelius. Aiškiai akcentuodama Europos aukštojo mokslo kaip (darnios) sistemos poreikį siekiant tapti patrauklesne studentams iš kitų pasaulio regionų, ji suteikia dar vieną priežastį pereiti prie suderintos europietiškos sistemos ir netiesiogiai kviečia Europos institucijas ryžtingiau nei praeityje konkuruoti dėl studentų, įtakos, prestižo ir pinigų pasaulinėse universitetų varžytuvėse. Universitetai ir kitos aukštojo mokslo institucijos turi galimybę būti labiau šio esminio pasikeitimo proceso veikėjais, o ne jo objektais. Konkrečiai, jos gali: atsižvelgdamos į po Bolonijos konferencijos besiklostančią padėtį, profiliuoti savo mokymo programas, ypač įvesdamos bakalauro kursus sistemose, kuriose jie tradiciškai neegzistavo, bei sukurdamos magistro kursus, atitinkančius mobilių ir mokslus baigusių studentų iš viso pasaulio poreikius (Bolonijos deklaracija dėl Europos aukštojo mokslo erdvės: paaiškinimas).

Bolonijos deklaracija, pabrėždama svarbų Europos universitetų vaidmenį plėtojant europinę kultūrą, aiškiai identifikuoja studentų, darbo rinkos ir mobilumo poreikius. Tačiau įgyvendinti pagrindinius Bolonijos deklaracijos teiginius bus nelengva. Universitetų konservatyvumas arba vyriausybių neaktyvumas gali tapti tokio keitimosi kliūtimi. Įtampa tarp internacionalizacijos ir globalizacijos, tarp globalizacijos ir finansavimo, universitetinio išsilavinimo bakalauro ir magistro lygiu konceptualizacijos stoka, ryškūs įvairių Europos šalių universitetų ir universitetų šalies viduje skirtumai ir t. t. komplikuos adekvatų Bolonijos deklaracijoje iškeltų problemų sprendimą;

Didelis Bolonijos deklaracijoje trūkumas yra tai, kad visiškai neakcentuojama mokslo tiriamoji veikla, o ji yra svarbiausia universitetų veiklos dalis. Universitetai turi keistis. Bolonijos deklaracija ir kviečia universitetų bendruomenes dalyvauti šiame procese, nes būtent universitetų bendruomenės aktyvumas lems tokių reformų sėkmę (Pociūtė, 2002).

1.2. Visuotinė kokybės vadyba ir aukštoji mokykla

Šiuolaikinis kokybės valdymas yra ilgos evoliucinės raidos nuo senųjų civilizacijų iki mūsų laikų padarinys, nors kokybės valdymo pokyčiai besiremiantys „Japonijos bendrovių plačiąja kokybės kontrolės programa“ XX a. antroje pusėje įvardijami kaip revoliuciniai, bei 1992 m. pavadinti *visuotinės kokybės vadyba*, kurios santrumpa VKV aiškinama taip: *visuotinė* – apima visus darbo aspektus, *kokybė* – orientuota į vartotojų reikmes ir lūkesčius, *vadyba* – veikla kokybės tikslams siekti. Kokybės valdymo modernizavimą skatino arši konkurencija rinkoje. Konkurencijos patirtis rodė, jog pranašumai galimi tuo atveju, jei produkto ir paslaugos kokybė geriau, greičiau ir visada tenkina vartotojų poreikius. Todėl svarbiausi visuotinės kokybės vadybos, kaip vadybos filosofijos, bruožai yra šie:

- orientacija į vartotojų poreikius ir lūkesčius;
- nuolatinis veiklos gerinimas;
- visuotinis darbuotojų dalyvavimas gerinant veiklą, siekiant kokybės tikslų.

Pagal šią filosofiją organizacijos santykiai su vartotojais ir partneriais grindžiami glaudžiais ryšiais ir tarpusavio pasitikėjimu, nes organizacija siekia žinoti ir tenkinti jų lūkesčius. Vartotojai paprastai suprantami kaip organizacijos produktų arba teikiamų paslaugų vartotojai, tačiau visuose organizacijos vidaus veiklos procesuose darbo santykiai taip pat atspindi „tiekėjų – vartotojų“ ryšius (Pociūtė, 2002).

Aukštasis mokslas yra vienu svarbiausiu paslaugų sektoriumi, kurio pastarąjį kitimą tiesiogiai įtakoja valstybių vykdoma politika, ekonomikos ir visuomenės pokyčiai. Besikeičiantis aukštojo mokslo sektorius susiduria su tokiu iššūkiu kaip: augančiu studentų ir aukštosios mokyklos aptarnaujamo personalo darbuotojų skaičiaus skirtumu, kuris rodo augančią paklausą teikiamoms aukštosios mokyklos paslaugoms. Dėl šios priežasties aukštoji mokykla turėdama dirbti efektyviau norėdama įveikti šį išūkį per visuotinės kokybės vadybą. neturi kitos išeities tik kaip dirbti efektyviau pasiremiant visuotinę kokybės vadybą (Noor Azman, 2005; Mohamed 2005)..

Visuotinės kokybės vadybos įgyvendinimas aukštojoje mokykloje pagal (Bryan, 1996): (1) tai aukštosios mokyklos bendruomenės veikimo (veiklos) filosofija, kuria remiantis siekiama kokybės gerinimo per išsikeltą aukštosios mokyklos viziją, tikslus, uždavinius ir apsibrėžtus veikimo principus; (per ilgalaikę aukštosios mokyklos iniciatyvą, už kurios įgyvendinimą yra atsakingas kiekvienas aukštojo mokslo sektoriaus darbuotojas (2) tai supratimas, kad aukštosios mokyklos

veiklai būtinas nuolatinis monitoringas siekiant gerinti teikiamas paslaugas studentams; (3) aukštosios mokyklos bendruomenės narių darbas yra pagrindas studentų pasitenkinimui; (4) įdėtos pastangos indėlis energijos, sąnaudos tolimesniam gerinimui.

Visa apimanti Bryan (1996) sąvoka siūlo ne tik siekti kokybės gerinimo, bet ir suteikti naujus gebėjimus aukštojo mokslo įstaigos darbuotojas per kokybiškus mokymus ir ugdymą. Visi aukštosios mokyklos darbuotojai turi dirbti kaip komanda siekiant patenkinti, atitikti visu studentų keliamus reikalavimus. Tačiau, kadangi nėra jokio teikiamos kokybės įvertinimo rodiklio, kurio dėka būtų galima pamatuoti teikiamą aukštosios mokyklos kokybę pasitelkus minėtas priemones. (iniciatyvos pasitelkiant). Crawford ir Shutler (1999) palaikydami visuotinės kokybės vadybos įgyvendinimą aukštojo mokykloje atliko Deming (1986) ir Crosby (1986) modelių analizę norėdami atrasti jų ryšius su aukštosios mokyklos sektoriumi. Atliktos analizės metu paaiškėjo, kad palaikant visuotinės kokybės iniciatyvos įgyvendinimą aukštojo mokslo sektoriuje Crosby (1986) modelio pagalba siūloma strategija: fokusuotis ne ties studentų pasiekimais, o ties kuriama kokybiška studijų sistema, kurioje jie studijuoja. Tuo tarpu, Deming (1986) sukurto modelio pagalba teigiama, kad pagrindinis dėmesys turi būti skirtas turi būti teikiama dėmesio kokybiškoms aukštojo mokslo sektoriaus sistemoms.

Kas yra produktų ir paslaugų vartotojas, visiems suprantama, bet viešojo sektoriaus paslaugų vartotojo identifikavimas sudaro tam tikrų keblumų. Be to, viešųjų organizacijų atskirų vartotojų grupių lūkesčiai skiriasi ir juos taip pat reikia nuosekliai tirti. Švietimo įstaigų, orientuotų į mokymą, veikla siekia tenkinti „vartotojų“ – studentų ir partnerių – tėvų, įstaigos rėmėjų, interesantų – skirtingus poreikius. Pagrindinio „vartotojo“ – studentų poreikiai ir lūkesčiai sparčiai kinta, nes juos veikia asmeninės nuostatos ir socialiniai bei ekonominiai aplinkos procesai. Šiandieniniai studentai yra rytdienos specialistai. Profesinio jų pasirengimo reikalavimus nuolat didina technologinės, socialinės ir kito pobūdžio naujovės, sparčiai diegiamos kiekvienoje organizacijoje. Kadangi inovaciniai procesai nuolatiniai, švietimo įstaigos turi įvertinti procesų raidą, atsižvelgti į būsimus reikalavimus, ugdyti studentų gebėjimus savarankiškai mokytis bei spręsti problemas ir taip juos paruošti ateičiai. Ne tik studentų, bet ir švietimo įstaigų partnerių interesai turi būti įvertinti ir įtraukti į mokymo, mokyklos ryšių su partneriais bei kitas veiklos gerinimo programas.

Taigi vartotojų ir partnerių poreikiai bei lūkesčiai yra organizacijos veiklos tikslai. Norint juos nustatyti reikia bendrauti su vartotojais, tirti poreikius ir juos išdėstyti kokybės gerinimo programose. Patirtis rodo, jog esamus ir numanomas vartotojų lūkesčius gana sunku tenkinti, nes viešąjį administravimą reglamentuoja įstatymai, riboja ištekčiai, o kai kurios organizacijos vadovaujasi politikos nustatytais prioritetais .

Paslaugos rezultata, jo kokybę veikia teikėjas, bet svarbūs ir vartotojo veiksmai. Paslaugos teikėjo ir vartotojo sąveika turėtų būti ne tik maloni, bet ir rezultatyvi, todėl vartotojo poreikių suvokimas ir teikėjo galimybių įvertinimas yra paslaugų kokybės valdymo atramos taškas.

Siekdami profesionaliai ir etiškai tenkinti vartotojo poreikius bei pelnyti reputaciją, organizacija ir darbuotojas turi rūpintis kompetencija ir profesionalumu.

Visuotinio darbuotojų dalyvavimo gerinant kokybę idėja nagrinėjama ir ieškoma priimtinausių jos įgyvendinimo formų viešosiose įstaigose. Tyrimai leidžia teigti, jog darbas komandose veiksmingas, jei aiškiai nustatyta komandos paskirtis ir tikslai, jei komandos nariai gerai aprūpinti informacija sprendimams priimti, turi įgaliojimus veikti, o valdymo sistema remia bei skatina šią veiklą.

Itin svarbūs paslaugų kokybės užtikrinimo veiksniai yra darbuotojų profesionalumas ir gebėjimas bendrauti su vartotoju. Šių veiksnių svarbą lemia paslaugos proceso ypatumai, nes vartotojo poreikių nustatymas, paslaugos kūrimas, teikimas ir kokybės vertinimas vyksta vienu metu tiesiogiai sąveikaujant paslaugos teikėjui ir vartotojui. Paslaugos kokybę vienu metu dažniausiai vertina ir teikėjas, ir vartotojas, išreiškdamas savo pasitenkinimą arba priešingą nuostatą (Pociūtė, D., 2002).

1.3. Aukštoji mokykla kaip paslaugų teikėja

Visame pasaulyje universitetai gyvena pereinamąjį laikotarpį. Naujų studentų pritraukimas, studijų finansavimas, santykiai su įvairiomis vartotojų grupėmis ryškiai atspindi tipiškas tokio laikotarpio tendencijas. Vienas iš „naujų“ universiteto įvaizdžių – Paslaugų universitetas (Tjedvoll, 2004).

Paskutiniame dvidešimtojo amžiaus ketvirtyje universitete įsigalėję kiekybiniai bei kokybiniai pokyčiai, turintys krizės požymių, privertė Vakarų šalių švietėjus įprasminti Paslaugų universiteto koncepciją. Tokio universiteto funkcija yra naujomis socialinio užsakymo sąlygomis tiesiogiai aprūpinti individus, pramonę ir Vyriausybę mokslo pasiekimais, teikiant antrepnieriškas, technines, mokslinių tyrimų, mokymo, investavimo ir vadovavimo paslaugas. *Paslaugų universitetą galima būtų apibūdinti tokiais požymiais:*

- Pakitęs aukštojo mokslo ir visuomenės santykis;
- Naujas universiteto santykis su valstybe aukštojo mokslo politikos bei finansų reguliavimo klausimais;
- Akademinės universiteto kultūros virsmas į antrepnieriškąją kultūrą. Stipri orientacija į rinkos poreikius; struktūrų, galinčių palaikyti ryšius su išorine aplinka ir vietos klientais, kūrimas;

- Išaugęs taikomųjų tyrimų poreikavimas; profesinio pobūdžio padalinių bei fakultetų triumfas;
- Nauja mokymo programų forma ir turinys;
- Resursų valdymo perdavimas antrepneriams, centralizuotas paslaugų planavimas ir kontraktavimas;
- Kokybiškai naujas profesorių ir dėstytojų kontingentas;
- Netradicinis studentas – universiteto klientas (Markevičienė, 2004).

1 lentelė

Mokslo ir paslaugų universiteto palyginimas

<i>Mokslo universitetai</i>	<i>Paslaugų universitetas</i>
Akademinės studijos	Specializuotos studijos
Dviejų lygių studijos ir / arba profesinės studijos	Daugiausia antrojo lygio studijos, organizuojamos atsižvelgiant į klientų pageidavimus
Kursas dėstomas pusmetį arba metus	Kurso trukmė – nuo savaitės iki kelių mėnesių
Nuolatinis personalas	Daug pagal terminuotą sutartį dirbančių darbuotojų
Mokslas svarbiau už studijas	Mokslas ir studijos vyksta lygia greta skirtinguose padaliniuose
Laisvas tyrimo objekto pasirinkimas	Centralizuotas planavimas ir užsakomieji tyrimai
Finansavimo šaltiniai – biudžeto ir fondų lėšos	Finansavimo šaltinis – sutartys

Šaltinis: Želvys, R., (2002) *Gamintojai, vartotojai, teikėjai ir švietimo paslaugų kokybė*. Švietimo sistemos tobulinimas. Acta Paedagogica Vilnensia 2002, 9.

Užsienio autoriai, pavyzdžiui, A. Tjeldvoll (1997), vis dažniau skiria du universitetų tipus: klasikinį, į mokslą orientuotą universitetą, ir į vartotoją orientuotą mokymo paslaugas teikiančią universitetą. W. K. Cummingsas (1995) nurodo šiuos abiejų universitetų tipų skirtumus [;307] (Želvys, 2002):

1.4. Aukštoji mokykla kaip paslaugų teikėja Lietuvoje

Naujojo Lietuvos Respublikos švietimo įstatymo projekte (2001) atsirado keletas naujų sąvokų, rodančių galimą esminį tolesnės švietimo sistemos raidos posūkį. Tai sąvokos: švietimo paslaugos, švietimo paslaugų vartotojai ir švietimo paslaugų teikėjai.

Naujajame projekte atsiradusios sąvokos rodo, jog rengiamasi įstatymu įteisinti švietimo organizacijos, kaip paslaugų organizacijos, sampratą, turint omenyje ir visus iš to išplaukiančius padarinius. Remiantis šia samprata švietimo organizacija teikia švietimo paslaugas lygiai taip pat

kaip kitos paslaugų srities organizacijos. Taigi švietimo organizacijai turėtų būti priskirti ir visoms paslaugų organizacijoms būdingi požymiai. Tokia švietimo organizacijos samprata Lietuvoje yra gana nauja, o užsienyje švietimo organizacijos, kaip paslaugų organizacijos, traktavimas jau turi savo istoriją.

Šis traktavimas leidžia gerokai išplėsti švietimo sistemos ir joje veikiančių interesų grupių sampratą.

Nepaisant to, kad ir Lietuvoje, ir kitose šalyse vis daugėja studentų, kurie patys apmoka visas arba dalį savo studijų, psichologinis persiorientavimas teikti paslaugas besimokantiesiems vyksta gana lėtai. Labiausiai motyvuoti šiuo atžvilgiu yra nevalstybiniai universitetai ir mokslinė veikla neužsiimančios kolegijos.

Naujasis Lietuvos Respublikos švietimo įstatymo projektas, traktuojantis švietimo organizacijas kaip paslaugų organizacijas, leidžia numatyti galimus švietimo kokybės gerinimo būdus švietimo produkcijos gamintojų, švietimo paslaugų teikėjų ir vartotojų lygmeniu.

Švietimo paslaugų teikėjų lygmeniu švietimo kokybės samprata ir kokybės gerinimo strategija priklauso nuo to, kokie individai, interesų grupės ar institucijos laikomi pagrindiniais švietimo paslaugų vartotojais (Želvys, 2004).

Aukštojo mokslo vystymo galimybių, jo veiksmų ir rezultatų problema yra aktuali ir Lietuvoje, todėl mokslinėje literatūroje tiriama įvairūs jos aspektai, pavyzdžiui, švietimo reformos ir aukštojo mokslo tarpusavio problemas gvildena E. K. Zadaskas ir A. V. Valiulis (2001), R. Bruzgelevičienė (2001), A. Samalavičius (2003), P. Jucevičienė (2003), D. Bridges (2007) aukštojo mokslo demokratiškumo ir valdymo pagrindus. L. Kraujutaitytė (2002, 2003); edukacines novacijas ir jų diegimą aukštojo mokslo srityje tiria B. Janiūnaitė (2004); universitetų finansavimą modeliuoja A. Piktorna (2003). Didelis dėmesys lietuvių autorių darbuose skiriamas užsienio patirties analizei, pavyzdžiui, užsienio šalių universitetų valdymo patirtį ir jos taikymo galimybes Lietuvoje tiria S. Puškorius (2007). Naują aspektą – aukštojo mokslo tarptautiškumo pasauliniu mastu ir Lietuvoje – tiria P. Baršauskas, H.P. Jensen ir kt. (2007). Studentų studijų aukštojoje mokykloje problemas analizuoja M. Gaigalienė (2006), V. Gudžinskienė (2007).

Direktyvoje dėl paslaugų ES vidaus rinkoje (2005) paslaugų sektorius susistemintas remiantis Europos Komisijos priimta klasifikacija. Švietimo paslaugos skirstomos į: pradinį ir vidurinį mokymą, aukštąjį mokslą, suaugusiųjų ir kitą švietimą, mokslinius tyrimus ir taikomąją veiklą. Paslaugos, tarp jų ir aukštojo mokslo, suprantamos kaip operacijos ir funkcijos, kurioms konkrečioje rinkoje yra paklausa ir kaina. Jos dažnai būna nematerialios, vartojamos gamybos vietoje (Langvienė, Vengrienė, 2005; Vengrienė, 2006). Tokios paslaugos negali būti perduodamos tiesiogiai kitiems vartotojams ar arbitražuojamos, t.y. negali būti įsigyta viena kaina, o po to parduodama kita (aukštesne) kaina (Pirs, 1997).

Įvairūs aukštojo mokslo paslaugų sando aspektai iškyla makroekonominiame, mikroekonominiame, regiono ir globalios ekonomikos lygiuose. Praktiniai tyrimai rodo, kad darbo užmokestis yra ypač svarbus ekonomikos vystymosi veiksnys (taip pat ir paslaugų sektorius). Vilijamo Pečio (William Petty) suformuluotas dėsnis teigia, kad ekonomikos vystymasis per laiką pakeičia ekonomikos struktūrą. Šių procesų analizė laiko požiūriu rodo, kad pirmiausia istoriškai dominavo žemės ūkis, vėliau – pramonė, o dabartiniu laikotarpiu į pirmą vietą iškyla paslaugos. Paslaugos (kaip ir pramonė) ypač imlios žinioms.

Aukštojo mokslo institucijos (universitetai ir kolegijos) kuria naujas paslaugas, siekdami daugiau asmenų pritraukti studijoms. Vykstantis procesai rodo, kad Lietuvos aukštųjų mokyklų veikla organizuojama pagal „paslaugų įstaigos“ („paslaugų universiteto“, „antrepreinio universiteto“) principą.

Globalizacijos sąlygomis didėjanti konkurencija skatina skirti dėmesio šalies ekonominio augimo veiksniams. Lietuvoje vienas svarbiausių ekonominio augimo veiksnių yra žmogiškasis kapitalas, lemiantis žinių ekonomikos ir žinių visuomenės raidą, tiesiogiai priklausantis nuo aukštojo mokslo ir jo teikiamų paslaugų pasiūlos ir gebėjimo atitikti paklausą. Šiandien formalus aukštasis išsimokslinimas Vakarų pasaulyje teikiamas labai skirtingomis sąlygomis. Dabartiniu laikotarpiu Europoje orientuojamasi į aukštojo mokslo kaip paslaugos organizavimą rinkos pagrindais. Daugelis ES-27 šalių, įskaitant ir Lietuvą, bando rasti tarpinius šios paslaugos teikimo sprendimo tarp valstybinio ir rinkos modelio variantus (Čiburienė, Guščinskienė, 2008).

Aukštojo mokslo politiką ir jos vykdymą įtakojantys subjektai, esantys už griežtų akademinės bendruomenės ribų, yra neakademinis personalas, valstybės biurokratai, studentai, verslo bendruomenės ar politinės partijos. Visi jie pasižymi racionalistine orientacija, į aukštąjį mokslą žiūrėdami kaip į instrumentą siekti savų tikslų, tačiau jų požiūris į optimalų Lietuvos aukštojo mokslo organizavimą bei produktą nesutampa. Biurokratai, kairieji politikai, neakademinis universiteto personalas, dalis profesorių, dvasininkija yra už valstybės atsakomybę bei kišimąsi. Kita grupė – centro bei dešinieji politikai, kai kurie profesoriai ir valdžios pareigūnai, studentai bei verslo bendruomenės korifėjai pasisako už institucinę autonomiją ir rinkos poreikių tenkinimą. Jų manymu, Lietuvai svarbiausia yra tęsti socialinės gerovės politiką, kultūros išsaugojimą bei sveiką konkurencingą ekonomiką. Juk rinkos ekonomika priklauso nuo aukštojo mokslo sistemos, gebančios kurti ekonomikai aktualias žinias bei kompetencijas. Racionalistinių jėgų stovykloje gali atsirasti įtampa ir grupės viduje, o tai nublankina išorinius nesutarimus tarp normų. Juk egzistuoja individų, tiesiog užimančių patogią padėtį, nors ta padėtis sistemos atžvilgiu iš esmės nėra funkcionali. Demokratinėje visuomenėje tokie skirtingi individų bei grupių materialūs interesai dažnai išryškėja labiau, nei fundamentalių vertybių neatitikimai.

Kokius pokyčius galima numatyti Lietuvoje? Pirmiausiai, neišvengiamai augs globalios rinkos spaudimas. Gali būti, kad tradiciniai Lietuvos aukštojo mokslo subjektai pasirinks ne vietines institucijas, o tarptautines. Tikėtina, jog pasaulinio garso universitetai steigs Lietuvoje savo filialus. Taigi pavidurinio lygmens institucijų laukia nauja diferenciacija bei institucijų misijos performulavimas, kaip atsakas į specifines rinkos nišas ir žinių bei kompetencijos poreikius. Panašu, kad nacionalinės terciarinio ugdymo institucijos bus labiau įtakojamos rinkos, nei valdžios. Konkurencingos rinkos reikalavimai sukels naujų įstatymų, garantuojančių institucinę autonomiją, inicijavimą. Turėdamos realią autonomiją, institucijos bus pačios atsakingos už išsilaikymą, todėl vienoms teks susilieti, kitoms – užsidaryti. Gali būti, jog valstybė prisiims finansinę atsakomybę už kai kuriuos subjektus, ypač tuos, kurie įtakoja Lietuvos kultūrą ir nacionalinį identitetą. Institucinės struktūros turės pasidaryti lankstesnėmis, galbūt atsisakant fakultetų, o institucijų vadovai bus ne renkami, bet skiriami konkurso keliu. Profesorių statusas ir garantijos gali susilpnėti, o kadencija – trumpėti; jų atlyginimui turės įtakos konkurenciniai pasiekimai moksle bei studijose.

Galima daryti prielaidą, jog racionalistinė komunistinė tradicija, vis dar turinti galias šaknis Lietuvos terciariniame ugdyme bei politikų mintyse, gebės pritaikyti Lietuvos aukštąjį mokslą ir jo paslaugas vietos bei globalios rinkos poreikiams greičiau, nei tai vyks Vakarų šalyse, išskyrus Jungtinę Karalystę. Tiek rinkoje, tiek komunizme racionalistinė logika yra tokia pati, todėl panašu, kad ateityje rinka žvelgs į Lietuvos universitetą kaip į įrankį, kuriantį naujas žinias, naujas kompetencijas, leidžiantį išlikti konkurencingiems greit kintančioje globalioje rinkoje.

Svarbu pažymėti, jog Lietuvos unikalumas glūdi ir jos kultūroje (atstovaujamoje ir Bažnyčios) bei visuomenės sąmoningume, kai kalbama apie nacionalinį identitetą. Visa tai gali paskatinti Lietuvos vyriausybę aktyviau remti humanitarines programas ir bazinius humanitarinius dalykus, dėstomus svarbiausiose šalies institucijose. Taigi galime daryti prielaidą, jog Lietuva pasižymi specifinėmis istorinėmis bei kultūrinėmis tradicijomis, kurios įgalina kurti Paslaugų universitetą, išlaikantį akademinę kokybę. Tuo tarpu kitos šalys gali neturėti tokio privalumo: jos gali netekti universiteto kaip institucijos ir likti prie universiteto kaip žinių įmonės, kuri neprisiima atsakomybės vykdyti tyrimus ar studijas, paremtas žmogiškosiomis vertybėmis, demokratija ir civilizacija. (Tjedvoll, 2004).

1.5. Aukštosios mokyklos teikiamos paslaugos studentams

Padidėjęs dėmesys universitetų kokybei, ypač studijų srityje, D. Green nuomone, yra susijęs su šiomis priežastimis: greitas studentų skaičiaus didėjimas, bendra paieška geresnių paslaugų visuomenei, didėjanti konkurencija švietimo rinkoje dėl išteklių ir studentų, efektyvumo ir kokybės įtampa.

Be to, Bolonijos proceso Berlyne metu (2003) Europos lygmeniu, ministrai kvietė Europos aukštojo mokslo kokybės užtikrinimo tinklo (ENQA) narius, bendradarbiaujant su EUA, EURASHE (Europos aukštojo mokslo institucijų asociacija) ir ESIB (Europos nacionalinės studentų sąjungomis), sukurti bendras standartų grupes, procedūras ir kokybės užtikrinimo gaires, ieškoti būdų kaip įtvirtinti adekvačią savitarpio vertinimo sistemą kokybei užtikrinti, ir/ar akreditacijos agentūras ir organizacijas, ir paskelbti rezultatus tolimesniuose Ministrų grupės. Europos universitetų asociacijos konferencijoje buvo akcentuotos trys pagrindinės universitetų plėtros sąlygos: atvirumas, konkurencingumas ir svarbiausia – autonomiškumas. Tai nereiškia nieko kito, tik galimybę gyventi ir dirbti rinkos sąlygomis

Atsižvelgti į studentų poreikius yra pagrindinis kokybės tikslas, kadangi geras išsilavinimas ir yra vienas iš svarbiausių studentų poreikių. Vadinasi, universitetai turi gerinti tiek organizacines, tiek materialines sąlygas, kad būtų didinami studentų akademiniai pasiekimai. Siūlomų akademinų paslaugų atitiktis poreikiams turi sukelti studentų pasitenkinimą (Pociūtė, B., 2005).

Kokybiškos paslaugos studentams tapo svarbiu aukštojo mokslo diskusijų objektu (Chaffee (1990), McMillen (1991), Sines and Duckworth (1994), Soutar and McNeil (1996), Soutar et al., (1994)). Pavyzdžiui, Chaffee (1990) teigė, kad „Visi veiksmai turi būti motyvuotai nukreipti į teikiamų paslaugų kokybės gerinimą“ (p. 60).

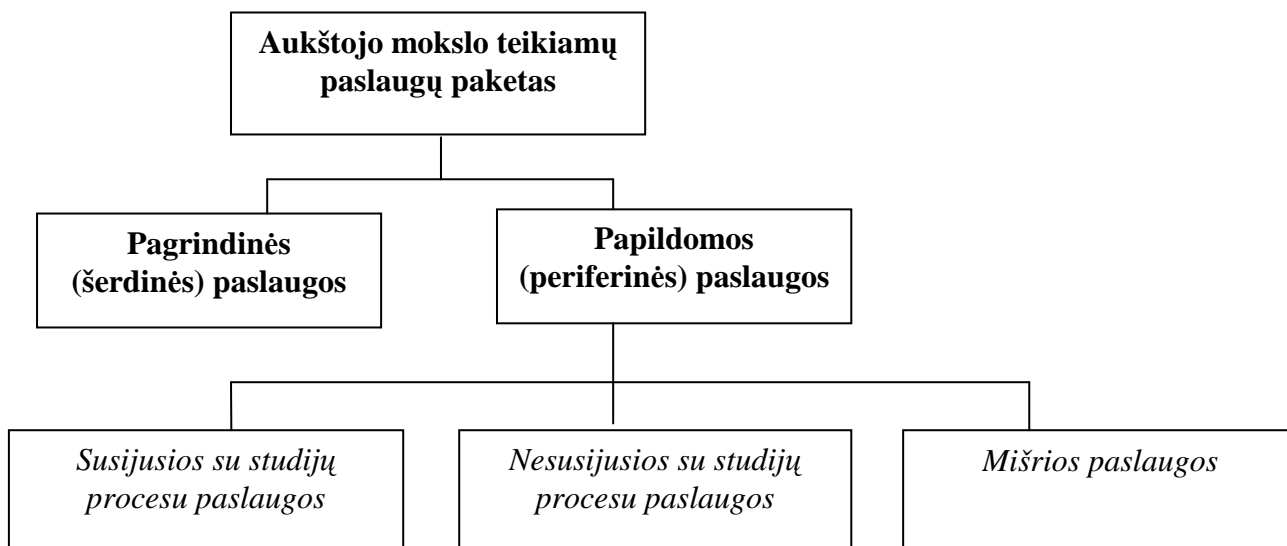
Tuo tarpu, Sines ir Duckworth (1994) teigia, kad aukštojo mokslo įstaigoms laikas pripažinti du faktus: pirma aukštosios mokslo įstaigos konkuruoja dėl busimų studentų, antra studentai - aukštosios mokslo įstaigos teikiamų paslaugų vartotojai, t.y. klientai. Kadangi studentai vis labiau renkasi aukštojo mokslo įstaigas kurios siūlo geriausias paslaugas, kurių, jų nuomone, jie yra verti, nes jie - klientai vartojantys ir mokantys už šias paslaugas. Įgyvendinant paslaugų kokybės gerinimą aukštosiose mokslo įstaigose, paslaugų teikėjos taip pat pradeda įsisavinti, kad paslaugų vartotojų (studentų) paslaugų suvokimas viršija teikiamą aukštosios mokyklos kokybišką mokymą ir net apima studentų visapusišką patirtį su universitetu (A systematic student study university).

Apibrėžti paslaugos sampratą yra vienas sudėtingiausių paslaugų teorijos uždavinių. Iki šiol nėra vieningo apibrėžimo kokia veikla vadintina paslauga, o pačiu terminu, kaip tvirtina N. Johns (1999), operuojama neatsakingai (Bagdonienė, 2005; Haponienė, 2005). B. Vengrienės (1998) teigimu visuotinai priimto paslaugų apibrėžimo nėra. Kiekvienas ekonominėje ar marketingo literatūroje pateiktas apibrėžimas vienaip ar kitaip ribotas, nes visada atsiranda veiklos rūšių, kurios visuotinai pripažįstamos paslaugomis, tačiau į vieno ar kito autoriaus siūlomą apibrėžimą netelpa. Paprastai apibrėžimuose akcentuojama viena ar kelios paslaugų savybės, kurias autoriai laiko universaliomis. Paslaugos sampratos evoliucija susijusi su paslaugų plėtra. Šiuolaikiniai paslaugos apibrėžimai akcentuoja, kad paslauga - tai proceso ir rezultato sintezė, nes yra neapčiuopiamos veiklos ir prekės derinys. Tačiau, atliekant konkrečios paslaugos ar jų panašių paslaugų grupės

analizę, sampratoje turi atsispindėti jai būdingi bruožai. Paslaugos esmę sudaro transformacijos procesai, kuriems vykdyti būtinas paslaugos vartotojo ir teikėjo bendradarbiavimas. O pagrindinėmis paslaugų savybėmis yra įvardijamas: neapčiuopamumas, heterogeniškumas, nepatvarumas, nuosavybės nepakeičiamumas, vartotojo dalyvavimas paslaugų teikimo procese, paslaugos teikimo ir vartojimo vienašališkumas (Bagdonienė, Haponienė, 2005).

Aukštojo mokslo paslaugų, kaip ir kai kurių kitų paslaugų, savybės skiriasi nuo materialiujų prekių. Jų svarbiausios savybės yra:

- *Neapčiuopamumas* – aukštojo mokslo paslaugos yra nematerialios, todėl šią paslaugą siekiama papildyti materialiu daiktu: knyga, paskaitų konspektu ir pan.;
- *Heterogeniškumas (nevienalytiškumas)* – paslaugos teikimo procese dalyvauja paslaugos teikėjas ir gavėjas (vartotojas, klientas). Nuo jų savybių ir tarpusavio santykių priklauso veiklos rezultatas, klientų rizika, veiklos standartizavimas;
- *Gamybos ir vartojimo bendras tapatumas* – iš anksto neįmanoma įvertinti konkrečios paslaugos kokybės, nes paslauga neegzistuoja: ji yra gaminama ir vartojama tuo pat metu. Tai reiškia, kad net tos pačios rūšies paslaugų pasiūlą ir paklausą, neįmanomos jų atsargos;
- *Paslaugos tiekėjo (personalo) ir gavėjo, kaip būtinų gamybos veiksmų, vienašališkas dalyvavimas* ir didelis kontakto laipsnis;
- *Paslaugos gavėjai patys sukuria dalį paslaugų* ir jos kokybės;
- *Paslaugos teikimo – gavimo metu nėra nuosavybės perdavimo* – baigus studijas ir gavus aukštojo mokslo diplomą jokios nuosavybės neįgyjama, tačiau mokslo baigimo pažymėjimas patvirtina baigtas studijas ir įgytą kvalifikaciją, kurios suteikia galimybę užimti tam tikrą padėtį darbo rinkoje. Paslaugos rezultatas netiesioginis, nes jis tik integruojasi į asmens žinių ir kokybinių savybių visumą, tampa neatsiejamas nuo asmens (Kraujutaitytė, Pečkaitis, 2003). Aukštojo mokslo paslaugų sandas, parodytas 1 paveiksle, apibendrina paslaugų pasiūlą ir paslaugų teikimo sistemą (Čiburienė, Guščinskienė, 2008) .



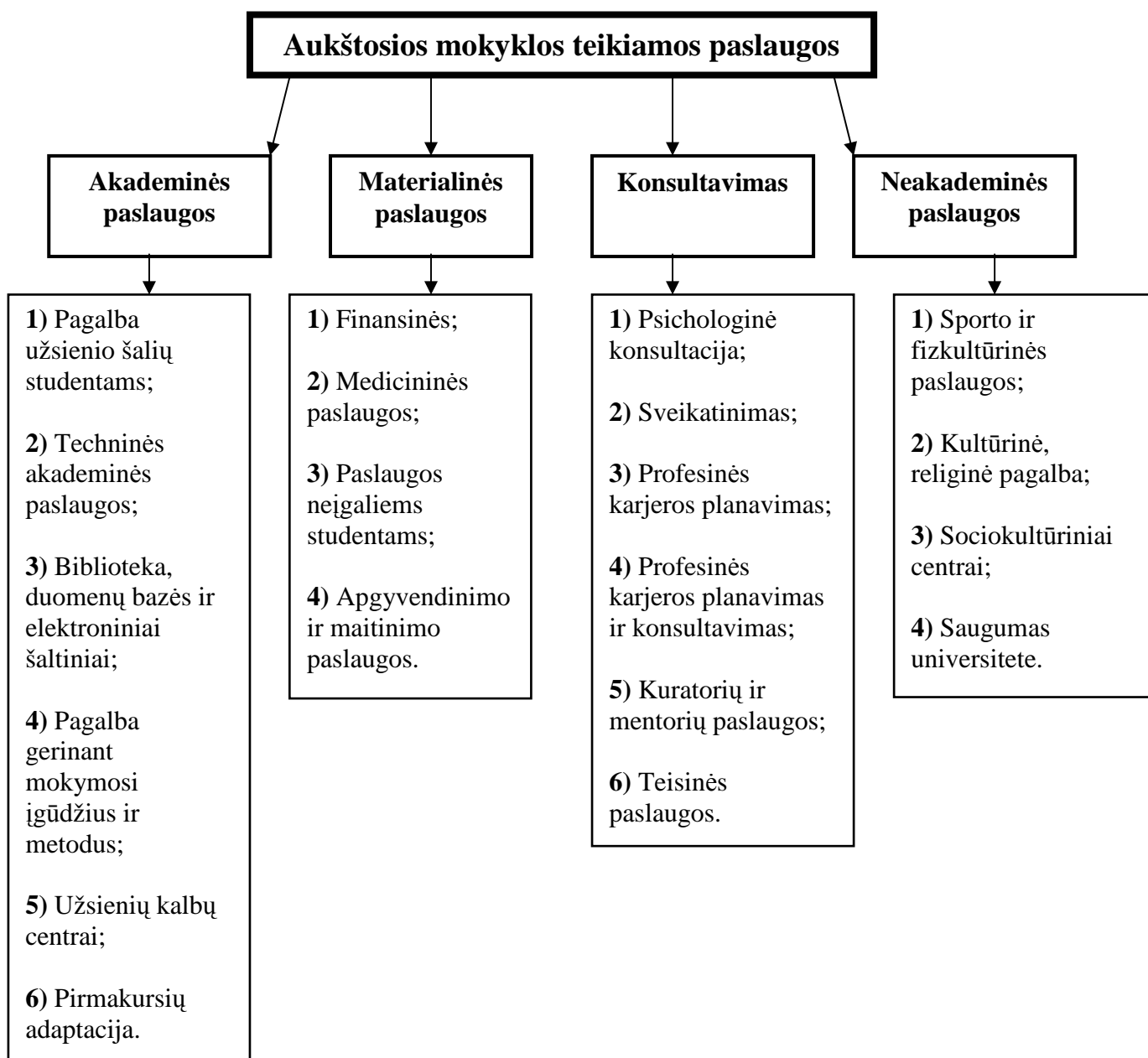
1 pav. Aukštojo mokslo paslaugų sandas

Šaltinis: Čiburienė, J., Guščinskienė, J. (2008). *Aukštojo mokslo paslaugos rinkos sąlygomis*. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*. 2008. 4 (13). 81-89.

Aukštojo mokslo paslaugų paketas apima apčiuopiamas ir neapčiuopiamas paslaugas, formuoja bendrą rezultatą suteikiamą paslaugą. **Pagrindinė (šerdinė)** paslauga apima mokymo ir mokymosi procesą, susijusį su žinių perdavimu ir kūrimu, pasireiškiantį įvairiose studijų pakopose (bakaluro, magistro, doktorantūros) ir formose (dieninėje, vakarinėje, neakivaizdinėje, integruotoje ir tęstinėse studijose, nuotoliniame mokyme, vadovų studijose ir mokymuose). **Papildomos arba periferinės paslaugos apima:** 1) *susijusias su studijomis paslaugas*: apgyvendinimą (gyvenamosios vietos bendrabutyje suteikimą), prieinamumą prie mokslinės literatūros šaltinių (bibliotekos), tinklo paslaugas (internetą), informacines paslaugas (institucijų prenumeruojamos duomenų bazės), asmeninio karjeros konsultanto paslaugas (universitete vadinamų mentoriais), specialias paslaugas neįgaliesiems dieninės studijų formos studentams (transporto – gabenimas iš namų į studijas ir atgal), greito maisto automatai ir pan.; 2) *nesusijusias su studijomis paslaugas*: dainų ir šokių kolektyvai, meno studijos, institucijos atskirų sporto šakų komandos, baseinai, poilsio namai, ekspertinė veikla; 3) *mišrios paslaugos, iš dalies susijusias su studijomis*: užsakomieji specializuoti tyrimai, firmų konsultacijos ir pan., kuriuos atliekant dalyvauja įvairių studijų pakopų studentai. Jie, rengdami baigiamąjį ar tiriamąjį darbą, remiasi gautais tyrimų rezultatais (Čiburienė, Guščinskienė, 2008).

B. Pociūtė (2002) taip pat pateikia aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų modelį remdamasis Europos Universiteto Asociacijos inicijuoto tinklo, kuris įvardijo keturias aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų kategorijas. Aptariami paslaugų modeliai truputį skiriasi teikiamų paslaugų pobūdžiu ir jas apimančių veiklų. 2 paveiksle pateikiamas B. Pociūtės (2002) aukštosios mokyklos

teikiamų paslaugų modelis. Detalesni EUA (2002) ir B. Pociūtės (2002) paslaugų modeliai pateiktas 1 priedo 1-4 lentelėje.



2 pav. Aukštosios mokyklos teikiamos paslaugos

Sudaryta: darbo autorės remiantis šaltiniu: Pociūtė, B., M., (2005) „Pagrindinės akademinės bendruomenės vertybė – kokybės kultūra“, Acta Paedagogica Vilnensia

2. AUKŠTOSIOS MOKYKLOS KAIP PASLAUGŲ TEIKĖJOS PASLAUGŲ STUDENTAMS ANALIZĖ

Šioje darbo dalyje siekiama atskleisti aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų aktualumą ne tik studentams, bet ir aukštajai mokyklai. Šiam tikslui pasiekti buvo atliktas tyrimas „Aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų aktualumas renkantis aukštąją mokyklą studijoms“, o remiantis atlikto tyrimo rezultatais aptartos Šiaulių universiteto – aukštosios mokyklos teikiamos paslaugos. Aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų aktualumas buvo grindžiamas Didžiosios Britanijos universitetų atliktais tyrimais, norint pateikti kuo įvairesnę patirtį ir būdus, bei nustatyti sritis kurioms aukštoji mokykla turėtų skirti daugiausia dėmesio teikdama paslaugas studentams. Aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų analizė pradedama atlikto tyrimo „Aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų aktualumas renkantis aukštąją mokyklą studijoms“ rezultatų apibendrinimu.

2.1. TYRIMO „AUKŠTOSIOS MOKYKLOS TEIKIAMŲ PASLAUGŲ AKTUALUMAS RINKANTIS AUKŠTĄJĄ MOKYKLĄ STUDIJOMS“ REZULTATAI

Siekiant išsiaiškinti ar būsimiems studentams renkantis aukštąją mokyklą yra svarbios aukštosios mokyklos teikiamos paslaugos buvo atliktas tyrimas „Aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų aktualumas renkantis aukštąją mokyklą studijoms“ Vilniuje vykusioje parodoje „Mokymasis. Studijos. Karjera 2009“ vasario 19-21d. Lietuvos parodų centre „Litexpo“, kurios metu buvo galima gauti informacijos apie profesinį ugdymą, studijas, suaugusiųjų tęstinį mokymą, karjerą ir kitais klausimais. Tyrimui atlikti buvo pasirinkta ši Lietuvos parodų centro „Litexpo“ ir LR Švietimo ir mokslo ministerijos organizuojama paroda todėl, kad dauguma jos lankytojų yra būsimi aukštųjų mokyklų studentai, t.y. potencialūs respondentai tyrimui „Aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų aktualumas renkantis aukštąją mokyklą studijoms“, kurių dėka galima gauti objektyvius tyrimo rezultatus. Pasirinkta būtent ši (būsimų studentų) tikslinė grupė tyrimui remiantis Didžiosios Britanijos atliktų tyrimu metu patvirtinus, kad būsimi ir pirmo kurso studentai yra viena iš rizikingiausių aukštosios mokyklos studentų grupių, kuriai turi būti skirtas didžiausias aukštosios mokyklos dėmesys teikiant paslaugas studentams (Universities UK, 2002). Todėl, apklausos metu aiškinantis aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų aktualumą būsimiems studentams, taip pat norėta sužinoti kurioms paslaugoms aukštoji mokykla turi skirti daugiausia dėmesio. Be to, anketoje pateiktos paslaugų grupių paslaugos buvo sudarytos remiantis Europos Universitetų Asociacijos (EUA) išskirtomis aukštojo mokslo sektoriaus paslaugomis, turint omenyje, kad ši institucija vaidina svarbų vaidmenį Bolonijos proceso įgyvendinime į kurią yra įsitraukusi ir Lietuva.

Tyrimui atlikti buvo naudojama apklausos raštu metodas – anketavimas. Paruoštą anketą platino parodos „Mokymasis. Studijos. Karjera 2009“ Šiaulių Universiteto stendo organizatoriai bei dalyviai asmenimis besidomintiems Šiaulių Universitetu. Tyrimui buvo paruošta 500 anketų, o iš viso buvo apklausti 405 respondentai. Taigi, šis tyrimas yra pavykęs, kadangi jo grįžtamumo kvota yra lygi 81 proc., t.y. daugiau nei 70 proc.

Klausimų testas, kitaip tariant anketą sudarė vienas lapas, kuris yra pateikiamas 2 priede. Anketos struktūra: kreipimasis į respondentą, bendri duomenys apie respondentą (lytis, amžius, gyvenamoji vieta, planuojama studijų forma, mokymosi įstaiga), bei trys klausimai, kuriais buvo siekta išsiaiškinti teikiamų paslaugų aktualumą renkantis aukštąją mokyklą tolimesnėms studijoms. Vienu jų (pirmuoju) buvo siekiama išsiaiškinti kokios teikiamos paslaugos svarbios būsimam studentui renkantis aukštąją mokyklą. Tam buvo paruoštas aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų blokas su penkių pakopų atsakymų formatu, t.y. atsakymams buvo numatytos dvi neigiamos ir dvi teigiamos pozicijos, bei vidurinė – išreiškianti respondentų abejojimą. Kitu klausimu (antruoju) buvo aiškinamasis teikiamų paslaugų aktualumas per respondentų pritarimą pateiktiems teiginiams su galimybe išreikšti taip pat dvi neigiamas, dvi teigiamas pozicijas bei abejonę atsakymu – nežinau. Taigi, atsakant į pirmąjį ir antrąjį anketoje pateiktą klausimą respondentas ties kiekvienu teiginiu turėjo pažymėti vieną iš penkių atsakymų formatų, t.y.: 1 – ne, 2 – lyg ir ne (ko gero ne), 3 - nenumanau (nežinau), 4 - lyg ir taip (ko gero taip) ir 5 - taip. Iš metodologinės kokybės tyrimų ir praktikos žinoma, kad sėkmingai sukurtą tyrimo instrumentą galima taikyti, tik tada kai jis tenkina tam tikras kokybes, t.y. patikimumą ir tinkamumą (Anastasi, Urbina, 2000; Merkys, 1999). Be to, šios charakteristikos turi būti pakankamai aukštos, kad instrumentas būtų pripažintas kaip patikimas ir tinkamas apklausai vykdyti. Būtent šiuo kriterijumi ir pasižymi paruošti anketos klausimai tyrimui, t.y. pirmuoju ir antruoju anketos klausimu siekiant išsiaiškinti būsimų studentų nuomonę – paruoštas galimų atsakymų pasirinkimo kriterijų reitingas, pateikiant pozityviai suformuluotus teiginius (klausimus), kurie atspindi stipriąsias bei gerąsias aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų puses.

Bendras kiekvieno klausimų balas (tiek pirmo, tiek antro klausimo) rastas susumuojant gautus respondentų atsakymų rezultatus už kiekvieną pateiktą klausime teiginį. Šiuo atveju, aukštesnis testo anketos klausimo teiginio balas parodo respondentams svarbiausias bei geriausiai vertinamas aukštosios mokyklos teikiamas paslaugas bei jų aktualumą renkantis aukštąją mokyklą studijoms, kuris atsispindi jų pozityviame pasirinkimo kriterijų reitinge. Tai reiškia, kad geriausiai įvertintos paslaugos atsiduria pasirinkimo kriterijų reitingų „viršuje“ ir atvirkščiai kuo mažesnis bendras kiekvieno klausimų balas – tuo aukštosios mokyklos teikiamos paslaugos pripažįstamos kaip mažiau patrauklios, aktualios ir analogiškai, blogiau įvertintos paslaugos atsiduria pasirinkimo kriterijų reitingų „apačioje“. Taigi, pasirinktas penkių pakopų Likert skalės atsakymų formatas

įgalina nustatyti, kokios aukštosios mokyklos teikiamos paslaugos yra traktuojamos kaip patrauklios būsimiems studentams ir atvirkščiai pagal pateiktų anketoje paslaugų įvertį galima sąlyginai apčiuopti teikiamų paslaugų neigiamas apraiškas būsimiems studentams.

O norint įvertinti aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų raišką greta aukštosios mokyklos paslaugų grupių įverčiu standartizuotoje z-skaleje buvo apskaičiuotas ir vidutinis pritarimo procentas tenkantis paslaugoms priklausančioms skirtingoms aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų grupėms. Panašiuose tyrimuose z-įvertis yra plačiai taikomas, kadangi jis yra pripažintas kaip informatyvus rodiklis (o z-įverčio vidurkis visuomet yra lygus 0, tuo tarpu standartinis nuokrypis lygus 1). Todėl, šioje skaleje neigiamas įvertis reikš nuokrypį nuo vidurkio į neigiamą pusę (t.y. į blogąją), o artimas 0 – matuos dimensiją atitinkantį normavimo imties vidurkį, tuo tarpu teigiamas įvertis parodys matuojamo požymio (t.y. aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų grupių) teigiamą vertinimą.

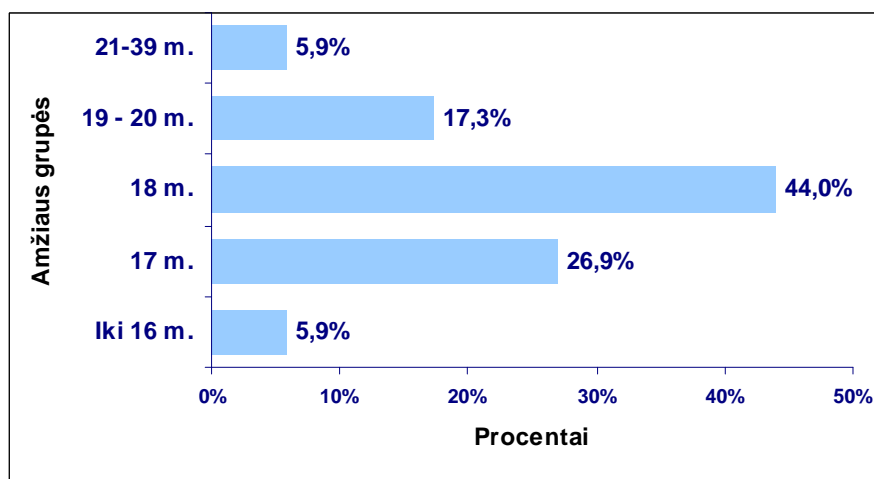
Tuo tarpu trečiuoju anketos klausimu aukštosios mokyklos pasirinkimo kriterijų reitingas suformuotas taip, kad kiekvieną iš penkių pateiktų teiginių bylojanti apie aukštosios mokyklos pasirinkimą būtina įvertinti priskiriant kiekvienam pateiktam teiginiui atitinkamą reitingo numerį pagal svarbą, t.y.: 3 – labai svarbu, 2 - svarbu, 1 – nesvarbu, siekiant išsiaiškinti kas yra tikrai aktualu būsimiems studentams renkantis aukštąją mokslo įstaigą studijoms.

Dėl aptartų priežasčių ir išsikeltos tyrimo tikslo atliekant apklausos analizę yra išanalizuotos anketos klausimų metodologinės kokybės charakteristikos, t.y.: anketos klausimų vidinė konsistencija, skiriamoji geba (vieneto visumos koreliacija), teiginių (aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų) faktoriniai svoriai, paaiškinta sklaida, kurių rezultatų aptarimas pradedamas nuo respondentų demografinės charakteristikos pateikimo sekančiame skyriuje.

2.1.1. Tyrimo „Aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų aktualumas renkantis aukštąją mokyklą studijoms“ demografinės respondentų charakteristikos

Prieš pateikiant apklausos tyrimo rezultatus šiame skyriuje aptariamos socialinės demografinės apklaustųjų charakteristikos, t.y. lytis, amžius, gyvenamoji vieta, mokymosi įstaiga bei planuojama studijų forma. Tyrimo metu iš viso buvo apklausti 405 respondentai (N=405), iš jų 237 moterys ir 168 vyrai, t.y. tyrime dalyvavo 58,5 proc. moterų ir 41,5 proc. vyrų. Taigi, šioje apklausoje dalyvavo šiek tiek daugiau moterų nei vyrų (skirtumas 17 proc.), kurių amžius svyravo nuo 16 iki 39 metų (respondentų pasiskirstymas pagal amžių vaizduojamas 3 paveiksle). Dėl šios priežasties buvo atlikta kompiuterizuota dalybos į grupes funkcija (Rank n-tiles) pagal amžių, norint padalinti apklaustuosius į 3 vyraujančias amžiaus grupes (Vaitkevičius, Saudarienė, 2006): t.y. iki 17 metų, 18 metų ir 19-39 metų. Pirmą grupę „iki 17 metų“ sudaro 32,8 proc. apklaustųjų arba 133 respondentai (t.y. N=133), antrą grupę – „18 metų“ sudaro 44 proc. apklaustųjų (N=178), o likusi

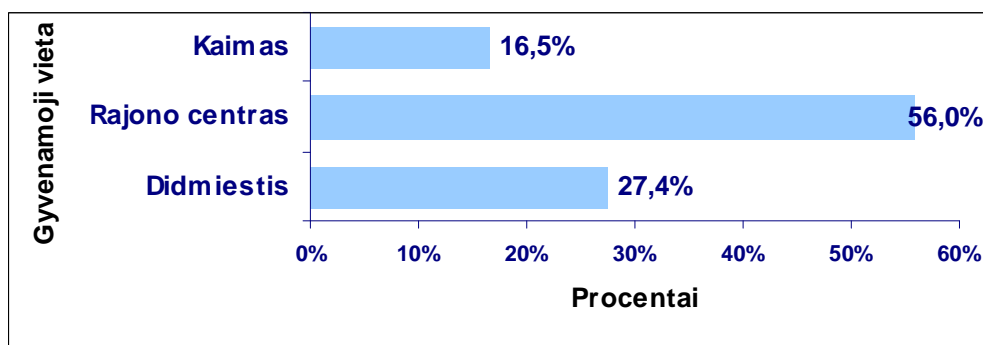
trečioji amžiaus grupė „19-39 metų“ sudaro 23,2 proc. visų apklaustųjų (N=94). Respondentų amžiaus pasiskirstymas atitinka mokyklos vyresniųjų klasių moksleivių tendencijas, kadangi prieš baigiant pagrindinę mokyklą (t.y. dešimt klasių) būsimi studentai jau turi planuoti kokius mokymosi dalykus rinktis vidurinės mokyklos baigiamosiose klasėse, kad galėtų kuo geriau pasiruošti baigiamiesiems egzaminams, kurie yra tolimesnių studijų pagrindas pasirinktoje aukštojoje mokykloje (dėl šios priežasties daugelis šių respondentų ir buvo atvykę į Vilniuje vykusią parodą „Mokymasis. Studijos. Karjera 2009“).



3 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių (N=405)

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus

Kadangi apklausa vyko parodos „Mokymasis. Studijos. Karjera 2009“ metu, kaip ir buvo galima tikėtis gausiausias apklaustųjų būrys - iš rajonų centrų (atvykę moksleiviai norintys gauti kuo daugiau informacijos apie aukštąsias mokyklas Lietuvoje). Analogiškai beveik trečdalis iš didmiesčio ir beveik penktadalis respondentų iš kaimo vietovių (t.y. miestelio ar kaimo). Respondentų pasiskirstymas pagal gyvenamąją vietą pavaizduotas 4 paveiksle.

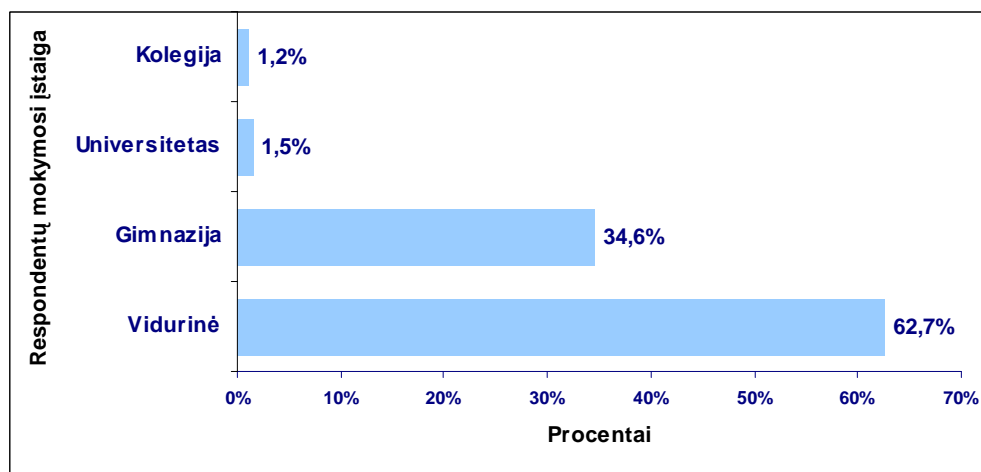


4 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal gyvenamąją vietą (N=405)

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus

Respondentai ir jų gyvenamoji vieta turėjo įtakos ir respondentų pasiskirstymui pagal mokymosi įstaigą. Kadangi didžioji dalis apklaustųjų buvo atvykę iš rajono centrų kur dominuoja

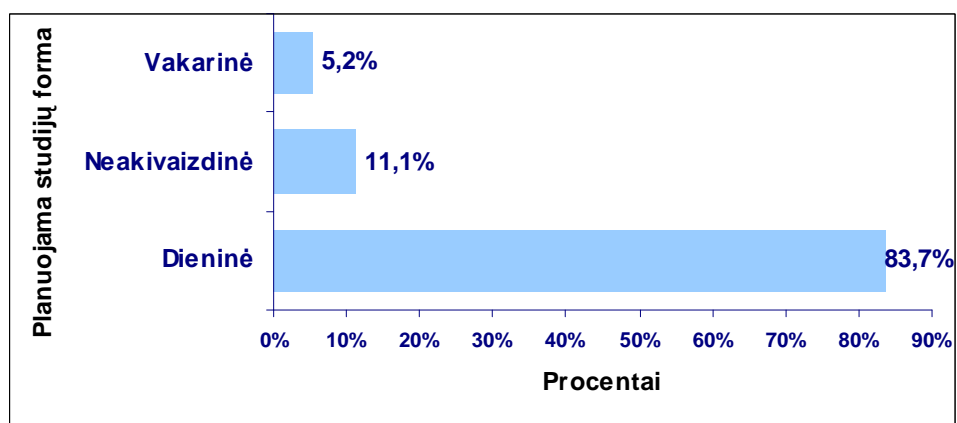
dviejų tipų mokymosi įstaigos, t.y. vidurinė ir gimnazija, be to vyraujantis dalyvavusių tyrime dalyvavusių respondentų amžius yra 17 – 19 metų, kuriems yra aktualus aukštosios mokyklos pasirinkimas, natūralu, kad dauguma jų mokosi vidurinėje mokykloje ar gimnazijoje. Be to, pagal bendrąsias tendencijas Lietuvoje dauguma moksleivių mokosi vidurinėje mokykloje, todėl beveik trys ketvirtadaliai apklaustųjų ten ir mokosi. Respondentų skaičius studijuojančių universitete ar kolegijoje itin negausus ir į tai bus atsižvelgta aptariant tyrimo metu gautus rezultatus. Respondentų pasiskirstymas pagal mokymosi įstaigą pavaizduotas 5 paveiksle.



5 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal mokymosi įstaigą (N=405)

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus

Aptarus apklausoje dalyvavusių respondentų lytį, amžių, gyvenamąją vietą ir mokymosi įstaigą būtina įvertinti ir jų, kaip būsimų studentų planuojamą studijų formą, kuri turi įtakoją aukštosios mokyklos teikiamas paslaugas. Kaip matyti iš 6 pav. pateiktų duomenų, daugiau nei kaip keturi penktadaliai apklaustųjų planuoja dienes studijas aukštojoje mokykloje. Tuo tarpu vakarinės ir neakivaizdinės studijų formos yra itin nepatrauklios apklaustiesiems.



6 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal planuojamą studijų formą (N=405)

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus

Apibendrinant demografines apklaustųjų charakteristikas galima teigti, kad apklausoje dalyvavę būsimi aukštosios mokyklos studentai - vyrai ir moterys, kurių dauguma gyvena rajonų centruose,

bei yra 17 – 19 metų amžiaus, o didžioji dalis respondentų mokosi vidurinėje mokykloje bei planuoja rinktis dienas studijas aukštojoje mokykloje – atitinka išsikelto tyrimo tikslą, todėl apklausos rezultatai pateikiami sekančiuose skyriuose.

2.1.2. Aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų konsistencija

Prieš analizuojant aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų aktualumą respondentams, būtina įsitikinti ir patvirtinti ar aukštosios mokyklos teikiamos paslaugos siejasi tarpusavyje ir priklausomai nuo to gali būti atitinkamai teikiamos. Aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų konsistencija nagrinėta remiantis pirmuoju anketos klausimu apie aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų svarbą, kuris išsiskiria pakankamai aukštomis metodologinės kokybės charakteristikomis. Šiame klausime buvo pateikti visi 24 pirminiai požymiai (t.y. aukštosios mokyklos teikiamos paslaugos) sugrupuoti į dimensijas arba subskales (aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų grupes), kurių pavadinimai išskirti ir pateikti 2 lentelėje. Norint nustatyti ar testas pasiduoda faktorizacijai buvo apskaičiuotas KMO (Kaiser – Meyer – Olkin) indeksas, norint išsiaiškinti kiek paslaugų grupei priklausančios paslaugos yra artimos viena kitai (KMO indekso reikšmė kuo artimesnė 1 rodo didesnį susietumą). Atlikto tyrimo ribose KMO svyruoja nuo 0,6 iki 0,8 balo ir daugiau. Labiausiai tarpusavyje susijusios paslaugos priklauso akademinėms (KMO=0,818), konsultavimo (KMO=0,777) ir materialinių paslaugų grupėms (KMO=0,727). Mažiausiai susijusios paslaugos tarpusavyje priklauso neakademinėms paslaugų grupei (KMO=0,601).

Tyrimo metu buvo aiškintasis ne tik aukštosios mokyklos paslaugų susietumas konkrečioje paslaugų grupėje, bet ir siekta nustatyti subskalių, t.y. aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų grupių vidinę konsistenciją. Dėl šios priežasties buvo apskaičiuoti du ją atspindintys rodikliai: Cronbach alfa ir Spearman-Brown. Kadangi žinomiausias ir dažniausiai naudojamas Cronbach alfa matavimo rodiklio reikšmė dažnai priklauso nuo teiginių skaičiaus subskalėje (konkrečiu atveju akademinėms paslaugų grupei priklauso 11 paslaugų, materialinių paslaugų grupei – 5, tai pat 5 paslaugos konsultavimo paslaugų grupei, tuo taru neakademinėms paslaugų grupę sudaro tik 3 paslaugos), nenorint, kad paslaugų skaičius aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų grupėse iškreiptų rezultatus, bei kad to neatsitiktų buvo apskaičiuotas ir Spearman-Brown rodiklis atitinkantis dalybos pusiau metodą (split-half), kuris patvirtintų subskalių (paslaugų grupių) vidinę konsistenciją. Skaičiavimo metu gautas Spearman-Brown koeficiento reikšmės yra natūraliai mažesnės už Cronbach alfa reikšmes, nes jis pripažįstamas „jautresniu“ rodikliu. Kaip jau minėta paslaugų skaičius priklausančios aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų grupėje svyruoja nuo 3 iki 11. Nors svyravimas yra pakankamai didelis (skirtumas 8) reikia pažymėti, kad visų keturių teikiamų paslaugų grupių vidinė konsistencija yra pakankamai aukšta ir svyruoja: Cronbach alfa

Aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų konsistencija

Aukštosios mokyklos (AM) teikiamų paslaugų grupės	Aukštosios mokyklos (AM) teikiamos paslaugos	Paslaugų skaičius paslaugų grupėje	KMO	Cronbach alpha	Spearman-Brown	Sklaida proc.	Faktorinis svoris (L)			Vieneto visumos koreliacija (itt)		
							vid.	min	max	vid.	min	max
Akademinės paslaugos	Kalbų centrai (užsienio kalba nuotoliniu būdu)	11	0.818	0.78	0.76	31.29	0.56	0.44	0.64	0.24	0.02	0.41
	Biblioteka (knygų užsakymas, pratęsimas, išdavimas elektroniniu būdu)											
	Pagalba tarptautinių mainų studentams (atvykstantiems iš išvykstantiems), kad buvimas aukštojoje mokykloje būtų efektyvesnis											
	Modernios darbo vietos savarankiškam darbui skaityklose, bibliotekose											
	Prieigos prie duomenų bazių ir elektroninių šaltinių įvairovė											
	Auditorijos su Multimedia ir kita šiuolaikine IT											
	Informacijos ir dokumentų konsultacijos bei pažymų užsakymas ir kt. internetu											
	Komandinio darbo auditorijos											
	Nuotolinių studijų moduliai											
	Kompiuterizuotos darbo vietos bendrabučiuose, universiteto rūmų koridoriuose, vestibuluose											
	Pagalba gerinant mokymosi įgūdžius ir metodus											
Materialinės paslaugos	Apgyvendinimo ir maitinimo (studentų miestelis, bendrabučiai, maitinimo įstaigos)	5	0.727	0.62	0.61	39.57	0.63	0.57	0.67	0.24	0.18	0.33
	Sveikatos apžiūra (profilaktinė, medicininė, odontologinė, psichologinė)											
	Paskolos gyvenimo išlaidoms ir studijų įmokoms											
	Šeimos programos (vaiko prižiūrėtoja paskaitų metu, nuotoliniai moduliai, kompiuterizuotos darbo vietos mamoms vaikų žaidimo kambaryje)											
	Neįgaliųjų studentų integravimas į aukštąją mokyklą (finansinė parama, patalpų ir studijų pritaikomumas)											
Konsultavimas	Sveikatinimas (edukacinės paslaugos mitybos, alkoholio, narkotikų ir lytinio švietimo klausimais)	5	0.777	0.71	0.65	46.04	0.68	0.61	0.73	0.32	0.22	0.39
	Studentų grupės vadovas, konsultuojantis ir padedantis studentams, iškeliantis metinius tikslus akademiniams ir asmeniniams poreikiams pasiekti											
	Karjeros centro konsultacijos gyvenimo aprašymo ir motyvacinio laiško, pokalbio su darbdaviu ir laisvų bei praktikos darbo vietų klausimais											
	Psichologo konsultacija karjeros ir savęs pažinimo klausimais											
	Teisinės paslaugos (diskriminavimo, priekabiavimo, drausmės, neteisėtos veiklos ir kt. klausimais)											
Neakademinės paslaugos	Meno ir kultūros grupės (socialiniai ir kultūriniai užsiėmimai ir renginiai)	3	0.601	0.63		57.84	0.76	0.70	0.84	0.36	0.24	0.45
	Sporto ir rekreacinės grupės (palankios sąlygos sportuoti bei rengti rungtynes)											
	Studentų atstovybė, kitos organizacijos											

Šaltinis: sudaryta darbo autorės

rodiklio atveju nuo 0,62 iki 0,78 balo, o Spearman-Brown rodiklio apskaičiavimo atveju nuo 0,61 iki 0,76 balo.

Gauti rezultatai rodo, kad vidinė paslaugų grupių konsistencija gali būti vertinta aukščiau nei pakankamai, bei, kad dominuoja aukšti aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų faktoriniai svoriai (literatūroje dažnai nurodoma, kad faktoriniai svoriai gali būti laikomi aukštais tik tuo atveju jei jų vidutinė reikšmė nenukrinta žemiau 0,5 balo). Kaip matyti iš 2 lentelės ši sąlyga yra tenkinama ir net viršijama, nes vidutinė faktorinio svorio reikšmė svyruoja nuo 0,56 iki 0,76 balo. Be to, įvykdoma ir kita būtina sąlyga, t.y. aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų minimalus faktorinis svoris negali būti mažesnis nei 0,3 balo. Konkrečiu atveju ši sąlyga yra gerokai viršijama, nes minimali reikšmė yra lygi 0,44 balui.

Iš literatūros, taip pat yra žinoma apie faktoriaus paaiškintai sklaidai keliamus reikalavimus, t.y. ši reikšmė turi būti nemažesnė kaip 10 proc. (Bitinas, 1998). Konkrečiu atveju ši sąlyga yra tenkinama ir daugiau nei tris kartus viršijama, nes atlikto tyrimo metu gautų faktorių paaiškinta sklaida procentais siekia 31–58 proc., atitinkamai 31,29 proc. priklauso akademinių paslaugų ir 57,84 proc. neakademinių paslaugų grupei. Taip pat, labai svarbus tyrimo metodologinis kokybės rodiklis yra aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų grupių vieneto visumos koreliacija r^2 (arba kitaip skiriamoji geba). Paprastai reikalaujama, kad šio koeficiento vidutinė reikšmė nebūtų žemesnė nei 0,2 balo, o minimali koeficiento reikšmė – neigiama. Šiame darbe pristatomo tyrimo pirmo klausimo atitinkamų rodiklių įverčiai svyruoja nuo 0,24 iki 0,36 balo, kurie parodo, kad minimalūs reikalavimai yra tikrai šiek tiek viršijami.

Be to, empiriniuose testavimuose dažnai taikoma antrinė faktorizacija norint patikrinti ar galima atskirų subskalių įverčius apjungti į vieną bendrą testo balą, kai visos subskalės sudaro vieną faktorių. Tai yra būtina atlikti, kad išvestas testo balas patikimai ir validžiai matuotų kokią nors vieną sudėtingą dimensiją – konkrečiu atveju aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų aktualumą renkantis aukštąją mokyklą studijoms. Todėl šiame darbe panaudotas antrinės faktorizacijos metodas, kad būtų galima patikrinti ar aukštosios mokyklos teikiamos paslaugos priklausančios keturioms paslaugų grupėms gali būti apjungtos į vieną visumą ir tiesiog vadinamos aukštosios mokyklos teikiamomis paslaugomis. Šiame darbe antrinei faktorizacijai atlikti panaudoti du skirtingi vieno faktoriaus (F1) metodai: Principal components ir Alpha faktoring (Alpha factoring metodą sukūrė Cronbach'o siekdamas patikrinti testo dimensinę struktūrą (Cronbach, 1951; Smith, 2005)), kurių skaičiavimo rezultatai pateikti 3 lentelėje. Abiem antrinės faktorizacijos metodų atvejais gauti gana aukšti rodikliai – faktoriniai svoriai (balais) ir faktorinės analizės modelio paaiškinta sklaida (procentais). Visa tai byloja apie tai, kad pagrįstai galima kalbėti apie vientisą dimensiją, kuri ir įvardijama kaip aukštosios mokyklos teikiamos paslaugos. Nes panaudojus Principal components metodą faktoriniai svoriai svyruoja nuo 0,75 iki 0,84 balo, o paaiškinta

sklaida lygi 50,16 proc. tuo tarpu Alpha factoring metodo faktoriniai svoriai svyruoja nuo 0,64 iki 0,80 balo, o paaiškinta sklaida lygi 50,14 proc.

3 lentelė

Aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų konsistencija pritaikius antrinę faktorizaciją

Principal components F1		Alpha factoring F1	
Aukštosios mokyklos paslaugų grupės	Respondentų skaičius (N=405)	Aukštosios mokyklos paslaugų grupės	Respondentų skaičius (N=405)
Konsultavimas	0.84	Konsultavimas	0.80
Akademinės paslaugos	0.79	Akademinės paslaugos	0.70
Neakademinės paslaugos	0.78	Neakademinės paslaugos	0.69
Materialinės paslaugos	0.75	Materialinės paslaugos	0.64
Paašškinta sklaida	50.16%	Paašškinta sklaida	50.14%

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus

2 ir 3 lentelėje apibūdinti metodologinės kokybės rodikliai byloja apie tai, kad konkretus instrumentas siekiant diagnozuoti aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų svarbą ir patrauklumą veikia pagrįstai ir pamatuotai, bei atitinka visus patikimumo ir tinkamumo reikalavimus. O pritaikius vienfaktorinę ir antrinę faktorizaciją patvirtinta, kad aukštosios mokyklos paslaugos pateiktos anketoje ir priklausančios skirtingoms paslaugų grupėms yra ne tik „artimos“ konkrečioje grupėje, bet ir siejasi tarp grupių. Dėl šios priežasties galima šias paslaugas apjungti į vieną aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų visumą ir analizuoti įvairiais aspektais, kurių vienas jų – aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų bendras ir tarpgrupinis reitingas pateiktas sekančiame skyriuje.

2.1.3. Aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų grupių ir jų bendras vertinimo reitingas

Šiame skyriuje pateikiamas visų dvidešimt keturių aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų reitingas gautas apklausius 405 respondentus apie aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų svarbą renkantis aukštąją mokyklą studijoms, kuris pavaizduotas 4 lentelėje ir 3 priede. Prieš pateikiant bendrojo reitingo rezultatų analizę visų pirma aptariami detalūs respondentų atsakymų reitingai atskiroms paslaugų grupėms priklausančioms paslaugoms, kurie yra pateikti lentelėse pagal paslaugų grupes 4 priede. Rezultatų aptarimas pradėtas nuo akademinė paslaugų grupės, t.y. pagal grupių išdėstymą anketos primajame klausime.

Akademinė paslaugų grupei priklausančių 11 paslaugų reitingas pateiktas 4 priede esančioje 1 lentelėje. Kaip matyti iš pateiktų tyrimo rezultatų akademinė paslaugų palankumo vertinimas svyruoja nuo 59,2 proc. iki 87,9 proc., bei pusė šios grupės paslaugų palankumo vertinimas yra aukštesnis nei 80 proc. Šios paslaugos (t.y. „prieigos prie duomenų bazių ir elektroninių šaltinių

įvairovė“, „pagalba gerinant mokymosi įgūdžius bei metodus“, „kompiuterizuotos darbo vietos bendrabučiuose, universitetuose, rūmų koridoriuose, vestibuliuose“, „auditorijos su multimedia ir kita šiuolaikine IT“, biblioteka (knygų užsakymas, pratęsimas, išdavimas elektroniniu būdu)“ bei modernios darbo vietos savarankiškam darbui skaityklose, bibliotekose“) atitinkamai susilaukė mažiausiai neutralaus ir nepalankaus respondentų vertinimo. Aptariamų grupės paslaugų reitingas rodo, kad būsimi aukštosios mokyklos studentai yra orientuoti į individualų mokymąsi, teikia pirmenybę šiuolaikinių technologijų galimybių panaudojimą studijų procese ir atitinkamai turi įgyje pakankamai kompetencijų valdyti informacines technologijas.

Likusios akademinė paslaugų grupės paslaugos, kurios buvo įvertintos mažesniu nei 80 proc. palankumo vertinimu yra „pagalba tarptautinių mainų studentams (atvyskantiems ir išvykstantiems), kad buvimas aukštojoje mokykloje būtų kuo efektyvesnis“, „informacijos ir dokumentų konsultacijos bei pažymų užsakymas ir kt. internetu“, „komandinio darbo auditorijos“, „kalbų centrai (užsienio kalba nuotoliniu būdu)“ bei „nuotolinių studijų moduliai“. Šis vertinimas rodo, kad akademinė paslaugų grupė 10 ir 11 reitingo vietoje atsidūrusios paslaugos nors ir reikalauja kompiuterinės ir programinės įrangos buvo įvertintos ne taip palankiai. Tokį vertinimą galėjo įtakoti būsimų studentų, t.y. moksleivių nesucidūrimas, nežinojimas kaip vyksta mokymasis nuotoliniu būdu, nes paprastai jiems pamokos vyksta mokykloje. Tai patvirtina ir tyrimas, nes netgi 25,7 proc. apklaustųjų atsakė, kad nenumano kokia tai yra paslauga, bei ją įvertino nepalankiausiai (t.y. 15,1 proc) iš visų analizuojamai grupei priklausančių paslaugų. Todėl, norint, kad nuotolinio mokymosi galimybė būsimų studentų studijų metu taptų aktualiu veiksniumi renkantis aukštąją mokyklą studijoms, reikia teikti daugiau informacijos apie šią teikiamą paslaugą būsimiems studentams. Respondentų palankumo vertinimas taip pat atskleidė ir patvirtino, kad jie labiausiai orientuoti į savarankišką mokymąsi, nes tokia paslauga, kaip „komandinio darbo auditorijos“, kuri yra svarbi aukštosios mokyklos studijų procese, užima tik 9 vietą reitinge. Šis apklaustų moksleivių pasirinkimas taip pat yra labai natūralus, kadangi mokykloje dažniausiai mokoma ir mokomasi savarankiškai, o dirbti komandoje mokomasi aukštosios mokyklos studijų proceso metu, dėl šios priežasties ši paslauga galėjo būti įvertinta žemesniu reitingu.

Baigiant aptarti respondentų akademinė paslaugų vertinimą, taip pat būtina pabrėžti, kad respondentams trūksta informacijos apie galimybę studijuoti ne tik pasirinktoje aukštojoje mokykloje Lietuvoje, bet ir užsienyje, o neutralus vertinimas patvirtino, kad nepalankiausiai buvo įvertintos tos aukštosios mokyklos teikiamos paslaugos, apie kurias respondentai turi mažiausiai informacijos, t.y. daugelis jų, net nežino kokia tai aukštosios mokyklos teikiama paslauga? Todėl, yra būtina skleisti kuo daugiau informacijos apie teikiamas paslaugas, nes jos gali tapti būsimų studentų svarbiu aukštosios mokyklos pasirinkimo kriterijumi.

Aukštosios mokyklos materialinių paslaugų grupei priklausančių paslaugų vertinimas svyruoja nuo 49,9 proc. iki 85,4 proc. Akademinių paslaugų grupė išsiskyrė aukščiausio palankumo vertinimo susilaukusia paslauga (t.y. „prieigos prie duomenų bazių ir elektrinių šaltinių įvairovė“ 87,9 proc.) iš visų teikiamų aukštosios mokyklos paslaugų, tuo tarpu analizuojama grupė - didžiausiu palankumo vertinimo skirtumu tarp penkių šiai grupei priklausančių paslaugų (t.y. net 35,5 proc. svyravimu).

Aukščiausiai šioje grupėje įvertintos paslaugos („apgyvendinimo ir maitinimo (studentų miestelis, bendrabučiai, maitinimo įstaigos“ bei „paskolos gyvenimo išlaidoms ir studijų įmokoms“) rodo, kad jos yra svarbūs veiksniai, galintys lemti aukštosios mokyklos pasirinkimą studijoms, todėl aukštoji mokyklą turi rūpintis studentų bendrabučiais ar kurti studentų miestelius jei jų neturi, t.y. gerinti studentų apgyvendimo sąlygas. Ir tai yra natūralu, nes daugelio apklaustų respondentų planuojama studijų forma – dieninė (kurių metu daugelis studentų teikia pirmenybę studijoms, todėl tik studijuoja bei nedirba, todėl turi tik šeimos finasinę paramą), t.y. jie pretenduoja į nemokamą studijų vietą ir atitinkamai jiems yra aktualiausias mažiausiai finansinių kaštų reikalaujantis būstas, bei galimybė gauti paskolas studijų metu. Be to, studentų miestelis ar bendrabutis - turėtų būti aplinka, kurioje studentas galėtų geriau adaptuotis naujuoju gyvenimo etapu (nes iki studijų aukštojoje mokykloje moksleiviai dažniausiai gyvena su savo šeima), kurio metu vyksta daug pasikeitimų jauno žmogaus gyvenime.

Tuo tarpu kitos trys šios grupės paslaugos buvo įvertintos mažiau palankiai nei jau aptartosios. Šioje paslaugų grupėje yra mažiausio palankaus vertinimo, didžiausio nepalankaus bei neutralaus vertinimo susilaukusi paslauga (t.y. „šeimos programos (vaiko prižiūrėtoja paskaitų metu, nuotoliniai moduliai, kompiuterizuotos darbo vietos mamoms vaikų žaidimo kambaryje“, kurios palankumo vertinimas – 49,9 proc., neutralaus – 29,4 proc. nepalankaus – 20,7 proc.) iš visų aukštosios mokyklos teikiamų 24 paslaugų. Šis vertinimas rodo, kad trečdalis apklaustųjų net nenumano šios paslaugos svarbos, penktadalis ją laiko nesvarbia renkantis aukštąją mokyklą studijoms ir tik pusė apklaustųjų ją įvertino palankiai. Vėlgi, galime daryti prielaidą, kadangi ši teikiama paslauga Lietuvoje yra labai nauja, natūralu, kad respondentams trūksta informacijos apie tokią aukštosios mokyklos teikiamą paslaugą. Be to, normalu, kad respondentai ją įvertino kaip nesvarbią ar net nenumanė ar ji gali būti svarbi, turint omenyje respondentų demografines charakteristikas bei jų planuojamą dieninę studijų formą, galima daryti prielaidą, kad jie neplanuoja kurti šeimos siekdami aukštojo mokslo, todėl atitinkamai ši paslauga šiuo metu jiems nėra aktuali.

Analizuojamos grupės paslauga „neįgaliųjų studentų integravimas į aukštąją mokyklą (finansinė parama, patalpų ir studijų pritaikomumas)“ yra viena paslaugų susilaukusi aukšto neutralaus respondentų vertinimo (3 vieta iš 24 paslaugų), t.y. 21 proc. apklaustųjų nenumanė, ar ši paslauga yra svarbi renkantis aukštąją mokyklą studijoms. Nors nėra žinoma kiek neįgalių

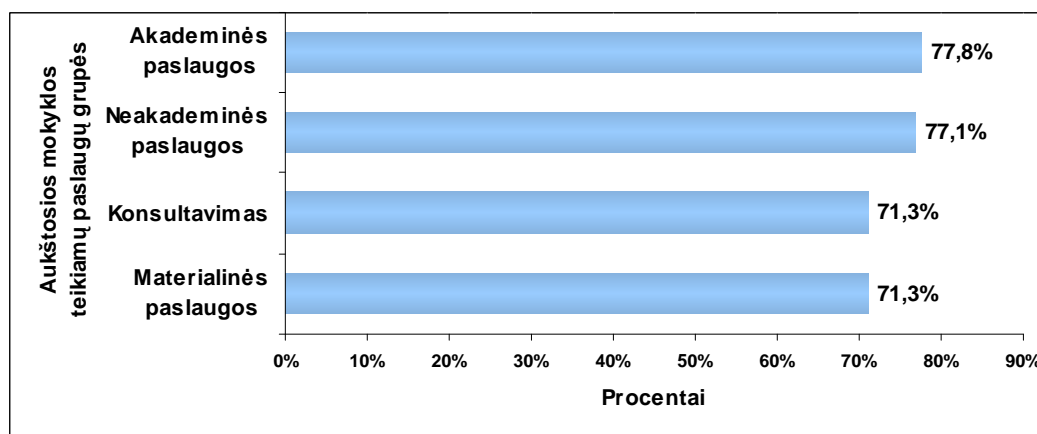
respondentų atsakė į anketos klausimus, tačiau turint omenyje, kad neįgalieji studentai, nesudaro daugumos aukštojoje mokykloje, galima daryti prielaidą, kad dauguma atsakiusių į anketos klausimus respondentai yra sveiki jaunuoliai ir kadangi jie nėra patys susidūrę su neįgaliųjų problemomis, jiems yra sunku vertinti ar būtinos aukštosios mokyklos pastangos integruoti negalia turintį asmenį į studijas.

Apibedrinant materialių paslaugų grupės reitingą, galima teigti, kad palankiausio vertinimo susilaukė šiai grupei priklausančios paslaugos, kurios yra aktualios daugumai, t.y. paslaugos užimančios pirmas tris vietas šios grupės reitinge. Tuo tarpu, ketvirtoje ir penktoje vietoje atsidūrusios paslaugos, kurios buvo aptartos analizuojant grupės reitingą, priešingai - aktualios mažumai, todėl natūralu, kad jos buvo įvertintos žemesniu reitingu. Remiantis Jungtinėje Karalystėje atliktais universitetų tyrimais (Universities UK, 2002) galima daryti išvadą kad aukštoji mokykla visų pirmą turėtų orientuotis ne tik į daugumai paklausias paslaugas, bet taip pat didelį dėmesį skirti mažumai aktualioms paslaugoms, nes būtent jos gali lemti minimų grupių apsisprendimą studijuoti aukštojoje mokykloje.

Tuo tarpu konsultavimo paslaugų grupė išsiskiria žemiausiu palankumo vertinimo procentu, kuris svyruoja nuo 61,9 proc. iki 77,2 proc. Gana palankiai buvo įvertintos pirmosios trys šiai grupei priklausančios paslaugos („studentų grupės vadovas, konsultuojantis ir padedantis studentams, iškeliantis metinius tikslus akademiniams ir asmeniniams poreikiams pasiekti“, „karjeros centro konsultacijos gyvenimo aprašymo ir motyvacinio laiško, pokalbio su darbdaviu ir laisvš bei praktikos darbo vietų klausimais“, „teisinės paslaugos (diskriminavimo, priekabiavimo, neteisėtos veiklos ir kitais klausimais)“), kurios pateiktos 4 priedo 3 lentelėje. Respondentų atsakymai parodė, kad jiems būtų svarbu turėti grupės ar asmeninį vadovą į kurį galėtų kreiptis iškilusiais klausimais studijuojant aukštojoje mokykloje. Taip, pat palankiai įvertina karjeros centro teikiamos paslaugos, tai rodo, kad studentai stoja į aukštąją mokyklą ne tik įgyti išsilavinimą, bet ir galvoja apie tolimesnę savo ateitį po studijų. Tyrimo rezultatai rodo, kad aptartos paslaugos turi įtakos renkantis aukštąją mokyklą studijoms, todėl joms taip pat reikia skirti dėmesio. O jau minėta paslauga užimanti trečią vietą pagal vertinimo palankumą grupėje, bei paslauga „sveikatinimas (edukacinės, paslaugos mitybos, alkoholio, narkotikų ir lytinio švietimo klausimais) sulaukė ir didžiausio neutralaus respondentų vertinimo, atitinkamai 19,5 proc. ir 19,3 proc.. Be to, sveikatinimo ir „psichologo konsultacija karjeros ir savęs pažinimo klausimais“ paslaugos buvo įvertintos nepalankiausiu reitingu renkantis aukštąją mokyklą studijomis. Tai rodo, kad būsimiems studentams aukštoji mokykla nėra sveikatinimo, švietimo ir psichologinės konsultacijos įstaiga, ir nors šios teikiamos paslaugos yra svarbios, jas respondentai vertina nepalankiai ir neutraliai ir į tai turi būti atsižvelgta.

Paskutinė šiame darbe – neakademinių paslaugų grupė išsiskirianti mažiausiu respondentų pritarimo skirtumu, t.y. jis svyruoja tik 2,2 proc., tačiau ši grupė pasižymi ir mažiausiu paslaugų skaičiumi grupėje. Visos šios grupės paslaugos buvo įvertintos panašiu palankumo reitingu, kuris svyruoja nuo 77,2 proc. iki 78,2 proc. Taip pat, šiai grupei priklauso paslaugos, kurios buvo įvertintos gana aukštu neutralumo ir nepalankumo procentine išraiška renkantis aukštąją mokyklą tolimesnėms studijoms. Taigi, atliktas tyrimas parodė, kad aukštoji mokykla nėra vertinama dėl neakademinių paslaugų. Ir šios neakademines paslaugas gali sudominti tuos būsimuosius studentus, kurie jau yra aktyvus jau mokymais mokykloje ir ieško naujų veiklos būdų studijų metu, t.y. planuoja ne tik studijuoti, bet ir įgyti ir naujos patirties priklausydami įvairioms aukštosios mokyklos studentų organizacijoms ar meninėms, bei sportinėms grupėms.

Norint įvertinti aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų raišką buvo tikslinga apskaičiuoti ir vidutinį pritarimo procentą (t.y. kiek yra svarbios atskiros paslaugų grupės renkantis aukštąją mokyklą studijoms), tenkantį konkrečioje paslaugų grupėje (arba dimensijoje) pateiktiems teiginiams, t.y. konkrečiai grupei priklausančioms paslaugoms. Vidutinis respondentų pritarimo reitingas pagal aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų grupes (arba kitaip subskales ar dimensijas) pateiktas 7 paveiksle.



7 pav. Respondentų pritarimo reitingas aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų grupėms
Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus

Kaip rodo tyrimo rezultatai beveik nėra aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų grupių neigiamo vertinimo apraiškų. Apie tai byloja ir tai, kad teigiamas paslaugų grupių vertinimas siekia ir gerokai viršija du trečdalius palankaus respondentų vertinimo, t.y. jis svyruoja nuo 71,3 proc. (kuriam priklauso konsultavimo ir materialinių paslaugų grupės) iki 77,8 proc., kuriuo buvo įvertinta akademinių paslaugų grupė. Konsultavimo paslaugos įvertintos beveik taip pat gerai, kaip ir geriausiai įvertinta grupė.

Aptarus kiekvienos paslaugų grupės reitingus atskirai buvo sudarytas ir visų aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų bendrojo palankumo bei procentinio rango reitingas, kuris kaip jau

minėta yra pateiktas 4 lentelėje, kurioje visos paslaugos pateiktos pagal svarbą respondentams renkantis aukštąją mokyklą studijoms. Aukščiausioji pozicija atiteko paslaugai - „prieigos prie duomenų bazių ir elektroninių šaltinių įvairovė“, kuri priklauso akademinėms paslaugoms grupei, bei įvertinta 87,9 proc. palankumu.

Visi geriausiai įvertintos paslaugos įverčiai, kurių vidurkis siekia 4,48 balo, o dažniausiai pasitaikantis vertinimo įvertis (moda - Mo) lygi 5, buvo apskaičiuoti remiantis kaip jau minėta keturių šimtu penkių respondentų dalyvavusių tyrime atsakymais. Analizuojant geriausiai įvertintą paslaugą matyti, kad tik 5,7 proc. apklaustųjų šią paslaugą įvertino nepalankiai, 6,4 proc. ją vertino neutraliai, o palankiai net 87,9 proc. respondentų. Prieš tai būtina prisiminti, kad vertinimo skalė svyravo nuo 1 iki 5 balų, t.y. išreiškė dvi neigiamas, dvi teigiamas ir vieną neutralią poziciją. Pirmąją vietą užimančio paslaugos vertinimų standartinis nuokrypis (sd) siekia 0,91 balo, o vertinimo variacijos koeficientas (V%) lygus 20 proc. Visi šių rodiklių dydžiai liudija, kad respondentų nuomonė apie šiuolaikinę elektroniniu būdu teikiamą paslaugą yra gana vienalytė. Vertinama aukštosios mokyklos teikiama paslauga užima šimtaprocentinį rangą (PR.%), tai reiškia, kad iš visų dvidešimt keturių aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų šiame tyrime ši paslauga įvertinta 100 proc., kitas paslaugas apklaustieji buvo linkę vertinti kritiškiau.

Procentinis rangas yra reikšmingas rodiklis parodantis, kurios aukštosios mokyklos teikiamos paslaugos yra reikšmingiausios būsimam studentui renkantis tolimesnių studijų įstaigą. Bendrame teikiamų paslaugų reitinge paslaugos priklausančios 4 kvartilui (t.y. nuo 100 iki 75 procentinio rango) gali būti vertinamos kaip svarbus aukštosios mokyklos pasirinkimą įtakojantis veiksnys, o analogiškai paslaugos priklausančios procentiniui rangui nuo 1 iki 25, kuris atitinka pirmąjį kvartilį, vertinamos sąlyginai mažiau palankiai, todėl ir mažiausiai įtakojančios aukštosios mokyklos pasirinkimą studijoms.

Akademinėms paslaugoms sričiai priklausanti paslauga „nuotolinių studijų moduliai“ užima reitinge tik 23 poziciją, kitaip tariant antrą vietą nuo galo bendrame paslaugų reitinge. Būtina pastebėti, kad reitingo viršuje dominuoja akademinėms paslaugoms grupei priklausančios paslaugos, kurių teikimui reikalingas ne tik žmogiškieji išteklių, bet kompiuterinė ir programinė įranga.

Aptarus 4 lentelėje gautus duomenis verta panagrinėti paslaugų reitingo grafiką pateiktą 3 priede. Iš grafiko pateikto 3 priede galima matyti, kokios paslaugos apklaustiesiems yra svarbiausios, t.y. kurias jie vertina palankiausiai renkantis aukštąją mokyklą, nes kiekviena paslauga buvo įvertinta respondentų procentine išraiška, tiksliau pritarimo procentu. Priede pateiktas reitingas prasideda palankiausiai įvertinta aukštųjų mokyklų teikiama paslauga, o baigiasi nepalankiausiai įvertintomis paslaugomis, atitinkamai reitingo reikšmės svyruoja nuo 87,9 proc. iki

Aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų palankumo ir procentinio rango reitingas

Nr.	Aukštosios mokyklos teikiamos paslaugos	Aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų grupės	Respondentų skaičius	Respondentų vertinimas%			M (vidurkis)	Mo	SD	V%	PR%
				Nepalankus	Neutralus	Palankus					
1	Prieigos prie duomenų bazių ir elektroninių šaltinių įvairovė	Akademinės paslaugos	405	5.7%	6.4%	87.9%	4.48	5	0.91	20%	100%
2	Pagalba gerinant mokymosi įgūdžius ir metodus	Akademinės paslaugos	405	4.0%	8.4%	87.6%	4.47	5	0.84	19%	96%
3	Apgyvendinimo ir maitinimo (studentų miestelis, bendrabučiai, maitinimo įstaigos)	Materialinės paslaugos	405	6.7%	7.9%	85.4%	4.44	5	0.98	22%	92%
4	Paskolos gyvenimo išlaidoms ir studijų įmokoms	Materialinės paslaugos	405	6.9%	7.9%	85.2%	4.38	5	0.98	22%	88%
5	Kompiuterizuotos darbo vietos bendrabučiuose, universiteto rūmų koridoriuose, vestibuliuose	Akademinės paslaugos	405	7.4%	9.4%	83.2%	4.32	5	1.00	23%	83%
6	Auditorijos su Multimedia ir kita šiuolaikine IT	Akademinės paslaugos	405	5.7%	12.3%	82.0%	4.27	5	0.95	22%	79%
7	Biblioteka (knygų užsakymas, pratęsimas, išdavimas elektroniniu būdu)	Akademinės paslaugos	405	9.4%	10.4%	80.2%	4.23	5	1.10	26%	75%
8	Modernios darbo vietos savarankiškam darbui skaityklose, bibliotekose	Akademinės paslaugos	405	11.6%	8.1%	80.3%	4.20	5	1.12	27%	71%
9	Studentų grupės vadovas, konsultuojantis ir padedantis studentams, iškeliantis metinius tikslus akademiniam ir asmeniniams poreikiams pasiekti	Konsultavimas	405	7.7%	15.1%	77.2%	4.19	5	1.00	24%	67%
10	Studentų atstovybė, kitos organizacijos	Neakademinės paslaugos	405	7.2%	14.6%	78.2%	4.19	5	1.00	24%	63%
11	Pagalba tarptautinių mainų studentams (atvykstantiems ir išvykstantiems), kad buvimas aukštojoje mokykloje būtų efektyvesnis)	Akademinės paslaugos	405	10.4%	12.6%	77.0%	4.17	5	1.09	26%	58%
12	Sporto ir rekreacinės grupės (palankios sąlygos sportuoti bei rengti rungtynes)	Neakademinės paslaugos	405	13.1%	10.9%	76.0%	4.09	5	1.21	30%	54%

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus

Aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų palankumo ir procentinio rango reitingas

Nr.	Aukštosios mokyklos teikiamos paslaugos	Aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų grupės	Respondentų skaičius	Respondentų vertinimas%			M (vidurkis)	Mo	SD	V%	PR%
				Nepalankus	Neutralus	Palankus					
13	Meno ir kultūros grupės (socialiniai ir kultūriniai užsiėmimai ir renginiai)	Neakademinės paslaugos	405	11.4%	11.4%	77.2%	4.05	5	1.11	27%	50%
14	Informacijos ir dokumentų konsultacijos bei pažymų užsakymas ir kt. internetu	Akademinės paslaugos	405	9.9%	14.1%	76.0%	4.05	5	1.06	26%	46%
15	Karjeros centro konsultacijos gyvenimo aprašymo ir motyvacinio laiško, pokalbio su darbdaviu ir laisvų bei praktikos darbo vietų klausimais	Konsultavimas	405	9.4%	15.6%	75.0%	4.01	5	1.07	27%	42%
16	Komandinio darbo auditorijos	Akademinės paslaugos	405	10.4%	16.8%	72.8%	4.00	5	1.10	28%	38%
17	Sveikatos apžiūra (profilaktinė, medicininė, odontologinė, psichologinė)	Materialinės paslaugos	405	12.8%	16.0%	71.2%	4.00	5	1.15	29%	38%
18	Teisinės paslaugos (diskriminavimo, priekabiavimo, drausmės, neteisėtos veiklos ir kt. klausimais)	Konsultavimas	405	8.9%	19.5%	71.6%	3.99	5	1.07	27%	29%
19	Kalbų centrai (užsienio kalba nuotoliniu būdu)	Akademinės paslaugos	405	11.9%	19.0%	69.1%	3.90	5	1.15	29%	25%
20	Psichologo konsultacija karjeros ir savęs pažinimo klausimais	Konsultavimas	405	14.3%	14.8%	70.9%	3.87	5	1.22	31%	21%
21	Neįgaliųjų studentų integravimas į aukštąją mokyklą (finansinė parama, patalpų ir studijų pritaikomumas)	Materialinės paslaugos	405	14.1%	21.0%	64.9%	3.83	5	1.23	32%	17%
22	Sveikatinimas (educacinės paslaugos mitybos, alkoholio, narkotikų ir lytinio švietimo klausimais)	Konsultavimas	405	18.8%	19.3%	61.9%	3.68	5	1.24	34%	13%
23	Nuotolinių studijų moduliai	Akademinės paslaugos	405	15.1%	25.7%	59.2%	3.67	5	1.19	32%	8%
24	Šeimos programos (vaiko prižiūrėtoja paskaitų metu, nuotoliai moduliai, kompiuterizuotos darbo vietos mamos vaikų žaidimo kambaryje)	Materialinės paslaugos	405	20.7%	29.4%	49.9%	3.43	3	1.30	38%	4%

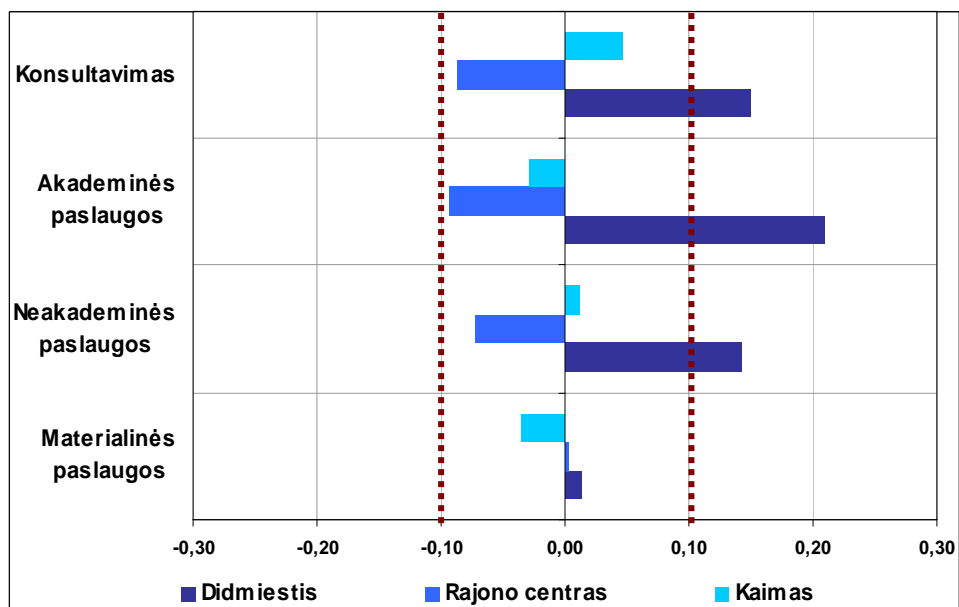
Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus

49,9 proc., bei dauguma aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų (net 19) įvertintos daugiau nei 70 procentu ir tik viena paslauga buvo įvertintą mažiau nei 50 procentų.

2.1.4. Aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų vertinimas pagal respondentų demografines charakteristikas

Remiantis Čekanavičiumi ir Murausku tyrimo metu gauti duomenys bus interpretuojami šiuo būdu, t.y. kuo aukštesnis gautas įvertis rodys palankiau vertinamas aukštosios mokyklos teikiamos paslaugas. Tai patvirtina ir 4 lentelėje pateikti duomenys. Kaip jau buvo minėta šiame darbe respondentų atsakymas „ne“ buvo vertinamas 1 balu, o atsakymas „taip“ – 5 balais (vertinimas išreikštas pirminiais balais), atsakant į pirmąjį anketos klausimą. Tačiau, taip koduojant informaciją lieka nežinomas skalės statistinis vidurys, dėl šios priežasties rezultatai buvo pateikti kitoje matavimo plotmėje – standartizuoto normaliojo skirstinio z-įverčiuose. Įverčio vidurkis vadovaujantis standartizuoto z-įverčio taisykle yra transformuojamas į 0, o standartinis nuokrypis į 1, kurio pasikliaujamojo intervalo ribos siekia $\pm 0,1$ balo, o alpha lygi 0,05. Pasikliaujamojo intervalo ribos visuose grafikuose yra pažymėtos bordo spalvos punktyrine linija.

Siekiant atskleisti aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų patrauklumą reikėtų atsižvelgti į tai, kaip jį įvardija respondentai, kurių gyvenamoji vieta skiriasi (apklaustieji gyvena didmiestyje, rajonų centruose, kaime).



8 pav. Aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų vertinimas pagal respondentų gyvenamąją vietą (z-įverčiai)

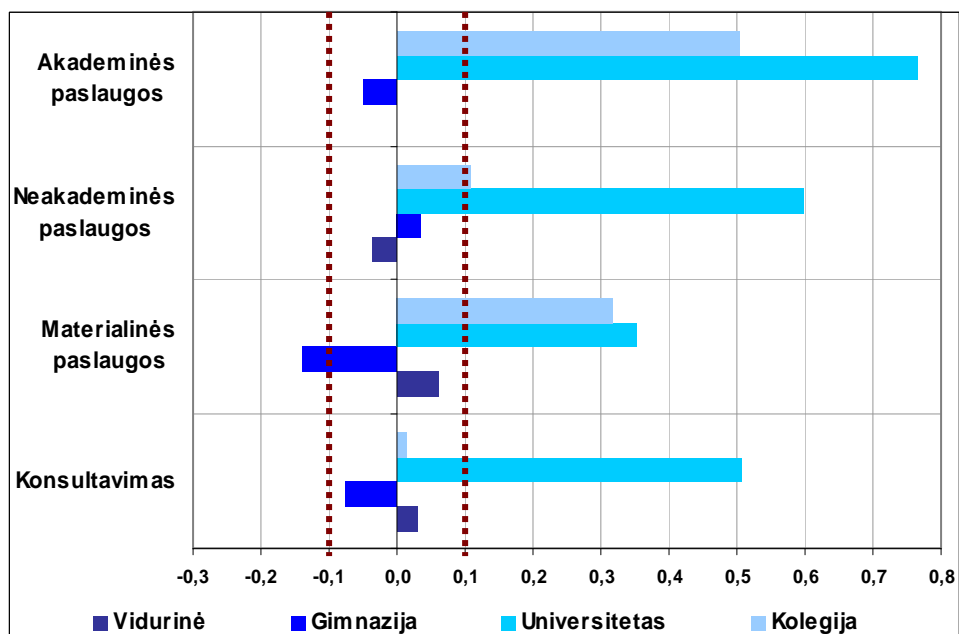
Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus

Iš 8 paveiksle pateiktų duomenų matyti, kad teigiamai visų sričių teikiamas paslaugas vertina didmiestyje gyvenantys respondentai. Tuo tarpu, rajono centre gyvenantys moksleiviai paslaugas linkę vertinti neigiamai, o kaimo gyventojų vertinimai gali būti įvardijami kaip atitinkantys „aukso

vidurį“. Kita vertus reikia pastebėti, kad taip galima vertinti tikrai konsultavimo, akademines ir neakademines paslaugas. Tuo tarpu materialinių paslaugų vertinimas beveik nesiskiria, t.y. nepriklauso nuo respondentų gyvenamosios vietos.

Tęsiant paslaugų priklausomybės analizę nuo respondentų gyvenamosios vietos būtina pastebėti, kad išskirtinai palankiai vertina akademines paslaugas respondentai gyvenantys didmiestyje. O kadangi į teigiamų vertinimų sritį aptariama paslaugų grupė nukrypsta per bemaž penktadalį standartinio nuokrypio nuo pasikliaujamojo intervalo, toks vertinimas jau gali būti pripažįstamas kaip išskirtiniu.

Aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų grupių vertinimas pagal mokymosi įstaigą pateiktas 9 paveiksle. Tyrimo metu gauti duomenys rodo, kad respondentai, kurių mokymosi įstaiga – universitetas ar kolegija, išsiskiria visų aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų grupių išskirtiniu ir teigiamu vertinimu, todėl tai gali tapti tolimesnių tyrimų objektu.



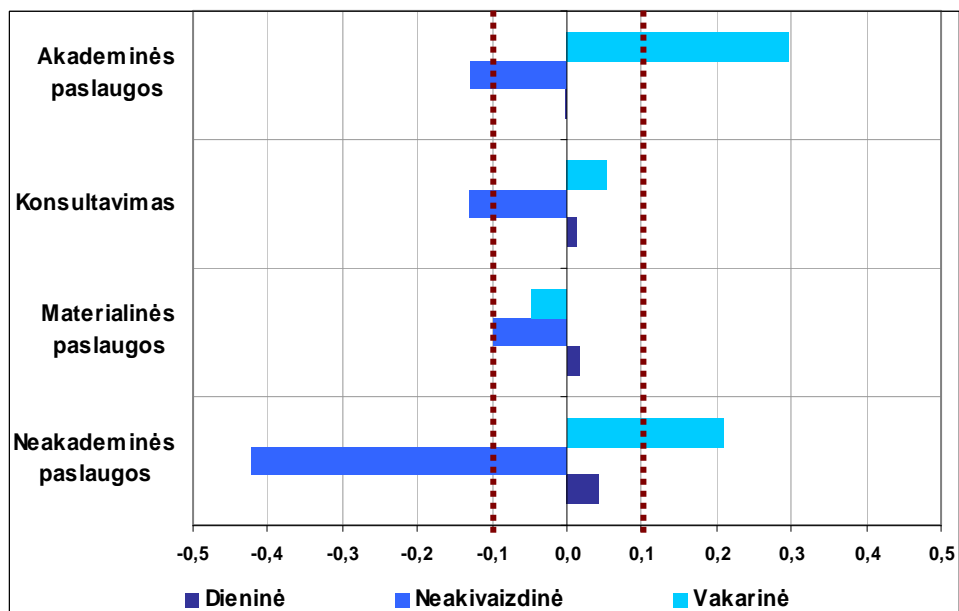
9 pav. Aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų vertinimas pagal respondentų mokymosi įstaigą (z-įverčiai)

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus

Nors minėtose įstaigose besimokančių respondentų aukštųjų mokyklų teikiamų paslaugų adresu išreikštos nuomonės itin palankios (teikiamų paslaugų vertinimo įverčiai nukrypsta bemaž per pusę ir daugiau standartinio nuokrypio), tačiau šiuos vertinimus reikėtų vertinti atsargiai, dėl mažo apklaustųjų skaičiaus besimokančių universitete ar kolegijoje. Tačiau, dėl gautų rezultatų galime daryti prielaidą, kad asmenys, kurie studijuoja ar studijavo aukštojoje mokykloje, bei susidūrę su teikiamomis paslaugomis, gali objektyviau jas įvertinti. Tuo tarpu respondentai, kurie dar neturi šios patirties (vis dar mokosi gimnazijoje ar vidurinėje mokykloje), nepasižymi išskirtiniu teikiamų aukštosios mokyklos paslaugų vertinimu. Apie tai byloja 9 paveiksle pateikti rezultatai, kurie rodo,

kad gimnazijoje ir vidurinėje mokykloje besimokančių respondentų nuomonių įverčiai „neišeina“ už pasikliaujamojo intervalo ribų, t.y. šių apklaustųjų nuomonės, atitinka normavimo vidurkį.

Tuo tarpu, analizuojant respondentus pagal planuojamą studijų formą išsiskiria respondentų nuomonės, kurie planuoja studijuoti vakarinėse ar neakivaizdinėse studijose. Tačiau, šiuos gautus rezultatus reikia taip pat vertinti atsargiai kaip ir respondentų pasiskirstymą pagal mokymosi įstaigą, bei abiem atvejais šias prielaidas reikėtų patikrinti kitų tyrimų metu.



10 pav. Aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų vertiniamas pagal respondentų planuojamą studijų formą (z-įverčiai)

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus

Apklausoje dalyvavusių respondentų pasiskirstymas pagal planuojamą studijų formą atskleidė, kad ypač palankiai vertina akademinės ir neakademinės paslaugas apklaustieji, kurie planuoja rinktis vakarines studijas. Vadinasi respondentai yra orientuoti į paslaugas, kurių dėka teikiamos geriausios sąlygos studijoms bei turiningo laisvalaikio galimybės studijų metu aukštojoje mokykloje. O ypač nepalankiai vertina tyrime dalyvavę asmenys aukštosios mokyklos teikiamas paslaugas, kurie planuoja studijuoti neakivaizdiniu būdu. Labai natūralu, kad šių studentų grupė mažiausiai vertina neakademinę paslaugų grupę, kadangi dauguma tokių studentų yra dirbantys turi šeimas, todėl joms jos nelabai ir aktualios. Tačiau nepalankiai vertinamos ir akademinės bei konsultavimo paslaugos. Lyginant su minėtomis paslaugomis geriau vertinamos tik materialiosios paslaugos tačiau ir jos nepalankiai. Tai rodo, kad šių studentų grupė visiškai nesidomi aukštąja mokykla kaip paslaugų teikėja ir tai gali būti vien iš prielaidų, kuri turėtų būti patikrinta, kad dauguma jų studijuoja tik norėdami įgyti aukštojo mokslo diplomą.

Aptarus aukštosios mokyklos paslaugų grupes pagal respondentų gyvenamąją vietą, mokymosi įstaigą ir planuojamą studijų formą, būtina įvertinti, kaip šias paslaugas vertina apklaustieji pagal

lyti ir amžių. 5 priedo 1 paveiksle pateiktas respondentų vertinimas pagal lytį, kurie rodo, kad aukštosios mokyklos teikiamas paslaugas palankiau vertintina moterys nei vyrai. O pagal paslaugų grupes vertinimas pasiskirstė taip: akademinės paslaugas palankiau vertina moterys (N=237) nei vyrai (N=168) (tikrinta student kriterijumi (t-test) gauti akademinė paslaugų vertinimo patikros rodikliai: $t=4,720$; $df=403$; $p=0,000$); materialinės paslaugos analogiškai ($t=3,148$; $df=403$; $p=0,002$; konsultavimo: $t=4,096$; $df=403$; $p=0,000$); neakademinė paslaugų patikros rodikliai taip pat ($t=2,545$; $df=403$; $p=0,011$). Be to, ir vyrai ir moterys geriausiai vertina akademinės ir konsultavimo paslaugas. Prasčiau materialines paslaugas ir blogiausiai neakademinės paslaugas.

O aukštosios mokyklos teikiamas paslaugas labai panašiai linę vertinti tiek jaunesni, tiek ir vyresni respondentai, todėl jų vertinimuose statistiškai reikšmingi skirtumai neužfiksuoti. Tikrinta vienfaktorinės dispersinės analizės (one - way ANONA) metodu. Gauti patikros rezultatai: $F=1,643$; $df=404$; $p=0,163$. Iš 5 priedo 2 paveikslo matyti, kad skirtumai užfiksuoti tik tarp respondentų, kurie yra 16 metų ar jaunesni, lyginant su respondentais, kurių amžius siekia 21 metus ar daugiau vertinant aukštosios mokyklos teikiamas paslaugas. Pagal Duncan'o kriterijų žymiai palankiau šias teikiamas paslaugas vertina vyresni 21-39 metų respondentai, kurie tikėtina jau yra susidūrę su aukštosios mokyklos teikiamomis paslaugomis. Gyvenamoji vieta aukštosios mokyklos paslaugų vertinimui lemiamos įtakos taip pat neturi, gauti patikros rezultatai: $F=2,123$; $df=404$; $p=0,121$, kaip beje ir planuojama studijų forma (patikros rezultatai lygus: $F=1,909$; $df=404$; $p=0,150$) ar baigta mokymosi įstaiga ($F=1,328$; $df=404$; $p=0,265$).

Išanalizavus aukštosios mokyklos teikiamas paslaugas įvairiais pjūviais, t.y. kurios iš jų yra svarbiausios renkantis aukštąją mokyklą ir kiek jų vertinimas priklauso nuo apklaustųjų lyties, amžiaus, planuojamos studijų formos ir panašiai, sekančiuose skyriuose nagrinėjamas teikiamų paslaugų aktualumas (kuriuos nusako antrame klausime pateikti teiginiai) respondentams bei aukštosios mokyklos pasirinkimo kriterijai, t.y. kiek teikiamos paslaugos įtakoja tolimesnių studijų įstaigos pasirinkimą.

2.1.5. Aukštosios mokyklos pasirinkimo kriterijų ir aktualumo ryšiai su teikiamomis paslaugomis

Šiame skyriuje pateikta aukštosios mokyklos paslaugų grupių sąveikos analizė su aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų aktualumo vertinimu bei aukštosios mokyklos pasirinkimo kriterijais. Prieš aptariant koreliacinius ryšius būtina aptarti ir aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų aktualumo būsimiems studentams palankumo vertinimą, kuris yra pavaizduotas 4 priedo 4 lentelėje.

Visi pateikti teiginiai tyrimo metu respondentų įvertinti labai palankiai, t.y. daugiau nei 80 proc. Apklausos rezultatai rodo, kad reikia būtinai informuoti apie aukštosios mokyklos teikiamas paslaugas visomis informacinėmis priemonėmis. Toks apklaustųjų vertinimas, rodo, kad trūksta informacijos apie teikiamas paslaugas. Taip pat, dauguma būsimų studentų pritarė, kad aukštosios

mokyklos teikiamos paslaugos padeda ne tik geriau realizuoti save, sudaryti palankias sąlygas studijuoti, bet gali įtakoti ir pasirinkimą studijuoti konkrečioje aukštojoje mokykloje. Be to, minėti paslaugų aktualumo vertinimai susilaukė mažo neutralaus ir ypač labai mažo nepalankaus vertinimo procento. Apibendrinant gautus duomenis galima teigti, kad atliktas tyrimas patvirtino aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų aktualumą.

Tuo tarpu aiškinantis aukštosios mokyklos pasirinkimo kriterijų ir aktualumo ryšius su teikiamomis paslaugomis, atlikti skaičiavimai patvirtino, kad visi koreliacijos koeficientai yra teigiami bei dėsningi. 5 lentelėje pateikiama interkoreliacinė matrica tarp atskirų aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų grupių ir paslaugų aktualumo požymių

5 lentelė

Aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų aktualumo ryšys su teikiamomis paslaugų grupėmis

Aukštosios mokyklos (AM) teikiamų paslaugų grupės	Aukštosios mokyklos (AM) teikiamų paslaugų aktualumas			
	Informacinėmis priemonėmis reikia informuoti apie AM teikiamas paslaugas	AM teikiamos paslaugos padeda studentams geriau realizuoti save	AM teikiamos paslaugos sudaro palankesnes sąlygas studentams mokytis	AM teikiamos paslaugos gali įtakoti studentų pasirinkimą studijuoti
Akademinės paslaugos	0.3	0.3	0.2	0.2
	***	***	***	***
Materialinės paslaugos	0.2	0.2	0.2	0.2
	***	***	***	***
Konsultavimas	0.2	0.3	0.2	0.2
	***	***	***	***
Neakademinės paslaugos	0.2	0.2	0.2	0.2
	***	***	***	***

Pastaba: Lentelėje nurodyti koreliacijos koeficientai yra statistiškai reikšmingi lygmenimis
Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus

. Tamsiai mėlyna spalva nuspalvinti langeliai rodo stipresnę koreliaciją, kuri lygi 0,03 balo, o žydra spalva - silpną koreliaciją (kai $0,3 < x \leq 0,4$; $0,2 < x \leq 0,3$; $0,1 \leq x \leq 0,2$, o $p \leq 0,001$ -***; $p \leq 0,01$ -**; $p \leq 0,05$ -*; o $N_{\min}=400$, o $N_{\max}=401$). Dėl šios priežasties remiantis pateikta koreliacijų matrica XXX lentelėje galima teigti, kad egzistuoja silpnas, sistemingas ir statistiškai patikimas ryšys tarp atskirų aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų grupių ir jų aktualumo. Nors dauguma jų koreliuoja labai silpnu koreliaciniu ryšiu (koreliacijos koeficiento reikšmės siekia 0,02 balo).

Atlikti skaičiavimai rodo, kad egzistuoja koreliacinis ryšys tarp akademinų paslaugų bei tokių aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų aktualumo kaip: „informacinėmis priemonėmis reikia informuoti apie aukštosios mokyklos teikiamas paslaugas“ ir „aukštosios mokyklos teikiamos paslaugos padeda studentams geriau realizuoti save“. Tuo tarpu konsultavimo grupės paslaugos koreliuoja tik su „aukštosios mokyklos teikiamos paslaugos padeda studentams geriau realizuoti save“. Tai rodo, kad turi būti informuojama apie teikiamas akademines paslaugas informacinėmis

priemonėmis, nes būsimi studentai, mano, kad ši paslaugų grupė, jiems padėtų geriau realizuoti save studijų metu aukštojoje mokykloje. Be to, turi būti skirtas kuo didesnis dėmesys konsultavimo paslaugoms, nes būsimi studentai, taip pat pritaria, kad šios paslaugos būtų naudingos jų savirealizacijai.

Analizuojant aukštosios mokyklos pasirinkimo kriterijų ir teikiamų paslaugų grupių ryšį, koreliacinė matrica pateikta 6 lentelėje rodo, kad egzistuoja ryšys tarp aukštosios mokyklos teikiamos studijų kokybės bei materialinių ir konsultavimo paslaugų, bei silpnas ryšys su neakademinėmis paslaugomis (kai $0,2 < x \leq 0,3$; $0,1 < x \leq 0,2$; $0,9 < x \leq 0,1$, o $p \leq 0,001$ - ***; $p \leq 0,01$ - **; $\leq 0,05$ - *; o $N_{\min}=275$, o $N_{\max}=333$). Nors prieš tai gauti tyrimo rezultatai atskleidė ypač palankų respondentų akademinė paslaugų vertinimą renkantis aukštąją mokslo įstaigą, tačiau aukštosios mokyklos teikiamą studijų kokybę kaip pasirinkimo kriterijus koreliuoja su materialinėmis ir konsultavimo paslaugomis.

6 lentelė

Aukštosios mokyklos pasirinkimo kriterijų ryšys su teikiamomis paslaugų grupėmis

Aukštosios mokyklos (AM) teikiamų paslaugų grupės	Aukštosios mokyklos (AM) pasirinkimo kriterijai				
	AM vardas, pripažinimas pasaulyje, ES	AM teikiamų studijų kokybė	AM teikiamos paslaugos studentams	AM arčiau tėvų namų	AM rūpinasi absolventų karjera
Akademinės paslaugos	0,1	0,1	0,1	0,0	0,1
Materialinės paslaugos	0,1	0,2 **	0,1 *	-0,1	-0,1
Konsultavimas	0,0	0,2 ***	0,1	0,0	0,0
Neakademinės paslaugos	0,0	0,1 *	0,1	-0,1	0,0

Pastaba: Lentelėje nurodyti koreliacijos koeficientai yra statistškai reikšmingi lygmenimis

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus

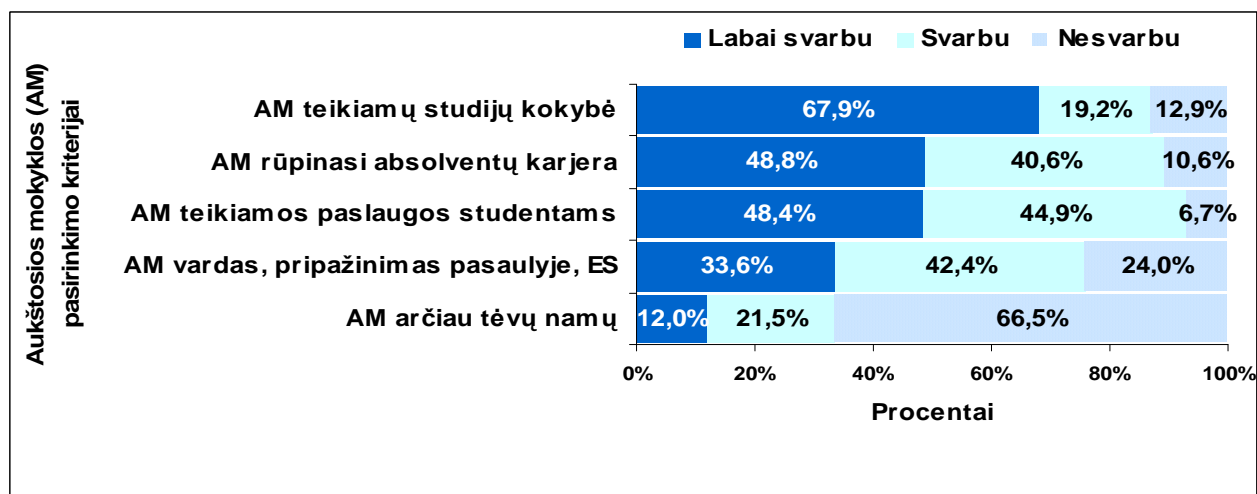
Taip pat silpnas ryšys užfiksuotas tarp materialinių paslaugų grupės ir aukštosios mokyklos pasirinkimo kriterijaus, kaip „AM teikiamos paslaugos studentams“, bei teikiamos studijų kokybės ir neakademinė paslaugų.

Tai, kad akademinės paslaugos nekoreliuoja su aukštosios mokyklos pasirinkimo kriterijais, taip pat gali rodyti, kad studijų kokybė ir akademinės paslaugos yra savaimė suprantamas reiškinys, dėl kurio būsimi studentai rinkęsi mokymosi įstaigą tolimesnėms studijoms, nes kokybiškos studijos teikiamos per akademinės paslaugas - pagrindinė aukštosios mokyklos funkcija, tačiau pasirodo nevienintelė. Koreliacija tarp studijų kokybės kaip aukštosios mokyklos pasirinkimo kriterijaus ir materialinių bei konsultavimo paslaugų rodo, kad būsimus studentus gali paskatinti

studijuoti vienoje ar kitoje aukštojoje mokykloje tokia teikiama paslauga kaip „teikiamos paskolos studijoms ar gyvenimo išlaidoms“ (ši paslauga buvo geriausiai įvertinta materialių paslaugų grupėje), be to, kad finansinė parama gali būti ne tik patraukli, bet ir vertinama kaip ir sėkmingo studentų gyvenimo sąlyga. Kadangi didžioji dalis respondentų yra moksleiviai, todėl baigus vidurinę mokyklą ar gimnaziją, jiems yra svarbu nuspręsti ką veikti toliau, t.y. stoti į aukštąją mokyklą studijuoti, dirbti Lietuvoje ar kurti savo ateitį užsienyje. Todėl, jei jų tėveliai negali užtikrinti finansinio išlaikymo, be to daugelis tyrime dalyvavusių apklaustųjų planuoja dienių studijų formą (kurių metu dauguma studentų nedirba), teikiamos materialios paslaugos tampa vienu iš pagrindinių kriterijų ne tik studijuoti konkrečioje aukštojoje mokykloje, bet ir apskritai pasirinkti studijas baigus vidurinę mokyklą ar gimnaziją.

Be to, kadangi aukštosios mokyklos teikiama studijų kokybė siejasi su materialinėmis ir konsultavimo paslaugomis, galima daryti prielaidą, kad studijų kokybė siejama su finansiniu stabilumu (materialinės paslaugos – finansinis palaikymas užtikrina kokybiškas studijas studijų aukštojoje mokykloje metu), o kokybiškų studijų metu ir po jų ypač svarbios konsultavimo paslaugos. Verta prisiminti, kad ypač respondentų buvo palankiai vertinamos studijų vadovo (mentoriaus) ir karjeros centro konsultacijos, kurios gali tapti ir sėkmingo įsidarbinimo prielaida. Karjeros konsultavimo, šiaip konsultavimo ir mentoriaus paslaugų poreikis paskutiniaisiais studijų metais patvirtintas ir Didžiosios Britanijos universitetų tyrimų metu (Universities UK, 2002).

Taip pat siekiant išsiaiškinti būsimųjų studentų aukštosios mokyklos pasirinkimo tendencijas buvo sudarytas suformuluotų kriterijų pasirinkimo reitingas. Atlikus skaičiavimus, kurių rezultatai pateikti 11 paveiksle, matyti, kad būsimų studentų pasirinkimą renkantis aukštąją mokyklą studijoms labiausiai įtakoja aukštosios mokyklos studijų kokybė (šiek tiek daugiau negu du trečdaliai respondentų įvertino tai kaip labai svarbų veiksnį ir tik 12,9 proc. kaip nesvarbų), kad studijų kokybė yra svarbus pasirinkimo kriterijus parodė ir koreliacinė matrica. Tuo tarpu mažiausiai įtakojantis aukštosios mokyklos pasirinkimo veiksnys - aukštosios mokyklos nutolis nuo respondentų tėvų gyvenamosios vietos, kuris gali būti įvertintas tik kaip papildomas ar iš dalies aukštosios mokyklos pasirinkimą įtakojantis veiksnys.



11 pav. Aukštosios mokyklos pasirinkimo kriterijų reitingas pagal respondentus

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus

Iš 11 paveiksle pateiktų aukštosios mokyklos pasirinkimo kriterijų matyti, kad daugelis jų buvo vertinami kaip „labai svarbūs“ arba „svarbūs“. Būtina pastebėti, kad aukštosios mokyklos teikiamos paslaugos renkantis mokymosi įstaigą tolimesnėms studijoms yra labai svarbios 48,4 proc. apklaustiesiems, o svarbios 44,9 proc. tyrime dalyvavusių respondentų. Be to, analizuojamas pasirinkimo kriterijus surinko mažiausiai neigiamų būsimų studentų nuomonių, t.y., kad aukštosios mokyklos teikiamos paslaugos studentams yra nesvarbus veiksnys renkantis tolimesnę mokymosi įstaigą atsakė tik 6,7 proc. apklaustųjų. Šis įvertinimas yra labai svarbus. Tai rodo, kad aukštosios mokyklos turi atkreipti dėmesį į teikiamas paslaugas norėdamos, kad jos taptų vienu svarbiausių moksleivio pasirinkimo kriterijumi studijuoti konkrečioje aukštojoje mokykloje ne tik dėl kokybiškų studijų, bet ir teikiamų paslaugų.

Taip pat, šis reitingas rodo, kad renkantis aukštąją mokyklą būsimiems studentams yra labai svarbu ar aukštoji mokykla rūpinasi ne tik teikiamomis kokybiškomis studijomis ir paslaugomis, bet ir savo studentų karjera. Šis pasirinkimo kriterijus yra beveik taip pat gerai vertinamas kaip ir aukštosios mokyklos teikiamos paslaugos. Kad rūpinimasis absolventų karjera būtų labai svarbus kriterijus studijuoti aukštojoje mokykloje atsakė 48,8 proc. apklaustųjų, o kad svarbus 40,6 proc. Taigi, netgi 89,4 proc. apklaustųjų ši kriterijų įvertino labai palankiai.

Norint detaliau išanalizuoti aukštosios mokyklos paslaugų aktualumą ir jos pasirinkimo kriterijus, šiame darbe neapsiribota tik koreliacija ir kriterijų sureitingavimu. Todėl sekančiuose skyriuose pateikti papildomi skaičiavimai, norint atlikti išsamesnę analizę.

2.1.6. Teikiamų paslaugų aktualumo ir aukštosios mokyklos pasirinkimo kriterijų ryšiai su respondentų demografinėmis charakteristikomis

Šiame skyriuje aptariami aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų aktualumo ir pasirinkimo kriterijų ryšiai atsižvelgiant į tokius papildomus faktorius kaip respondentų lytį, amžių, mokymosi įstaigos tipą bei planuojamą studijų formą. Kadangi aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų aktualumo bei jos pasirinkimo kriterijų požymių vertinimo atsakymo formatą sudaro ranginė skalė, o jų įverčių skirstiniai nėra normalieji, todėl hipotezių tikrinimui naudojami neparametrinės statistikos metodai tokie kaip: Mano – Vitnio U testas bei Kruskalio Voliso kriterijus (Čekanavičius, Murauskas, 2004). Siekiant atskleisti lytiškumo aspektus tiek teikiamų paslaugų aktualumui, tiek aukštosios mokyklos pasirinkimo kriterijams naudotas Mano – Vitnio U testas, o anksčiau, planuojamos studijų formos ir gyvenamosios vietos bei baigtos ugdymo įstaigos minėtiems aspektams įtakai atskleisti naudotas Kurskalo – Voliso kriterijus. Atlikti skaičiavimai pagal Mano – Vitnio U testą ir Kruskalo – Voliso kriterijų pateikti 6 ir 7 priedo lentelėse.

Visų pirma šiame darbe pateikiamas aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų aktualumas bei aukštosios mokyklos pasirinkimų kriterijų pasiskirstymas pagal lytį, kuris buvo apskaičiuotas pagal Mano – Vitnio U testą bei pateikti 6 priedo 1 ir 2 lentelėje. Atlikti skaičiavimai parodė, kad vienam iš pasirinkimo kriterijui, t.y. aukštosios mokyklos teikiamų studijų kokybei labiausiai imponuoja moteriškosios lyties atstovėms. Kitaip tariant, moteris dažniau nei vyrai renkasi aukštąją mokyklą dėl teikiamų studijų kokybės. Visi kiti pasirinkimo kriterijai („AM vardas, pripažinimas pasaulyje, ES“, „AM teikiamos paslaugos studentams“, „AM arčiau tėvų namų“, „AM rūpinasi absolventų karjera“) labai panašiai vertinami tiek vyrų tiek moterų. Nors pavyzdžiui tikėtina, kad kelis kartus padidinus tyrimo imtį išryškėtų statistiškai reikšmingi skirtumai tarp vyrų ir moterų, t.y. moterims aukštosios mokyklos pripažinimas pasaulyje ar Europos Sąjungoje, gali tapti vienu svarbiausiu kriterijumi renkantis mokymosi įstaigą tolimesnėms studijoms, tačiau tai jau reikalauja detalesnio tyrimo.

Pagal Mano – Vitnio U testą buvo patikrintas ir respondentų pritarimas teiginiams („informacinėmis priemonėmis reikia informuoti apie AM teikiamas paslaugas“, „AM teikiamos paslaugos padeda studentams geriau realizuoti save“, „AM teikiamos paslaugos sudaro palankesnes sąlygas studentams mokytis“, „AM teikiamos paslaugos gali įtakoti studentų pasirinkimą studijuoti“) susijusiais su aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų aktualumu pagal lytį (rezultatai pateikti 6 priedo 1 lentelėje). Tyrimo rezultatai atskleidė, kad moterys labiau nei vyrai išvelgia būtinumą informacinėmis priemonėmis informuoti apie aukštosios mokyklos teikiamas paslaugas. Taip pat, moterys mano, kad teikiamos paslaugos padeda studentui geriau realizuoti save. Tuo tarp, vyrai nors ir pritaria, kad paslaugos turi įtakos geresnei asmenybės savirealicijai, tačiau jiems tai ne tiek svarbu kiek moterims. O aukštosios mokyklos teikiamas paslaugas kaip palankesnes sąlygas studijoms ar teikiamų paslaugų įtaką renkantis aukštąją mokyklą studijoms tiek vyrai, tiek moterys vertina labai panašiai.

Kaip jau minėta, Kurskalo – Voliso kriterijumi buvo siekiama išsiaiškinti respondentų amžiaus, planuojamos studijų formos ir gyvenamosios vietos bei mokymosi įstaigos įtakos minėtiems aspektams išsiaiškinti.

Visų pirma aptariama minėtų faktorių įtaką teikiamų paslaugų aktualumui. Atlikti skaičiavimai pateikti 7 priedo 1 lentelėje parodė, kad aukštosios mokyklos teikiamos paslaugos 17 - 18 metų jaunuoliams gali būti svarbiausiu veiksniu pasirinkti studijas aukštojoje mokykloje. Dėl šios priežasties reikia daug dėmesio skirti baigiamosiose mokyklos klasėse besimokantiems mokiniam, kad juos sudominti ne tik konkrečia aukštąją mokyklą, bet ir paskatinti toliau mokytis, dėl teikiamų paslaugų. Kad aukštosios mokyklos teikiamos paslaugos gali įtakoti būsimų studentų pasirinkimą studijuoti patvirtino ir respondentų pasiskirstymas pagal planuojamą studijų formą. Rezultatai, gauti pritaikius Kurskalo – Voliso kriterijų, rodo, kad vakarinę studijų formą rinkę tie asmenys, kuriems aukštosios mokyklos teikiamos paslaugos yra vienu pagrindiniu faktoriumi studijuoti. O mažiausiai aukštosios mokyklos teikiamos paslaugos imponuoja respondentams, kurie planuoja studijuoti neakivaizdiniu būdu (žinoma, dėl šios grupės neskaitlingumo rezultatai gali būti iškreipti). Respondentų gyvenamoji vieta ir mokymosi įstaiga, analizuojamiems aspektams įtakos neturi.

Šiuo tyrimu buvo taip pat siekiama išsiaiškinti ir aukštosios mokyklos pasirinkimo kriterijų priklausomybę nuo respondentų gyvenamosios vietos, amžiaus, planuojamos studijų formos ir mokymosi įstaigos. Skaičiavimo rezultatai pateikti 7 priedo 2 lentelėje rodo, kad respondentų gyvenamoji vieta turi įtakos renkantis aukštąją mokslo įstaigą studijoms, t.y., didmiestyje gyvenantys jaunimas renkasi dėl aukštosios mokyklos teikiamų studijų kokybės. Tuo tarpu rajonų centruose gyvenantiems moksleiviams teikiama studijų kokybė mažiausiai imponuoja. Be to, didmiestyje gyvenantiems moksleiviams aukštosios mokyklos pripažinimas pasaulyje ar ES yra taip pat svarbus kriterijus renkantis mokymosi įstaigą tolimesnėms studijoms, o moksleiviams gyvenantiems rajonų centruose, kaip ir teikiama studijų kokybė, tai nėra svarbu. Be to, tyrimo metu paaiškėjo, kad aukštosios mokyklos teikiamos paslaugos yra vienu svarbiausiu kriterijumi renkantis aukštąją mokslo įstaigą tolimesnėms studijoms moksleiviams, kurie mokosi ar mokėsi vidurinėje mokykloje. O respondentų amžius ir planuojama studijų forma neįtakoja pateiktų aukštosios mokyklos pasirinkimo kriterijų.

Atlikti skaičiavimai pagal Kurskalo – Voliso kriterijų, taip pat pagrindė aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų svarbą renkantis aukštąją mokyklą studijoms, be to atskleidė, kas yra svarbu būsimiems studentams analizuojant juos pagal jų lytį, amžių, gyvenamąją vietą, mokymosi įstaigą ir planuojamą studijų formą. Kadangi aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų aktualumas išanalizuotas įvairiais aspektais, šiame darbe buvo dar panaudotas ir klasterių metodas, norint dar ir sugrupuoti būsimuosius studentus pagal aukštosios mokyklos teikiamas paslaugas, t.y. išsiaiškinti

kokių būsimų studentų tipai ketina studijuoti aukštojoje mokykloje. Ši analizė pateikta sekančiame skyriuje.

2.1.7. Būsimų studentų tipai pagal aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų grupes

Naudojant klasterinę analizę (K-Mean Cluster Analysis) buvo pabandyta identifikuoti konkrečius būsimų studentų statistinius tipus pagal aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų grupes: t.y. akademinės, materialinės, konsultavimo ir neakademinės paslaugas. Priimtinausi pasirodė 3 ir 4 klasterių modeliai. Pagal raišką ganėtinai informatyvus yra 3 klasterių modelis, kuriame išsiskiria trys ganėtinai skirtingos pagal aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų vertinimą būsimų studentų tipai - grupės pateiktos 7 lentelėje.

7 lentelė

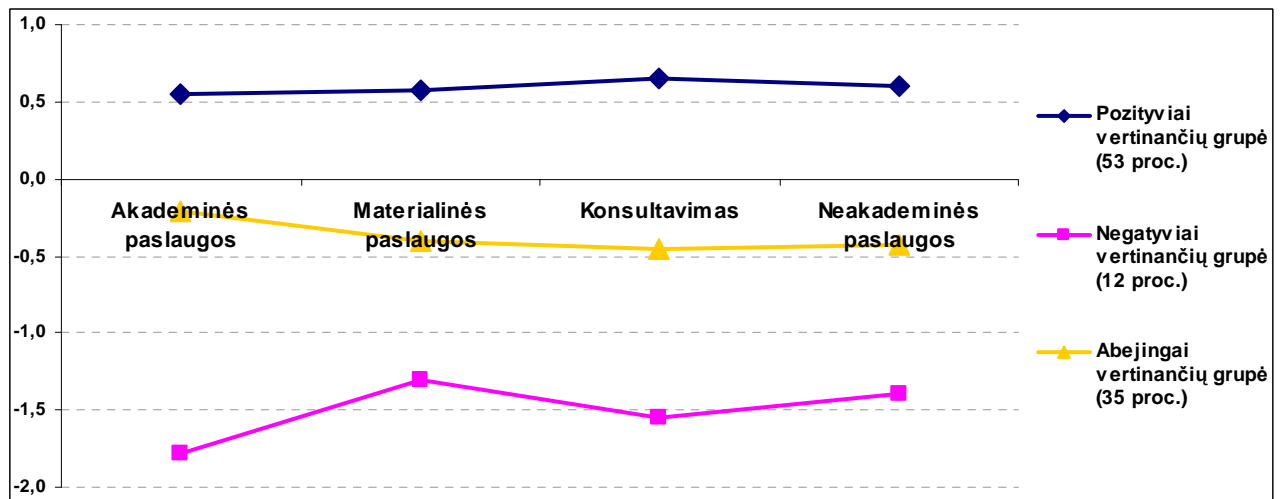
Būsimų studentų tipai pagal aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų grupes pritaikius 3 klasterių modelį (procentinė išraiška)

Aukštosios mokyklos paslaugų grupės	Pozityviai vertinančių grupė (53%)	Negatyviai vertinančių grupė (12%)	Abejingai vertinančių grupė (35%)
Akademinės paslaugos	0,55	-1,78	-0,21
Materialinės paslaugos	0,57	-1,31	-0,41
Konsultavimas	0,66	-1,55	-0,45
Neakademinės paslaugos	0,6	-1,39	-0,46

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus

Vieną šių grupių galima traktuoti kaip grupę išsiskiriančią pozityviais aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų vertinimais. Gera konstatuoti, kad tai pati gausiausia grupė, kurią sudaro net 53proc. respondentų, kitaip tariant šiek tiek daugiau nei pusė visų apklausoje dalyvavusių būsimų studentų. Šiai grupei priklausantys respondantai svarbią reikšmę teikia tiek akademinėms, tiek materialinėms paslaugoms, neatskiriant ir visų kitų paslaugų, todėl šią grupę galima pavadinti pozityviai vertinančių visas aukštosios mokyklos teikiamas paslaugas.

Pagrįstai galima įvardinti priešingą pozityviajai grupei „negatyvių“ vertinimų grupę, kurią sudaro šiek tiek daugiau nei dešimtadalis (12proc.) apklausoje dalyvavusių respondentų – potencialių būsimų studentų. Šiai grupei būdinga tai, kad daugelis aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų jiems nėra patrauklios, o mažiausiai patrauklios yra akademinės paslaugos.

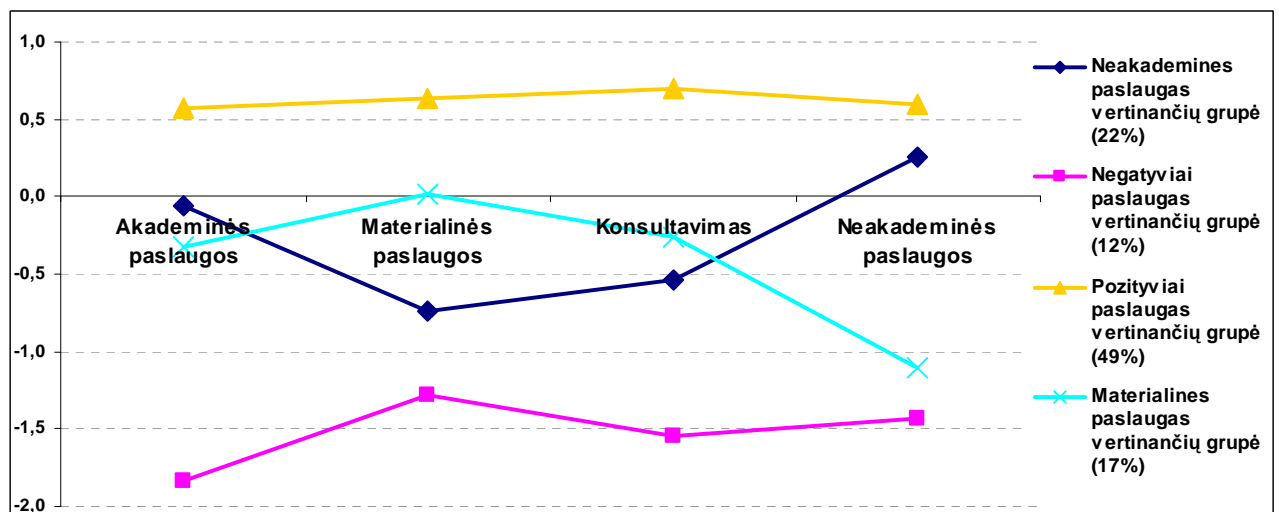


12 pav. Būsimų studentų tipai pagal aukštosios mokyklos teikiamas paslaugas (3 klasterių modelis)
Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus

Dar vieną grupę įvardintą kaip abejingai vertinančių aukštosios mokyklos paslaugas, sudaro šiek tiek daugiau nei trečdalis (35proc.) apklausoje dalyvavusių būsimų studentų. Požiūrio į aukštosios mokyklos teikiamas paslaugas apsektu ši grupė užima tarpinę poziciją, kuriai būdingas visų aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų vertinimas atitinkantis vertinimų vidurį, t.y. nei labai žavimasi kažkuria paslaugų grupe nei jos labai atmetamos. Gal šiek tiek labiau pozityvesnis požiūris išreiškiamas akademinėse paslaugų grupėi.

Trijų klasterių modelis rodo tokias būsimų studentų aukštojoje mokykloje grupes: viena jų - pozityviųjų grupei priklausantys moksleiviai tikėtiną studijuodami aukštojoje mokykloje aktyviai domėsis ir naudosis teikiamomis paslaugomis. Negatyviųjų grupei priklausančius būsimus studentus labiau domina tik materialiosios paslaugos, tuo tarpu jų visiškai nedomina akademinės, taip pat gan nepalankiai vertinamos konsultavimo paslaugos. Šiek tiek geriau vertinamos neakademinės paslaugos, tai rodo, kad 12 proc. apklaustųjų domintų tik materialinės ir neakademinės paslaugos, todėl tikėtina, kad ši grupė mažiausiai skirs dėmesio studijoms, nes jiems svarbi tik savirealizacija per neakademinės paslaugas ir aukštosios mokyklos teikiama parama.

O 4 klasterių modelis pateiktas 13 paveiksle dar įdomesnis. Šiam modeliui taip pat priklauso pozityviai ir negatyviai aukštosios mokyklos teikiamas paslaugas vertinantys būsimieji studentai. Kadangi šios grupės jau buvo aptartos analizuojant 3 klasterių modelyje, šiuo atveju jos nebeaptariamos skiriant dėmesį tik neakademinės (kurią sudaro 22 proc. tyrime dalyvavusių moksleivių) ir materialines paslaugas vertinančiųjų grupėms (kurią sudaro 17 proc. apklaustųjų). Šios dvi grupės detaliau apibūdina abejingųjų grupę išskirtą 3 klasterių modelyje.



13 pav. Būsimų studentų tipai pagal aukštosios mokyklos teikiamas paslaugas (4 klasterių modelis)
Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus

Taigi, neakademines paslaugas vertinančioji grupė išsiskiria palankiu neakademinių paslaugų vertinimu, svarbu pabrėžti, kad šiai grupei priklausantiems studentams taip pat yra svarbios akademinės paslaugos, bei jų visiškai nedomina materialinės aukštosios mokyklos teikiamos ir pakankamai nepalankiai vertinamos konsultavimo paslaugos. Taigi, galima daryti išvadą, kad 22 proc. apklaustų būsimų studentų daugiausia dėmesio skirtų savirealizacijai per aktyvias veiklas, kurie tuo pat metu skirtų dėmesį ir akademiniam pasiekimams.

Tuo tarpu materialines paslaugas vertinančioji grupė, kuria sudaro 17 proc. apklaustųjų - priešinga aptartai grupei. Šiai grupei priklausančius studentus domina tik materialinės paslaugos. Akademinės ir konsultavimo paslaugos vertinamos mažiau palankiai, ir visiškai nepalankiai vertina neakademines paslaugas. Tai rodo, kad dalis apklaustų būsimų studentų rinktųsi aukštąją mokyklą studijoms tik dėl finansinės paramos, tikėtina, kad akademiniai pasiekimai jų labai nedomintų, o įsitraukti į aukštosios mokyklos organizacijas ar kolektyvus, jie visiškai nenorėtų.

Išanalizavus ir aptarus tyrimo „Aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų aktualumas renkantis aukštąją mokyklą studijoms“ rezultatus bei įvairių metodų pagalbą atskleidus teikiamų paslaugų aktualumą būsimiems studentams ne tik renkantis aukštąją mokyklą studijoms, bet ir jų bendrą grupinį vertinimą, ryšius. Kitoje darbo dalyje trumpai aptariamas Šiaulių universitetas kaip paslaugas teikianti aukštoji mokykla 2004-2008 metais, norint atskleisti konkrečių paslaugų (remiantis atliktu tyrimu) teikimą ir jų aktualumą konkrečioje aukštojoje mokykloje.

2.2. ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS – AUKŠTOJI MOKYKLA TEIKIANTI PASLAUGAS

Kaip jau minėta šio darbo teorinėje dalyje Europos konkurencingumo ir patrauklumo didinimas yra susijęs su Europos aukštojo mokslo ir studijų erdvės kūrimu – Bolonijos procesu. Europos šalys priimdamos Bolonijos deklaraciją (Lietuva 1999 metais) kuria ne tik bendrą mokslo sistemą, bet ir vykdo Europos Sąjungos plėtros politiką. Kadangi išitraukimas į Bolonijos procesą yra savanoriškas, o išsikeltiems tikslams pasiekti nėra pateikiamos konkrečios priemonės ir sprendimai, o tik nurodytos konkrečios veiklos, kurias kiekvieną dieną plėtoja kiekviena aukštoji mokykla, todėl Bolonijos procesas yra ne tik vykdomos Europos politikos dalis, bet ir vykstantys kasdieniai procesai konkrečioje šalyje, aukštojoje mokykloje, analizuojamu atveju Lietuvos Šiaulių universitete.

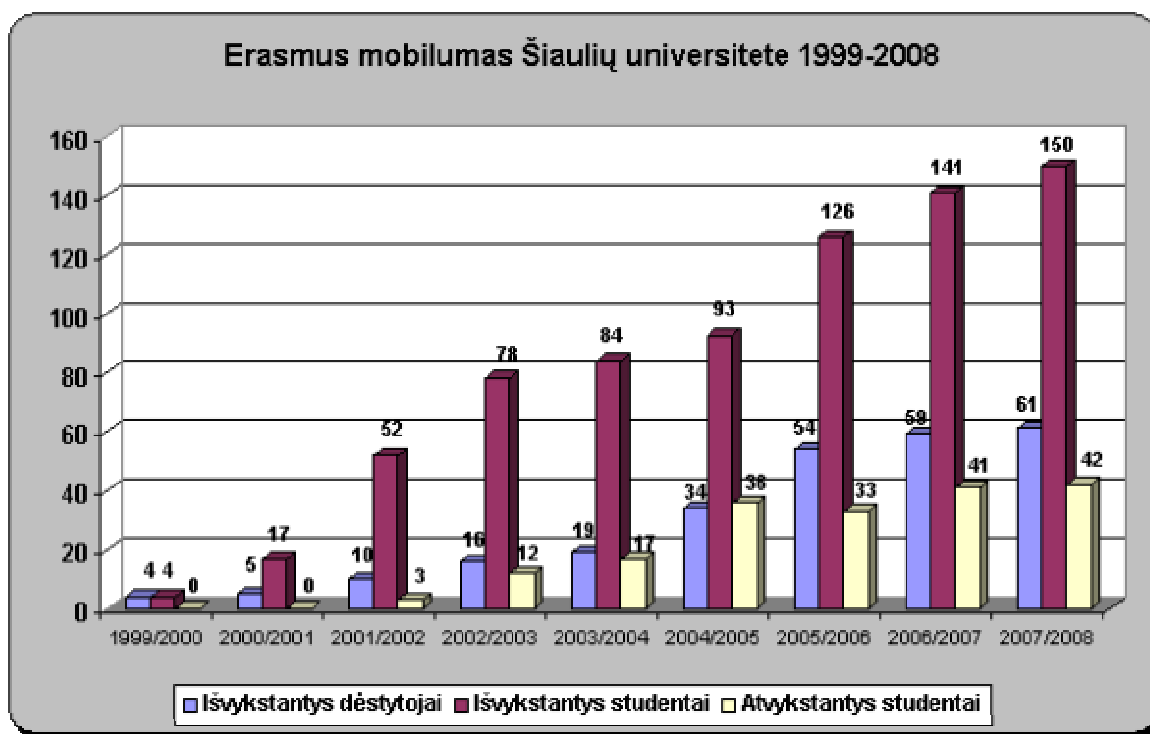
Kaip jau minėta, mūsų valstybė pasirašė Bolonijos deklaraciją 1999 metais, o Lietuvai tapus Europos Sąjungos nare 2004m. gegužės 1d., tais pačiais metais Šiaulių universitetas (ŠU) tapo Europos universitetų asociacijos nariu (EUA), kuris yra vienas iš Bolonijos proceso patariančiųjų narių. Dėl minėtų priežasčių šioje darbo dalyje bus aptartos Šiaulių universiteto teikiamos paslaugos (išskirtos EUA pirmo tinklo dalyvių) ir jų įtaka analizuojamos aukštosios mokyklos veiklai pastaruosius 5 metus, t.y. 2004-2008m. remiantis rektoriaus paruoštomis Šiaulių universiteto veiklos 2004-2007 metais ataskaitomis ir 2008 metų universiteto veiklos ataskaitos projektu.

Šiaulių universitetas EUA narystės dėka bendradarbiaudamas su kitais universitetais gali vystyti euointegracinius procesus visais aspektais. Kadangi vienas iš išsikeltų tikslų kuriant Europos aukštojo mokslo ir studijų erdvę – mobilumo skatinimas (kurio dėka studentų ir dėstytojų mobilumas - pagrindas plėtoti Europos aukštojo mokslo ir studijų erdves), kuriam vystyti skiriamas dėmesys ne tik studentų, dėstytojų mobilumui, studijų prieinamumui, *bet ir su tuo susijusioms paslaugoms*, o minėtam tikslui įgyvendinti yra išskirta ir jau atlikto tyrimo „Aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų įtaka renkantis aukštąją mokyklą studijoms“ metu analizuota EUA pirmo tinklo dalyvių akademinė paslauga „pagalba užsienio šalių studentams“ arba tarptautinių mainų studentams, toliau šiame darbe bus plačiau aptariamas ŠU tarptautinis bendradarbiavimas turint omenyje, kad minėta paslauga atlikto tyrimo metu respondentų buvo įvertinta gana palankiai. Ir nors akademinė paslaugų grupėje „pagalba tarptautinių mainų studentams“ užėmė 7 vietą (nusileisdama kompiuterizuotos ir programinės įrangos reikalaujančių paslaugoms pateiktoms 4 priedo 1 lentelėje), tačiau neutralus šios paslaugos studentų vertinimas atskleidė, kad studentams trūksta informacijos apie šią teikiamą paslaugą - vieną iš svarbiausių tikslų ir veiksmų įgyvendinti Bolonijos procesą, didinant Europos konkurencingumą ir patrauklumą bei kiekvienam studentui įgyjant neįkainojamos patirties tampant šio mobilumo dalimi, kurią gali perduoti grįžęs į savo

universitetą. Dėl šios priežasties šio darbo sekančiame skyriuje plačiau analizuojamas tarptautinis bendradarbiavimas Šiaulių universitete siekiant išsiaiškinti kiek narystė minėtose organizacijose turėjo įtakos vystant tarptautinį bendradarbiavimą.

2.2.1. Paslaugos tarptautinių mainų studentams Šiaulių universitete 2004-2008 metais

Aukščiau minėtų procesų įtaka tarptautiniam bendradarbiavimui vaizdžiai atsispindi 14 paveikslas, t.y. Šiaulių universiteto atvykstančių ir išvykstančių studentų bei dėstytojų dalyvavusių tarptautiniuose mainuose skaičius nuo 1999 metų. Nors pirmaisiais deklaracijos pasirašymo metais išvykstančių ar atvykstančių studijuoti studentų skaičiai buvo labai kuklūs, tačiau Lietuvai tapus Europos Sąjungos nare, o Šiaulių universitetui - EUA nariu situacija akivaizdžiai pagerėjo. Didėja ne tik išvykstančių studentų (analizuojamų metų laikotarpyje išaugo beveik dvigubai, t.y. nuo 84 iki 150) ir dėstytojų (analizuojamų metų laikotarpyje padidėjo daugiau nei 3 kartus, tiksliau nuo 19 iki 61), bet svarbiausia ženkliai padidėjo ir atvykstančių skaičius (išaugo beveik dvigubai, nuo 17 iki 42), kuris visais minėtais atvejais turi tendenciją didėti.



14 pav. Erasmus mobilumas Šiaulių universitete 1999 – 2008 metais

Šaltinis: Erasmus mobilumas Šiaulių universitete. [Internete]. Šiaulių universitetas. [žiūrėta 2008-03-24]. Prieiga per internetą:<<http://www.su.lt/article/archive/692>>;

Analizuojamą procesą įtakojo atnaujintos bei pasirašytos naujos Šiaulių universiteto bendradarbiavimo sutartys su kitų šalių universitetais. Lietuvai tapus Europos Sąjungos nare 2004 metais buvo atnaujinta net 47 Socrates/Erasmus bendradarbiavimo sutarčių su 18 šalių

universitetais, bei pasirašyta 10 naujų sutarčių su 5 šalių universitetais. Kiekvienais sekančiais analizuojamais metais buvo sudaroma naujų Socrates/Erasmus bendradarbiavimo sutarčių. 2005 metais – 10 sutarčių (su 7 šalim), o 2006 metais – 16 sutarčių (su 10 šalim). Nuo 2006 metų toliau daugėjo pasirašytų sutarčių skaičius, kuris 2007 metais pasiekė 102 sutartis (pasirašytas su 33 šalim), o jau 2008 metais Šiaulių universitetas buvo pasirašęs 110 bendradarbiavimo sutarčių.

Šiaulių universiteto bendradarbiavimas su kitais universitetais ir tarptautinėmis organizacijomis turėjo įtakos ne tik didėjančiam studentų ir dėstytojų mobilumui, dalyvavimui įvairiuose tarptautinėse programose, parodose, renginiuose, projektuose, bei fonduose (kurių metu buvo gauta finansinė ir natūrinė parama vystyti tarptautinį bendradarbiavimą), bet ir teikiamoms paslaugoms, t.y. ŠU darbuotojų ir dėstytojų pasiruošimui teikti ir vystyti šias paslaugas ateityje. Vienas jų, skirtingų fakultetų dėstytojų pasiruošimas plėtoti tarptautinį bendradarbiavimą – studijų modulių ar programų parengimas užsienio kalba. Nors ir pamažu tačiau vis dar nepakankamai (dažnai užsienio studentai negali pasilikti studijuoti ŠU antram semestru dėl studijų modulių trūkumo ar įvairovės) studijų programų bei atskirų studijų modelių skaičius analizuojamais pastaraisiais metais didėjo. Ir nuo 2007 metų Šiaulių universitetas pasiūlė keturias tarptautines studijų programas: *Verslo administravimo*, *Audiovizualinio meno* bakalauro studijų programas, *Signalų technologijų bei Tarpkultūrinio ugdymo ir tarpininkavimo* magistro studijų programas. Be to, svarbu paminti, kad 2007 metais Šiaulių universitetas patvirtino 2007 – 2013 metų tarptautinę strategiją, kuri patvirtina tarptautinio bendradarbiavimo – internacionalizacijos vystymosi svarbą ne tik analizuojamam Šiaulių universitetui, bet ir Šiaulių regionui, kurią įgyvendinti padeda 2007 metais prasidėjęs ES struktūrinės paramos ir tarptautinių programų etapas pasibaigiantis tuo pat metu, kaip ir patvirtinta tarptautinė strategija.

Taigi, norint sulaukti kuo daugiau užsienio šalių studentų, tapti patraukliais ir konkurencingais tarptautinėje erdvėje reikia atitinkamai pasiruošti. Be to, Lietuvai tapus ES nare visų pirma mobilumui užtikrinti reikėjo patvirtinti Europinę kreditų perkėlimo sistemą – ECTS. Tam tikslui tais pačiais metais buvo paruoštas leidinys „ECTS (European Credit Transfer System Transcript of Records) informacinis paketas: Studijų programos 2004-2005“ lietuvių ir anglų kalbomis. Vėlesniais metais toliau vystant tarptautinį bendradarbiavimą buvo išleidžiami ir platinami straipsniai, atvirukai, skirtukai, kompaktinės plokštelės, lankstinukai, informaciniai studijų paketai atvykstantiems studentams, informacinės knygtės Erasmus studentams ir kita informacinė medžiaga anglų kalba apie Šiaulių universitetą ne tik ES šalių aukštosioms mokykloms ir studentams. Nors informacijos sklaida - labai svarbi ir reikšminga plėtojant tarptautinį bendradarbiavimą, tačiau vien to nepakanka. Be to, šią informaciją reikėtų skleisti ne tik užsienio studentams, bet ir potencialiems ŠU studentams (besidomintiems ŠU studijų programomis pateikti informaciją - galimybę pasirinktą studijų programą studijuoti vieną ar du semestrus užsienio

universitete). Šiaulių universiteto studentai jau įvertino šio bendradarbiavimo naudą (išvykstančių studijuoti pagal mainų programą skaičius vis didėja), todėl dar būtina informacijos sklaidimo dėka šią teikiamą paslaugą padaryti aktualia būsimiems studentams.

Kaip jau minėta tarptautinis bendradarbiavimas - viena iš svarbiausių sričių įgyvendinant Bolonijos procesą, aptarus jo plėtojimo būdus sekančiame skyriuje analizuojama kita akademinės grupės paslauga „nuotolinių studijų moduliai“. Kadangi atliekant tyrimą ši teikiama paslauga buvo blogiausiai įvertinta akademinė paslaugų grupėje bei visų paslaugų reitinge užėmė tik antrą vietą nuo galo. Bet turint omenyje, kad šios paslaugos teikimas reikalauja kompiuterinės įrangos, o tyrimo metu respondentų buvo ypač palankiai vertinamos kompiuterinės įrangos reikalaujančios paslaugos ar jų teikimas, norint įsitikinti, kad ši paslauga yra blogai vertinama tik dėl nesusidūrimo ar informacijos stokos apie ją - analizuojamos Šiaulių universiteto nuotolinės studijos. Aptariant ŠU pasiruošimą teikti šią paslaugą (palankesnių sąlygų studijoms kūrimo kontekste) bei tos paslaugos aktualumą studentams.

2.2.2. Nuotolinių studijų modeliai siekiant gerinti studentų mokymosi galimybes Šiaulių universitete 2004 – 2008 metais

Šiaulių universiteto nuotolinėms studijoms organizuoti buvo įkurtas Nuotolinių studijų centras (toliau NSC) 2002m., kurio tikslas plėtoti e. mokymą (-si), gerinti studijų kokybę plėsti universitetų bendravimo galimybes, užtikrinti mokymosi prieinamumą įvairių amžiaus grupių, socialinių sluoksnių ir regionų gyventojams. Analizuojamais 2004–2008 metais ŠU NSC orientavosi į savarankišką ir mokymąsi bendradarbiaujant, t.y. į asinchroninį mokymąsi, kuriam plėtoti nėra būtina speciali, brangi įranga. Svarbu paminėti, kad jau 2004 metais buvo parengti dokumentai nuotolinių kursų akreditavimui, tokie kaip nuotolinių studijų kursų akreditavimo tvarka, nuotolinio kurso bibliografinio aprašo šablonas, nuotolinio kurso recenzijos kortelė. Be to, įkurta ŠU nuotolinių studijų kursų akreditavimo komisija (4, 56-58). Buvo paruošti ir kiti nuotolines studijas reglamentuojantys dokumentai., siekiant reglamentuoti, organizuoti ir plėtoti nuotolines studijas ateityje Šiaulių universitete.

Tačiau prieš plėtojant nuotolines studijas t.y., kad būtų užtikrinta NSC veikla, visų pirma reikėjo pasirūpinti, plėtoti ir tobulinti techninę ir programinę įrangą. Kiekvienais analizuojamais metais buvo diegiama, įsigyjama, kuriama ir tobulinama šio centro bei universiteto techninė ir programinė įranga, kuriai finansinę paramą NSC gavo dalyvaudamas ir atitinkamų projektų veikloje. Taip pat, buvo organizuojami renginiai ir seminarai, leidžiamos mokslinės publikacijos ir pranešimai, metodinės priemonės, įvairūs leidiniai nuotolinių studijų klausimais siekiant, kad universiteto bendruomenė įsitrauktų ir prisidėtų prie sėkmingos NSC veiklos. Žinoma nuotoliniams studijų moduliams neužtenka vien tik dėstytojų noro turėti tokį studijų modulį, taip pat būtinos lėšos

universiteto dėstytojų mokymams bei nuotolinių studijų modulių parengimui. Kiekvienais analizuojamais metais buvo siekiama paramos organizuojamų Švietimo ir mokslo ministerijos konkursų metu (šiuo būdu buvo paremti 12 nuotolinių studijų kursų).

Kaip jau minėta, atlikto tyrimo metu nuotolinių studijų modulių paslaugą respondentų buvo įvertinta ypač nepalankiai, darant prielaidą, kad tokiam vertinimui turėjo įtakos patirties stoka su aukštosios mokyklos teikiama akademinė paslauga. Siekiant išsiaiškinti ar analizuojama paslauga yra aktuali daugumai studijuojančių universitete toliau apžvelgiama kiek studentų studijavo nuotoliniu būdu bei kiek yra parengtų nuotolinių studijų modulių Šiaulių universitete analizuojamų 2004-2008 metų laikotarpyje.

Nuotolinių studijų kursų bazę sudarė 27 nuotoliniai kursai 2004 metais, o 2005 metais jų skaičius išaugo beveik dvigubai ir buvo lygus 41. Sekančiais metais nuotolinių studijų skaičius pasiekė net 68. O 2008 metais nuotolinių modulių skaičius lyginant su 2006 metais išaugo beveik dvigubai ir virtualioje aplinkoje buvo pateikti 123 nuotolinių studijų moduliai. Būtina pabrėžti, kad 2007 metais jau buvo parengta 300 nuotolinio mokymo kursų (įskaitant neatestuotus kursus, elektroninius konspektus, papildomos informacijos pateikimą) studentams, magistrantams, dėstytojams ir visuomenei siekiant studijų procesą padaryti kuo patogesniu naudotojams.

Atitinkamai analizuojamais metais didinant nuotolinių modulių skaičių didėjo studentų skaičius besimokančių virtualioje erdvėje, t.y. 2004 metais nuotoliniu būdu studijavo 500 studentų. O 2005 metais į šį procesą įsitraukė ir septyniolika dėstytojų, bei 200 ŠU dėstytojų buvo užsiregistravę mokslinės užsienio kalbos studijoms nuotoliniu būdu pagal MOKOM projektą. Tuo tarpu studijuojančių studentų skaičius padidėjo (atskirus modulius studijavo 300 dieninio, vakarinio ir neakivaizdinio skyrių studentų, o mišriu būdu – 400 studentų). Nuo 2006 metų studijuojančių studentų nuotoliniu būdu studentų skaičius pradėjo ženkliai didėti. Minėtais metais studijavo jau 1729 studentai, o sekančiais - 2007 metais įvairiuose NSC serveriuose aktyviai studijavo net 6000-7000 studentų virtualioje erdvėje. 2008 metais nuotolinių būdu besimokančių studentų skaičius pasiekė net 9000. Abu nagrinėti atvejai analizuojamais metais turėjo tendenciją didėti, todėl galima prognozuoti, kad sekančiais metais studijuojančių nuotoliniu būdu studentų skaičius tikrai nemažės, o kursų skaičius virtualioje erdvėje turėtų augti, nes vis daugiau dėstytojų pateiks studijų modulius skirtus studijuoti nuotoliniu ar mišriu būdu.

Tęsiant nuotolinių studijų kursų analizę būtina pastebėti, kad pastaraisiais metais Šiaulių universitetas suteikia galimybę studentams studijuoti ir akredituotus nuotolinių studijų modulius, kurių skaičius kiekvienais analizuojamais metais augo.

Be to, remiantis 8 lentelėje pateikta tendencija bei remiantis nuotolinių kursų skaičiaus didėjimu analizuojamais metais, galima daryti prielaidą, kad akredituotų nuotolinių studijų modulių

skaičius ateityje taip pat augs, suteikiant galimybę studentams studijuoti virtualioje ne tik paprastus, bet ir akredituotus modulius.

8 lentelė

Šiaulių universiteto akredituoti nuotoliniai studijų moduliai

Metai	2006	2007	2008
Akredituoti kursai	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizinė geometrija 2. Kompiuterinė grafika 3. Neįgaliųjų profesinė rehabilitacija. 	<ol style="list-style-type: none"> 4. Edukologijos mokslinė vokiečių kalba 5. Ekonomikos-vadybos mokslinė vokiečių kalba 6. Specialybės (ekonomika-vadyba) mokslinė anglų kalba 7. Finansų analizė 	<ol style="list-style-type: none"> 8. Edukologijos mokslinė kalba (anglų) 9. Specialybės užsienio kalba (anglų) informatikams 10. Specialybės užsienio kalba (anglų) vadybininkams 11. Marketingas 12. Projektavimas

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus remiantis

Atlikta Šiaulių universiteto nuotolinių studijų analizė atskleidė šios universiteto teikiamos paslaugos aktualumą, reikšmingumą ir reikalingumą, kuris pasireiškia didelio studentų, dėstytojų ir aukštosios mokyklos darbuotojų skaičiaus įtraukimu į jos teikimo procesą. Be to, remiantis išanalizuotomis tendencijomis, galima teigti, kad ateityje ši paslauga bus dar reikšmingesnė, todėl reikia skirti daugiau dėmesio šios paslaugos tobulinimui bei sklaidai būsimiems universiteto studentams, kurie šią akademinę paslaugą įvertino kaip neaktualią renkantis aukštąją mokyklą, nors į jos teikimo ir gavimo procesą yra įtraukta didžioji dalis analizuojamos aukštosios mokyklos narių.

2.2.3. Šiaulių universiteto materialinė paslauga – paskolos studentams 2004 – 2008 metais

Atliekant tyrimą „Aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų aktualumas renkantis aukštąją mokyklą studijoms“ paaiškėjo, kad materialinė paslauga „paskolos gyvenimo išlaidoms ir studijų įmokoms“ buvo viena tarp geriausiai vertinamų aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų. Be to, tarp respondentų išrinktų reikšmingiausių paslaugų renkantis aukštąją mokslo įstaigą studijoms, analizuojama paslauga buvo vienintelė kitos grupės paslaugą įvardinta kaip labai aktuali paslauga tarp reikšmingiausių įvardintų akademinų paslaugų.

Dėl itin palankaus šios paslaugos respondentų vertinimo buvo išanalizuotas Šiaulių universiteto studentų poreikis gauti valstybinę paskolą studijoms ir gyvenimo išlaidoms, kurias skirstant dalyvauja ir studentai – fakulteto tarybos nariai. Analizės metu paaiškėjo, kad daugumos studentų prašymai paskolai gauti (paraiškas paskolai gauti studentai turi galimybę užsipildyti internete, o paskolos yra skirstomos du kartus per metus) buvo patvirtinti bei daugelis jų su kiekvienais analizuojamais metais prašė didesnių paskolų (maksimali suma 4680Lt), kas rodo augantį finansinės paramos poreikį studentams studijuojant aukštojoje mokykloje. Be to, 2007 metais

įsigaliojo nauja paskolų skyrimo tvarka (lėšų sumos studijų įmokoms ir gyvenimo išlaidoms buvo sujungtos) siekiant dėl minėtų priežasčių visų pirma paskirti paskolas tiems, kuriems finansinė parama visų pirma būtina studijų įmokoms, o ne gyvenimo išlaidoms. Taigi, analizuojamais metais pageidavusių gauti paskolas studentų skaičius kiekvienais analizuojamais metais mažėjo, tačiau skirtos ir gautos paskolų skaičius didėjo ir viršijo vieną milijoną litų, o 2007 metais buvo skirta daugiau nei pusantro milijono litų.

Išanalizavus Šiaulių universiteto aukštosios mokyklos paskolų teikimą studentams 2004 – 2008 metais galima teigti, kad daugumos būsimųjų studentų poreikis gauti paskolą į ŠU būtų patenkintas, o ši universiteto teikiama galimybė per Mokslo ir studijų fondą yra aktuali analizuojamoje aukštojoje mokykloje.

2.2.4. Šiaulių universiteto neakademinės paslaugos 2004 – 2008 metais

Atlikto tyrimo metu taip pat paaiškėjo, kad aukštoji mokykla nėra vertinama daugelio būsimųjų studentų dėl teikiamų neakademiųjų paslaugų, tačiau šios paslaugos domina aktyvius ir papildomos veiklos ieškančius moksleivius, kurie ketina studijuoti aukštojoje mokykloje. Be to, atlikus klasterinę analizę paaiškėjo, kad viena būsimųjų studentų „neakademinės paslaugas vertinančiųjų grupė“ (ją sudarė net 22 proc. apklaustųjų) ypač vertino neakademinės paslaugas. Kadangi net penktadaliui apklaustųjų yra aktualios šios paslaugos (kurių dėka jie gali realizuoti save studijų metu ir kitose veiklose) šiame skyriuje trumpai aptariamos Šiaulių universiteto teikiamos neakademinės paslaugos studentams.

Šiaulių universitetas visų pirma išsiskiria meno ir sporto kolektyvais bei studentų organizacijomis. Analizuojamais metais Šiaulių universitete veikė šie meno kolektyvai: liaudiškos muzikos ansamblis „Saulė“, folklorinės muzikos ansamblis „Vaiguva“ bei merginų šokių kolektyvas, Edukologijos fakulteto merginų choras „Pavasaris“, Menų fakultetų merginų choras „Littera“ bei mišrus choras „Studium“. Ir veikia šios sporto komandos: „Šiaulių“ krepšinio komanda, „Universiteto“ vyrų futbolo komanda, „Universiteto“ rankinio komanda, „Baltrex“ vyrų regbio komanda, „Gintra-Universitetas“ žolės riedulio ir futbolo komandos, „ABRO-Universitetas“ vaikinių krepšinio komanda. Taip pat, ŠU yra aukštus rezultatus pasiekusių lengvaatlečių, jėgos trikovininkų, savignyinkų, graikų-romėnų imtynininkų, dviratininkų, plaukikų, šachmatininkų. Kaip matyti iš kolektyvų ir komandų skaičiaus būsimi studentai linkę menui ar sportui studijuodami Šiaulių universitete turi galimybę realizuoti save. Be to, daugelis šių kolektyvų ar komandų yra pasiekę aukštus rezultatus ne tik Lietuvoje, bet ir Europoje. O studentas įsitraukdamas į jų veiklą gali ne tik realizuoti save, bet ir dalyvauti įvairiuose renginiuose, išvykti į kitas pasaulio šalis, kadangi minėti kolektyvai ir komandos aktyviai dalyvauja ne tik respublikiniuose, bet ir

tarptautiniuose renginiuose. Todėl įsitraukęs į šią veiklą studentas ne tik realizuoja save patinkančioje veikloje, bet ir susiranda bendraminčių, plečia savo akiratį.

Nemažiau svarbios Šiaulių universitete yra studentų organizacijos tokios kaip: ŠU fakultetų studentų atstovybės, Šiaulių universiteto studentų atstovybės – ŠUSA, ŠUSA viešųjų ryšių komitetas, virtualus studentų klubas - VSK, studentų vadybininkų ir ekonomistų asociacija AIESEC Lietuva Šiaulių filialas, Šiaulių universiteto studentų krikščionių klubas - ŠUSKK, Studentų verslo idėjų klubas - SVIK. Taigi, studentai, kurie neturi meninių ar sportinių sugebėjimų, gali įsitraukti į studentų organizacijų veiklą ir taip pajvairinti savo studijų metus universitete, kadangi minėtos organizacijos yra atsakingos už daugelį studentams aktualių sričių studijų metų: pradedant studijų reikalais ir baigiant laisvalaikiu.

Aiškinantis Šiaulių universiteto teikiamas neakademinės paslaugas taip pat pastebima, kad šios paslaugos siejasi ir su kitomis aukštosios mokyklos teikiamomis paslaugomis (konkrečiu atveju akademinėmis paslaugomis) kaip pavyzdžiui: ŠUSA tarptautiniai ryšių komitetas su užsienio skyriumi jau nuo 2006 metų rengia bendrą projektą „Studentų koordinatorių (mentorių) programa“ siekiant geriau integruoti tarptautinių mainų studentus į universiteto bendruomenę, adaptuoti naujoje aplinkoje, teikti pagalbą visais iškilusiais klausimais. Taip pat, ŠUSA padėdama ne tik tarptautinių mainų studentams, bet ir universiteto pirmakursiams studentams vykdančią „Kuratorių programą“, kurios nariai padeda pirmakursiams greičiau adaptuotis naujoje Universiteto aplinkoje ir gyvenime. Taigi, tai tik patvirtina analizuojant tyrimo metu gautus duomenis (pritaikius antrinės faktorizacijos metodus), kad apie aukštosios mokyklos teikiamas paslaugas galima kalbėti kaip apie vientisą dimensiją, kadangi jos tarpusavyje yra susijusios, todėl nėra būtina kalbant apie paslaugas priskirti jas atitinkamai grupei, nes jos papildo viena kitą. Be to, konkrečiu atveju, skirtingų paslaugų grupės gali būti teikiamos kartu.

Minėtą išvadą, taip pat patvirtina šiame universitete esanti studentų reikalų tarnybos veikla – SRT, kurios uždavinys tarpininkauti rektoriui bendradarbiaujant su studentų organizacijomis (2007, 143) tokiomis kaip ŠUSA, fakultetų studentų atstovybėmis ir t.t. Tačiau ši tarnyba ne tik tarpininkauja tarp atskirų universiteto vienetų, bet ir aktyviai dalyvauja kuriant įgalinančią aplinką studijoms Šiaulių universitete, t.y. teikia vieną iš materialiujų paslaugų „neįgaliųjų integravimas į aukštąją mokyklą (finansinė parama, patalpų ir studijų pritaikomumas“. Vienas tokių jos veiklos pavyzdžių - neįgaliųjų integraciją į universitetą, kuri apima: paramos skirstymą neįgaliesiems nuo 2007 metų rugsėjo mėnesio, jų socialinių poreikių ir buitinių problemų sprendimą bei universiteto patalpų pritaikymą pagal galimybes, informavimą apie teikiamas paslaugas studentams, neįgaliųjų studentų duomenų bazės administravimą. Šios tarnybos dėka taip pat buvo suorganizuota talka palengvinti neįgaliųjų studentų judėjimą pėsčiųjų takais prie bendrabučių.

Taigi, nors neakademinės paslaugos daugelio apklaustųjų nebuvo vertinamos palankiai renkantis aukštąją mokslo įstaigą studijoms, tačiau atlikta neakademiųjų paslaugų analizė atskleidė, kad neakademinės paslaugas teikiančios studentų organizacijos prisideda ir prie akademiųjų, materialiujų ar konsultavimo (turint omenyje asociacijos AIESEC Lietuva Šiaulių filialas veiklą) paslaugų teikimo, taigi siejas ne tik teikiamos paslaugos, bet ir jas teikiantys skyriai, organizacijos ir pan. Ir nors studentų organizacijos iš pirmo žvilgsnio gali pasirodyti tik kaip linksmo laisvalaikio praleidimo galimybė jos atlieka ir kitą daug svarbesnę funkciją: siekia kuo palankesnės studijų aplinkos studentams per teikiamas paslaugas.

2.2.5. Šiaulių universiteto konsultavimo paslaugos 2004 – 2008 metais

Atliekant moksleivių – būsimų studentų apklausą taip pat paaiškėjo, kad respondentams trūksta informacijos apie aukštosios mokyklos teikiamas paslaugas. Dėl šios priežasties buvo tikslinga apžvelgti Šiaulių universiteto teikiamos informacijos visuomenei būdus, siekiant išsiaiškinti ar jų pakanka informaciniai sklaidai.

Taigi, Šiaulių universitete veikia Visuomenės informavimo tarnyba – VIT (priklausanti Lietuvos aukštųjų mokyklų informacijos darbuotojų asociacijai (LAMIDA)), kuri nuo 2004 metų formuoja Universiteto įvaizdį Šiaulių mieste, regione, šalyje. Tam tikslui pasiekti bendradarbiavo su žiniasklaida, organizavo spaudos konferencijas, taip pat yra sudariusi sutartis su miesto dienraščiais: „Šiaulių naujienos“, „Šiaulių kraštas“, „Šiauliai plus“, „Respublika“, „Saulės radiju“ ir Šiaulių regionine TV; bendradarbiavo su „Mokslas ir technika“ bei „Mokslo Lietuva“ žurnalais, bei kitais informaciniais leidiniais (4, 79). Bei leido laikraščius: „Šiaulių universitetas“ ir mokslo, kultūros, meno ir technologijų laikraštį „Park@s“. Visuomenė buvo informuojama apie Šiaulių universitetą ir Šiaulių universiteto TV laidos metu, Šiaulių universiteto radijo laidoje, Šiaulių universiteto muziejuje. Tam buvo panaudotas ir ŠU tinklapis, parodos ir reklaminės priemonės: plakatai ir stendai, suvenyrai, knygos.

Taigi, analizuojamo universiteto visuomenės informavimo bazė yra tinkamai paruošta informuoti visuomenę apie vykdomą veiklą. Minėtomis priemonėmis buvo skleidžiama informacija apie Šiaulių universitetą įvairiais klausimais bei supažindama su universiteto gyvenimu: teikiamas studijas, mokslinę veiklą, atliekamus tyrimus, studijuojančius studentus, dirbančius dėstytojus ir administracijos darbuotojus, vykstančius renginius, naujoves, ryšį su regionu taip skatinant pasirinkti studijoms Šiaulių universitetą. Tačiau kadangi tyrimo metu paaiškėjo, kad respondentams trūksta informacijos apie aukštosios mokyklos teikiamas paslaugas, o apie Šiaulių universitetą informacinėmis priemonėmis buvo teikiama informacija visuomenei apie jo teikiamas paslaugas, galima daryti prielaidą, kad tiek respondentams tiek visuomenei trūksta šių teikiamų paslaugų akcentavimo kaip universiteto teikiamomis paslaugomis.

Remiantis atlikto tyrimo „Aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų aktualumas renkantis aukštąją mokyklą studijoms“ rezultatais šioje darbo dalyje buvo paanalizuotos kai kurios Šiaulių universiteto teikiamos paslaugos. 2004 – 2008 metų laikotarpyje gerinant ir siekiant geresnio aptartų paslaugų teikimo vystėsi ir pati institucija: bendruomenės nariai aktyviau dalyvavo paslaugų teikimo procese įsitraukdami į projektinę veiklą, kurdami naujas tvarkas, kurie lėmė pokyčius ir universiteto organizacinėje struktūroje. Be to, dėl teikiamų paslaugų universitete (kurioms būtinas didesnis dėmesys ir plėtra) analizuojamą aukštąją mokyklą galima vadinti ir aukštąja mokykla teikiančia paslaugas iškirtas EUA, be to turi informacinę bazę, kuria pasinaudodama turi galimybę informuoti visuomenę ir studentus apie jų teikimą.

Kitoje šio darbo dalyje analizuojamas Didžiosios Britanijos aukštųjų mokyklų teikiamų paslaugų būdai norint pateikti kuo geresnius ir efektyvesnius jų teikimo būdus, kuriais pasinaudodama kiekviena aukštoji mokykla galėtų plėtoti savo paslaugų teikimą studentams.

2.3. JUNG TINĖS KARALYSTĖS UNIVERSITETŲ TEIKIAMOS PASLAUGOS STUDENTAMS

Kadangi Jungtinės Karalystės (toliau JK) aukštojo mokslo sektorius pasižymi ir išsiskiria aukštosios mokyklos analizuojamomis, plėtojamomis ir tobulinamomis paslaugomis, šioje darbo dalyje nagrinėjami septynių JK universitetų: Hullo, Roehamptono Sario, Nortamptono, Huddersfieldo, Grinvičo, Tysaido, Notingemo Trento teikiamos paslaugos studentams. Norint pagrįsti išsikeltą hipotezę - Jungtinės Karalystės universitetai per paslaugas siekia didinti studijų prieinamumą. JK universitetų analizė pradedama Hullo ir Roehamptono Sario universitetų pavyzdžiais.

2.3.1. Roehamptono Sario ir Hullo universitetų paslaugos subrendusiems ir neįgaliems studentams

Roehamptono Sario universiteto paslaugos studentams. Šis universitetas teikia studentams tokias paslaugų grupes, kurios 2003 metais „Kokybę užtikrinančios asociacijos“ buvo įvertintos geriausia patirtimi, kuriant palankią studijoms aplinką. Roehamptono Sario universiteto teikiamų paslaugų grupės pavaizduotos 9 lentelėje.

9 lentelė

Roehamptono Sario universiteto paslaugų teikimo būdas

Akademinės paslaugos	Universiteto gyvenimas	Universiteto miestelio paslaugos	Paslaugos baigus studijas
<ul style="list-style-type: none"> • Anglų kalbos asociacija • Biblioteka • Informacinių technologijų paslaugos • Kalbų centras 	<ul style="list-style-type: none"> • Apgyvendinimas • Apsauga • Kavinės ir barai • Rekreacinės poilsio aikštelės • Studentų organizacijos 	<ul style="list-style-type: none"> • „Knygų parduotuvė“ • Konsultavimas • Medicinos centras • Neįgalieji studentai • Patarimai finansiniais klausimais • Sportas • Transportas • Vaikų priežiūra 	<ul style="list-style-type: none"> • Alumni • Karjeros paslaugos

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus remiantis informacija Roehamptono Sario universiteto tinklapyje. University of Surrey Roehampton. [Internete]. [žiūrėta 2009-04-28]. Prieiga per internetą: <<http://www.roehampton.ac.uk/admissions/studentsupport/studentsupport.html>>;

Kadangi magistro darbe aukštosios mokyklų paslaugos analizuojamos akademinų, materialinių, konsultavimo ir neakademinų paslaugų aspektu, todėl Roehamptono Sario universiteto teikiamos paslaugos 10 lentelėje išskiriamos į akademines, materialines, konsultavimo ir neakademinės paslaugas.

Roehamptono Sario universiteto paslaugos pagal paslaugų grupes

Akademinės paslaugos	Materialinės paslaugos	Konsultavimo	Neakademinės paslaugos
<ul style="list-style-type: none"> • Biblioteka • Kalbų centras • Anglų kalbos asociacija • Informacinių technologijų paslaugos • „Knygų parduotuvė“ 	<ul style="list-style-type: none"> • Apgyvendinimas • Vaikų priežiūra • Neįgalieji studentai • Patarimai finansiniais klausimais 	<ul style="list-style-type: none"> • Karjeros paslaugos 	<ul style="list-style-type: none"> • Rekreacinės poilsio aikštelės • Kavinės ir barai • Apsauga • Studentų organizacijos • Transportas • Alumni • Sportas

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus remiantis informacija Roehamptono Sario universiteto tinklapyje. University of Surrey Roehampton. [Internete]. [žiūrėta 2009-04-28]. Prieiga per internetą: <<http://www.roehampton.ac.uk/admissions/studentssupport/studentssupport.html>>;

Išskyrus universiteto paslaugas į akademines, materialines, konsultavimo ir neakademinės pastebėta, kad universitetas daugiausia teikia neakademinę paslaugą. Taip pat, šis universitetas išsiskiria tokia akademinė paslauga, kaip „knygų parduotuvė“ (universiteto miestelyje studentai norėdami perskaityti knygą nebūtinai turi ją įsigyti). Kadangi šiame darbe siekiama išnagrinėti, kaip JK universitetai siekia didesnio studijų prieinamumo toliau aptariamas šio universiteto edukacinio vystymo centras subrendusiems, neįgaliesiems ar kitus sutrikimus turintiems studentams. *Roehamptono Sario universiteto edukacinis vystymosi centras (Roehampton Education Development (RED) Center)*, kuris buvo sukurtas identifikavus studijų metodų ir pagalbos mokantis trūkumą subrendusiems studentams, neįgaliesiems ar asmenims turintiems disleksijos (gebėjimo skaityti) sutrikimus bei yra atsakingas už tokio edukacinio vystymuisi plėtoti kuriamą politiką ir standartus, siekiant atskleisti aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų įvairovę. Nors centro paslaugomis gali naudotis visi studentai, tačiau jis yra labiau orientuotas į negalią turinčius studentus siekiant gerinti jų akademinį gebėjimą. Šis centras ypač paklausus subrendusių, žemos socialinės ekonominės padėties bei disleksijos sutrikimų turinčių studentų, todėl teikiamos minėtų grupių lūkesčius tenkinančios paslaugos.

Tuo tarpu Hullo universitetas išsiskiria teikiama paslauga subrendusiems studentams (**Mature Student Support**). Šiam universitetui ištyrus, kad net 27 proc. universiteto studentų yra subrendę, kurie dažnai nutraukia studijas (ypač studijų universitete pradžioje) buvo sukurta nauja paslauga, t.y. subrendusių studentų konsultantas studijų ir kitais klausimais. Šios paslaugos tyrimas atkleidė, kad aukštajai mokyklai yra sudėtinga teikti paslaugas geriausiai atitinkančias studentų lūkesčius dėl ribotų finansinių išteklių (nors aukštajai mokyklai ir yra žinomi daugumos ir mažumos studentų lūkesčiai). Be to susiduriama ir su tokiomis problemomis kaip: būtinybe siekti psichologinės studentų gerovės (kurios poreikis vis auga), neįgalumu (vyrauja išankstinis nusistatymas prieš

negalią turinčius studentus, bei negalios keliamų problemų suvokimo stoka), pagalba studijoms (ypač pirmo kurso studentams reikia lavinti studijų įgūdžius), finansų valdymas.

Hullo universitetas teikia ir kitas paslaugas kurios yra pateiktos „Paslaugų vadove“ universiteto tinklapyje. Jame galima rasti visą informaciją apie teikiamas paslaugas. „Paslaugų vadovą“ sudaro šios dalys: studijos, tyrimai, finansai, reglamentai, *paslaugos, parama*, naudingos dokumentų formos.

Paslaugas vadove sudaro: akademinės paslaugos, apgyvendinimas, Alumni, karjeros, studentų atstovybė, universiteto mokykla.

Paramą vadove sudaro: konsultacijų centras, sveikatinimas, tarptautinių ryšių tarnyba, kalbų institutas, religinė pagalba, studentų paslaugų tarnybos, patarimai studijų klausimais.

Hullo universiteto paslaugų teikimą pagal paslaugų grupes pavaizduotos 11 lentelėje.

11 lentelė

Hullo universiteto paslaugos pagal paslaugų grupes

Akademinės paslaugos	Materialinės paslaugos	Konsultavimo	Neakademinės paslaugas
<ul style="list-style-type: none"> • Biblioteka • Kalbų institutas • Universiteto mokykla • Patarimai studijų klausimais • Tarptautinė ryšių tarnyba 	<ul style="list-style-type: none"> • Apgyvendinimas • Vaikų priežiūra • Neigalieji studentai • Patarimai finansiniais klausimais 	<ul style="list-style-type: none"> • Karjeros paslaugos • Konsultacijų centras 	<ul style="list-style-type: none"> • Alumni • Studentų atstovybė • Religinė pagalba • Studentų paslaugų tarnyba

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus remiantis informacija Hullo universiteto tinklapyje. University of Hull.[Internete]. [žiūrėta 2009-04-28]. Prieiga per internetą:<<http://student.hull.ac.uk/handbook/academic/index.html>>.

Taigi, šiame universitete taip pat yra aptinkamos akademinės, materialinės, konsultavimo ir neakademinės paslaugos, tačiau jų pateikimas skiriasi. Pasirinktas „Paslaugų vadovas“.

2.3.2. Northamptono universiteto teikiamos konsultacijos studentams sprendžiant psichologines problemas

Northamptono universiteto paslauga - studentų psichologinės sveikatos konsultantas (University College Northampton: Student Mental Health Adviser). Northamptono universitete atliktas tyrimas atskleidė, kad suteikti kuo efektyvesnes paslaugas aukštajai mokyklai trukdo studentų psichologinės problemos. Dėl minėtos priežasties šiame universitete buvo sukurta nauja paslauga – studentų psichologinės sveikatos konsultantas, kuris teiktų tiesioginę ir operatyvią pagalbą (nors šios konsultanto paslaugos prieinamos visiems, tačiau jos ypač orientuotos į pirmo - trečio kurso studentus) įtraukdamas į ši procesą ir kitas aukštosios mokyklos teikiamas paslaugas

bei bendruomenę (per mokymus studentų psichologinės sveikatos klausimais). Šis teikiamos paslaugos modelis praktikuoja kitoki požiūrį į konsultavimo paslaugą – orientuotą į greitą ir efektyvų konkretaus asmens iškilusios problemos sprendimą, kurią įtakoja studento gyvenimo pereinamieji laikotarpiai tokie kaip: pasiruošimas studijoms aukštojoje mokykloje, įstojimas, pirmieji ir sekantys metai universitete bei įsidarbinimo galimybė studijų metu. Jie yra kritiški studijų metimo klausimu todėl reikalaujantys aukštosios mokyklos paslaugų kuriant kuo palankesnes sąlygas studijuoti (Prieigos veiksmai, 2002; Action on Access, 2002).

Remiantis Londono Nacionalinės audito tarnybos pranešime 2002 metais (NAO - National Audit Office, 2002) teigiama, kad Jungtinėse Amerikos valstijose ir Australijoje didžiausias dėmesys skiriamas tokiems būsimų studentų gyvenimo pereinamiems laikotarpiams, kaip: būsimų studentų aukštosios mokyklos pasirinkimo bei pirmųjų metų universitete etapams, kurie įvardijami kaip patys aktualiausi aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų atžvilgiu. Northamptono universiteto ir Jungtinių Amerikos valstijų bei Australijos tyrimo metu nustatyta, kad didžiausias dėmesys turi būti skirtas būtent minėtiems studento gyvenimo pereinamiesiems laikotarpiams todėl, kad ankstyva pagalba lemia mažesnę išskylančių problemų tikimybę kituose studijų etapuose. Be to, kaip teigiama pranešimuose (2001 metų Harris pranešime (Harris, 2001) bei 2002 metų Didžiosios Britanijos Universitetų pranešime (report by Universities UK and the CSU, 2002)) pirmieji studijų metai turi paruošti studentus kitiems studijų etapams, todėl didžiausias dėmesys turi būti nukreiptas būsimų ir pirmo kurso studentų lūkesčiams tenkinti, tuo pat metu atliekant jų poreikių monitoringą, o kituose studijų etapuose suteikti operatyvią pagalbą lūkesčių įgyvendinimui jei tai yra būtina.

Northamptono universitetas be analizuotos paslaugos teikia ir kitas paslaugas studentams. Šio universiteto paslaugų teikimo būdas pavaizduotas 12 lentelėje.

12 lentelė

Northamptono universiteto paslaugų teikimo būdas

Paslaugos studentams	Susiję paslaugų tinklai
<ul style="list-style-type: none"> • Konsultavimas, sveikatinimas ir tikėjimas • Paslaugos neįgaliesiems • Užsidirbk kai mokais • Finansinis konsultavimas • Paslaugos subrendusiems ir magistrantūroje studijuojantiems • Studijų paslaugos 	<ul style="list-style-type: none"> • Apgyvandinimo paslaugos • Praktikų centras • Mokesčiai ir finansavimas • Informacinių technologijų centras ir biblioteka • Northamptono įvertinimo centras • Studentų atstovybė ir kitos organizacijos

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus remiantis informacija Northamptono universiteto tinklapyje. University College Northampton.[Internete]. [žiūrėta 2009-04-28]. Prieiga per internetą:<<http://www.northampton.ac.uk/support/>>.

Northamptono universitetas, kaip ir kiti prieš tai analizuoti universitetai turi savo paslaugų teikimo būdą, tačiau šiame darbe teikiamos paslaugos analizuojamos akademinų, materialinių,

konsultavimo ir neakademių paslaugų aspektu. Northamptono universiteto teikiamos paslaugos 13 lentelėje pateikiamos analizuojamu aspektu.

13 lentelė

Northamptono universiteto paslaugos pagal paslaugų grupes

Akademinės paslaugos	Materialinės paslaugos	Konsultavimo	Neakademinės paslaugos
<ul style="list-style-type: none"> • Biblioteka ir informacinių technologijų centras • Northamptono įvertinimo centras • Paslaugos subrendusiems ir studijuojantiems magistrantūroje • Studijų paslaugos 	<ul style="list-style-type: none"> • Apgyvandinimo paslaugos • Mokesčiai ir finansavimas • Finansinis konsultavimas • Užsidirbk kai mokais 	<ul style="list-style-type: none"> • Karjeros paslaugos • Praktikų centras 	<ul style="list-style-type: none"> • Studentų organizacijos

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus remiantis informacija Northamptono universiteto tinklapyje. University College Northampton.[Internete]. [žiūrėta 2009-04-28]. Prieiga per internetą:<<http://www.northampton.ac.uk/support/>>.

Analizuojant jau trečio Jungtinės Karalystės universiteto teikiamas paslaugas pastebima, kad visi universitetai teikia akademinės, materialinės, konsultavimo ir neakademinės paslaugas, tačiau jų teikimo būdas skiriasi.

2.3.3. Huddersfieldo universiteto pagalba gerinant mažumos grupių įsidarbinimo galimybes

Šis universitetas išsiskiria sukurtu **poveikio projektu (The University of Huddersfield: The impact Project)** – bendradarbiavimo būdu tarp Huddersfieldo, Bradfordo ir Lidso Metropolitano universitetų gerinant studentų, ypač mažumos grupių įsidarbinimo galimybes. Šių universitetų vykdomo projekto metu siūlomos intensyvios ir nuolatinės konsultacijos karjeros klausimais, mažinant susidariusių stereotipų įtaką tarp darbuotojų ir darbdavių. Be to, atliktas tyrimas apie bendradarbiavimo projekto teikiamą naudą atskleidė, kad jis gali būti sėkmingai naudojamas visuose studentų studijų etapuose, kadangi jų dalyvavimas šiame projekte suteikia jiems pasitikėjimo jausmą bei padeda susikoncentruoti studijose ir asmeniniame gyvenime. Tyrimo metu taip pat nustatyta, kad aukštosios mokyklos teikiamos paslaugos prieš tai laikytinos kaip: „operatyviai reaguojančiu į iškilusias problemas tarnyba“, „aukštosios mokyklos apsisaugojimo tinklu“, „paskutinė galimybė studentams turintiems problemų“ ar tiesiog „geru dalyku“ studentų sąlytyje su akademinė aplinka keičia savo įtakos suvokimą pobūdį ir yra traktuojamos jau kaip „*pirmoji pagalba studentams*“. Tačiau šiam suvokimui įtvirtinimui ir plėtojimui būtinas intensyvus darbas šiuo klausimu su aukštosios mokyklos bendruomene.

Remiantis nauju požiūriu į aukštosios mokyklos teikiamas paslaugas, šių paslaugų teikėjai „mato save“ kaip orientuotus į studentų gerovę ne tik konkrečioje aukštojoje mokykloje, bet ir visame aukštojo mokslo sektoriuje bei teikiančius tokias tarpusavyje susietas paslaugas (jei jos dar nėra teikiamos aukštosios mokyklos integruotos studijos) kaip: karjeros planavimo ir studentų įsidarbinimo, finansinio aprūpinimo ir apsirūpinimo bei gyvenamosios vietos klausimais. Įtraukiant ir apjungiant į šį procesą ir studentų atstovybės teikiamas paslaugas siekiant studentų gerovės.

Huddersfieldo universitetas išsiskiria ne tik teikiama aptarta paslauga lyginant su jau minėtais universitetais, bet ir teikiamų studentams paslaugų negrupavimu, todėl 14 lentelėje pateiktos paslaugos išskirstytos į akademinės, materialinės, konsultavimo ir neakademinės.

14 lentelė

Huddersfieldo universiteto paslaugos pagal paslaugų grupes

Akademinės paslaugos	Materialinės paslaugos	Konsultavimo	Neakademinės paslaugos
<ul style="list-style-type: none"> • Studentų priėmimo reikalų tarnyba • Informacinių technologijų ir bibliotekos paslaugos • Pagalba tarptautinių mainų studentams 	<ul style="list-style-type: none"> • Studentų apgyvendinimas • Studentų miestelio paslaugos • Viešojo maitinimo paslaugos • Paslaugos neįgaliesiems • Agresso grupė • Sveikatos centras • Pagalba studentams turintiems vaikų • Pagalba studentams finansiniais klausimais 	<ul style="list-style-type: none"> • Verslo klausimais • Karjeros ir įdarbinimo paslaugos • Konsultavimo paslaugos • Paslaugos telefonu • Kolegijų, universitetų ir mokyklų bendradarbiavimas • Darbuotojo palaikančio ryšius su mokyklomis ir koledžais paslaugos • Bendravimas su visuomene internetu 	<ul style="list-style-type: none"> • Automobilių stovėjimo aikštelės • Kapeliono paslaugos • Konferencijų ir priėmimų paslaugos • Sveikata ir saugumas • Apsauga • Sporto paslaugos • Studentų atstovybė

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus remiantis informacija Huddersfieldo universiteto tinklapyje. University of Huddersfield.[Internete]. [žiūrėta 2009-04-28]. Prieiga per internetą:<http://www2.hud.ac.uk/student_services/>.

Universitetas išsiskiria tokiomis paslaugomis kaip: aggresso grupė, konsultacijomis verslo klausimais. Huddersfieldo universitetas yra orientuotas ne tik į mažumos grupes norėdamas gerinti jiems studijų prieinamumą, bet ir į daugumą, siekdamas kuo geresnių jų rezultatų.

2.3.4. Integruotos paslaugos studentams: Grinvičo, Tysaido ir Notingemo Trento Universitetų teikiamų paslaugų pavyzdžiais

Išnagrinėjus Didžiosios Britanijos Huddersfieldo universiteto tyrimo metu pagrįsta ir nustatyta naują požiūrį į aukštosios mokyklos teikiamas paslaugas bei išaugusį poreikį teikti susietas ar integruotas paslaugas studentams. Šiame skyrelyje aptariami trijų Didžiosios Britanijos universitetų teikiamų integruotų paslaugų modeliai, bei jų ištirta įtaką aukštosios mokyklos veiklai. Integruotų

paslaugų studentams aptarimas pradedamas **Grinvičo universiteto integruotų paslaugų modelio** aptarimu (**University of Greenwich: Integrated Student Services**), kurį sudarė konsultavimo, karjeros planavimo bei darbo centro, mentoriaus, kapeliono, finansinės, sveikatinimo, mokymosi įgūdžių, tarptautinių mainų ir neįgaliesiems studentams teikiamos paslaugos, kurios teikiamos visiems aukštosios mokyklos studentams bei taip pat yra orientuotas skirtingoms studentų grupėms (ypač turintiems psichologinių, finansinių, ekonominių socialinių problemų bei esantys vienišų ar mažas pajamas gaunančios šeimos nariai). Šios integruotos paslaugos teikiamos novatorišku būdu - greitu aukštosios mokyklos bendruomenės reagavimu į problemos sprendimą studentui kreipiantis į aukštąją mokyklą visais galimais būdais bei bendradarbiaujant su kitais tinklais tokiais kaip: visuomeninėmis ir nepelno organizacijomis, viešojo sektoriaus institucijomis. Atliktas integruotų paslaugų tyrimas Grinvičo universitete atskleidė, kad studentai, kurie ketino nutraukti studijas gaudami aukštosios mokyklos integruotų paslaugų paketą nutarė užbaigti bei baigė studijas. Taigi, teikiamos paslaugos santykinai mažina studentų nenutraukusių studijas skaičių. Todėl studentams, jų šeimos nariams ir visuomenei turi būti sukurta kuo patogesnė ir informatyvi prieiga prie aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų.

Integruotų paslaugų tyrimo metu taip pat išsiaiškinta, kad šio modelio taikymas daro teikiamas paslaugas kokybiškesnėmis. O aukštoji mokykla taikydama šį modelį bei norėdama teikti kokybiškas paslaugas susiduria su tokiomis problemomis kaip finansinių išteklių trūkumu (tuo tarpu laiko trūkumas įvardijamas labai retai).

Be to, prie sėkmingo integruotų studijų įgyvendinimo universitete prisidėjo aktyvus aukštosios mokyklos bendruomenės įsijungimas į minėtą procesą bei šių teikiamų paslaugų suvokimas kaip prioritetine universiteto veiklos sritimi. Remiantis šiuo faktu, taip pat buvo ištirta ir įrodyta, kad plėtojant ir teikiant universiteto paslaugas atsižvelgiant į studijų etapus bei studentų lūkesčius, bei siekiant kokybiškesnių paslaugų, būtinas aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų teikimo ir kitų tvarkų sukūrimas bei integravimas į universiteto strateginį planavimą. O kadangi aukštosios mokyklos teikiamas paslaugas teikia universiteto bendruomenė, reikia kurti ir darbuotojų - žmogiškųjų išteklių vystymo planus bei įtraukti juos į strateginį planavimą siekiant, kad universiteto bendruomenė gebėtų kuo geriau teikti universiteto paslaugas. Teikiamų paslaugų ir žmogiškųjų išteklių įtraukimas į aukštosios mokyklos teikiamas paslaugas taip pat įtakotų ir universiteto organizacinės struktūros pakitimus siekiant užtikrinti strategišką (geresnį ir patogesnį) paslaugų teikimą.

Grinvičo universitetas vienas iš tų, kuris turi savo teikiamų paslaugų studentams teikimo būdą. Daugelis šių paslaugų taip pat yra akademinės, materialinės, konsultavimo ir neakademinės. Šis universitetas išsiskiria tokia paslauga, kaip „pagalba studijas nutraukiantiems studentams“ ir

„nusikaltimų pranešimų centru“. Grinvičo universiteto paslaugų teikimo būdas pateikimas 15 lentelėje.

15 lentelė

Grinvičo universiteto paslaugų teikimo būdas

Pagalba studentams	Karjeros ir įsidarbinimo paslaugos	Kitos paslaugos
<ul style="list-style-type: none"> • Konsultavimas • Paslaugos neįgaliesiems • Paslaugos religinėms grupėms • Tarptautinės paslaugos • Vaikų priežiūros paslaugos • Pagalba studijas nutraukiantiems studentams • Socialinės gerovės paslaugos – aprūpinimo paslaugos 	<ul style="list-style-type: none"> • Karjeros ir įsidarbinimo paslaugos • Darbo duomenų bazių paslaugos • Prieiga prie aukštojo išsilavinimo duomenų bazių 	<ul style="list-style-type: none"> • Pasiekimo galimybės patogus pasiekimas, susisiekimas • Nusikaltimų pranešimų centras • Universiteto sveikatos centras

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus remiantis Grinvičo universiteto tinklapiu. University of Greenwich. [Internete]. [žiūrėta 2009-04-28]. Prieiga per internetą: <http://www2.hud.ac.uk/student_services/>.

Pateiktus Grinvičo universiteto integruotą paslaugų modulį bei atskleidus šio modelio reikšmę remiantis universiteto atlikto tyrimo rezultatais toliau šiame skyriuje aptariamas kitas, t.y. **Tysaido universiteto integruotų paslaugų studentams modelis (University of Teesside: Integrated Student Services)**, kuris visų išsiskiria tokiomis integruotomis paslaugomis kaip: konsultavimo, karjeros, apgyvendinimo, finansinės, sporto ir rekreacinės bei vaikų priežiūros paslaugos (tėvų studijų metu). Prieš aptariant universiteto paslaugos teikimo modelį visų pirma aptariamos visos teikiamos paslaugos. 16 lentelėje pateikiamos Tysaido universiteto paslaugos akademinų, materialinių, konsultavimo ir neakademinų paslaugų aspektu, kadangi jos nėra kitaip grupuojamos

16 lentelė

Tysaido universiteto paslaugos pagal paslaugų grupes

Akademinės paslaugos	Materialinės paslaugos	Konsultavimo	Neakademinės paslaugos
<ul style="list-style-type: none"> • Bibliotekos ir informacinių technologijų paslaugos • Pagalba tarptautinių mainų studentams 	<ul style="list-style-type: none"> • Sveikatinimas • Apgyvendinimas • Konsultacijos finansiniais klausimais • Paslaugos neįgaliesiems • Vaikų priežiūra • Pagalba studijas nutraukiantiems studentams 	<ul style="list-style-type: none"> • Karjeros paslaugos • Informacinės tarnybos paslaugos • Teisinės paslaugos 	<ul style="list-style-type: none"> • Studentų centras • Kapeliono paslaugos

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus remiantis Tysaido universiteto tinklapiu. University of Teesside. [Internete]. [žiūrėta 2009-04-28]. Prieiga per internetą: <<http://www.tees.ac.uk/sections/studentssupport/>>.

Šis universitetas taip pat pasižymi visomis teikiamomis aukštosios mokyklos paslaugomis bei išsiskiria minėtu teikiamų integruotų paslaugų modeliu, kuris traktuojamas, kaip „pirmoji pagalba studentams“. O šio modelio įdiegimas universitete tiesiogiai įtakojo aukštosios mokyklos bendruomenės formalų ir neformalų švietimą: nuolatinis mokymus, seminarus, patirties pasidalijimą bei diskusijas integruoto paslaugų modelio klausimais, kurių dėka kuriami bendradarbiavimo tinklai remiantis kitų universitetų sukurtais integruotais modeliais. Tysaido universitetas įdiegęs ir tobulindamas universitete integruotų paslaugų studentams modelį siekia atitikti Matricos standartus (*matrix standards*). Matricos standartai – nacionalinės kokybės standartas, bet kokiai organizacijai (taip pat ir aukštajai mokyklai pavyzdžiui teikiant paslaugas studentams), kuri teikia paslaugas informuoja, konsultuoja mokymosi ar darbo procese.

Šio modelio tyrimo rezultatai išsiskyrė iš kitų tuo, kad tyrimo metu buvo išskirti geros patirties kriterijai, kurie gali būti taikomi visose aukštosiose mokyklose norint įvertinti teikiamų paslaugų „būklę“ studentams ir identifikuoti geros patirties įgyvendinimą universitete. O mokymosi įstaiga atitinkanti minėtus kriterijus, gali būti tikra, kad dirba efektyviai. Geros patirties kriterijai aukštojoje mokykloje (*good practice criteria*):

- Aiškiai identifikuota ir konsultuojama tikslinė grupė (*clearly identifies and consults with target group*);
- Tikslinė grupė gerai naudojasi teikiamomis paslaugomis (*is well used by the target group*);
- Teikiamos paslaugos nukreiptos į susidariusių problemų sprendimą dėl įvairovės ir lygiateisiškumo (*addresses issues of diversity and equality*);
- Pagalba studentams visuose studijų etapuose (*supports students across the lifecycle*);
- Turi efektyvias monitoringo procedūras (*has effective monitoring procedures*);
- Teigimai veikia studentų pasiekimus (*has a beneficial impact on student success*);
- Skatinamas darbuotojų tobulėjimas (*is supported by staff development*);
- Išplėtoti tamprūs ryšiai aukštojoje mokykloje (*has coherent links within institution*);
- Efektyvus bendradarbiavimas su išorinėmis agentūromis (*has effective links with external agencies and*);
- Efektyviai naudojami ištekliai tikslams pasiekti (*uses resources cost-effectively*).

Atliktas tyrimas taip pat pasižymėjo ypatingu požiūriu, t.y. atskleidė, kad paslaugos studentams gali būti teikiamos efektyviau pasitelkus „vieno-sustojimo-parduotuvės“ (*one-stop-shop*) principą: t.y., kai yra integruojamos visos teikiamos aukštosios mokyklos paslaugos į vieną universiteto padalinį ar į atskirus fakultetus bei studentų miestelius – siekiant būti kuo arčiau rizikingomis išskirtų studentų grupių (pvz.: ypač arčiau tų, kurie studijuoja pirmąjį semestrą ar metus universitete), taip siekiant įveikti studentų drovumo, gėdos jausmą domintis teikiama aukštosios

mokyklos pagalba. Be to, tyrimo metu buvo išsiaiškinta, kad „vieno-sustojimo-parduotuvės“ (one-stop-shop) principas netinkamas įgyvendinti visuose universitetuose. Todėl kiekviena aukštoji mokykla prieš ruošdamasi įgyventi minėtą principą turėtų šią galimybę visų pirma labai gerai apsvarstyti.

Aptarus dviejų universitetų integruotų paslaugų modelius pastebima, kad kiekvienas jų yra unikalus, o jų gauti tyrimo rezultatai visiškai skirtingi. Atliekant detalesnę integruotų paslaugų analizę pasitelkiamas dar ir trečiojo universiteto patirtis, kuris savo teikiamas paslaugas integravo ne į teikiamų paslaugų modelį, o į centrą. Taigi, **Notinghemo Trento universiteto sukurta integruotų paslaugų teikiamų studentams centro (The Nottingham Trent University: Integrated Student Support Centre) veiklą** apima tokios teikiamos paslaugos kaip: neįgalumo, finansinės paramos, konsultavimo, kapeliono, rūpinimasis psichologine sveikata bei tarptautinių ir subrendusių studentų grupėmis, kitos paslaugos (mokymosi įgūdžiu bei metodų gerinimas, nusiskundimų nagrinėjimas, prieigos prie įvairių informacijos šaltinių suteikimas). Prieš aptariant šio universiteto paslaugų modelį bei nagrinėjant paslaugas pastebėjus, kad universitetas negrupuoja teikiamų paslaugų. 17 lentelėje pateikiamos Notinghemo Trento universiteto teikiamos paslaugos pagal akademinės, materialines, konsultavimo ir neakademinės paslaugas.

17 lentelė

Notinghemo Trento universiteto paslaugos pagal paslaugų grupes

Akademinės paslaugos	Materialinės paslaugos	Konsultavimo	Neakademinės paslaugos
<ul style="list-style-type: none"> • Pagalba tarptautinių mainų studentams 	<ul style="list-style-type: none"> • Pagalba neįgaliesiems • Pagalba turintiems disleksijos (gebėjimo skaityti) sutrikimų • Paslaugos sergantiems aspergerio) sindromu • Pagalba subrendusiems studentams • Sveikatinimas • Finansinė parama • Pagalba studijas nutraukiantiems studentams 	<ul style="list-style-type: none"> • Konsultavimo paslaugos • Psichologinės sveikatos palaikymo komandos • Pagalbos sau, saviugdų medžiaga • Studentų sveikatos ir gero būvio paslaugos 	<ul style="list-style-type: none"> • Pagalba religinėms grupėms

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus remiantis Notinghemo Trento universiteto tinklapiu. Nottingham Trent University. [Internete]. [žiūrėta 2009-04-28]. Prieiga per internetą:<<http://www.ntu.ac.uk/sss/>>;

Šis universitetas taip pat pasižymi akademinėmis, materialinėmis, konsultavimo ir neakademinėmis paslaugomis. Universitetas ypač išsiskiria materialinėmis paslaugomis studentams,

ypač tiems, kurie turi įvairių negalių, jiems skiriamas pats didžiausias dėmesys. Aptariant Noringhemo Trento universitetą galima teigti, kad šio centro veikla apima didesnę aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų skaičių, kadangi šis centras sukurtas aptarnauti ne tik konkrečią aukštąją mokyklą, bet ir viso miesto bendruomenę. Jis įsteigtas „vieno-sustojimo-parduotuvės“ (one-stop-shop) principu siekiant, kad teikiamos paslaugos būtų kuo patogiau pasiekiamos asmenų, kuriems reikia pagalbos, o šio centro darbuotojai dėl išaugusio klientų įvairovės skaičiaus išvystė labiau integruotus darbo metodus dirbdami šiame centre. Tokiam centrui įkurti visų pirma buvo būtina paruošti Universiteto veiklą plėtojančią strategiją (Universities Widening Participation Strategy), o centre laukiami ne tik asmenys, kuriems reikalinga pagalba, bet ir asmenys norintys tiesiog organizuoti akademinis renginius, siekiant šio centro aplinką sukurti kuo malonesne.

Siekiant sukurti kuo patrauklesnę aplinką studentams remtasi įrodytu teiginiu, kad studentai kuriems yra labiausiai reikalinga pagalba – jos nesiekia dėl suvokimo stokos, kad gali būti teikiamos tokios paslaugos, kurios jiems galėtų padėti bei dėl iškilusių abejonių, kad teikiamos paslaugos gali jiems padėti sprendžiant jų problemas (Harris, 2001). Dėl minėtų priežasčių buvo siekiama sukurti šio centro draugišką aplinką su galimybe kreiptis ir gauti informaciją apie vykdomą veiklą visais galimais būdais, kad pagalba pasiektų tuos, kuriems ji ypač reikalinga.

Nors šis Noringhemo Trento universiteto sukurtas integruotų paslaugų studentams centras nėra laikytinas geriausių paslaugų teikimo pavyzdžiu, tačiau yra vienas pavyzdžių, kaip universitetas pasitelkdamas strategijas ir kitų universitetų pavyzdžius galėjo sukurti tokią paslaugų teikimo struktūrą.

Be to, kuriant šį centrą ypač daug dėmesio skirta paslaugas teikiančiam personalui: (1) buvo kuriamos strategijos personalo plėtrai: aukštosios mokyklos vykdomos politikos įgyvendinimas vystant personalo tobulinimo programas bei stiprinant komandinį darbą; (2) viso aukštosios mokyklos personalo įsitraukimas į tobulėjimą: kuriant kūrybingus ir novatoriškus požiūrius skatinančius aktyviai dalyvauti paslaugų teikime (3) pagal personalui tiesiogiai teikiančiam paslaugas studentams: siekiant, kad darbuotojai sėkmingai susidorotų su emociniu darbu.

Šių aptartų ir atliktų tyrimu metu taip pat buvo patvirtinti teiginiai, kad aukštosios mokyklos teikiamos paslaugos teigiamai įtakoja susidariusių problemų sprendimą augančio studentų bei jų įvairovės skaičiaus klausimais bei nutrauktų studijų skaičiaus mažinimo aukštojoje mokykloje. Taip pat nustatyta, kad šių paslaugų teikimui ypač būtinas papildomas finansavimas, nes teikiant ir kuriant paslaugas mažumos grupėms jos kainuoja daugiau, todėl aukštoji mokykla turi įvertinti ir tokių teikiamų paslaugų teikimo santykį turint omenyje finansinius kaštus (t.y. ar teikiama paslaugos nauda neviršija jos teikimui sunaudotų išteklių). Be to, nėra visiems priimtino metodo ar būdo, kuris įvertintų aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų efektyvumą ar jų teikimo monitoringą (kuris ne visais atvejais gali tinkamai įvertinti teikiamų paslaugų efektyvumo grąžą), o teikiamos

paslaugas galima išskirstyti į akademines, materialines, konsultavimo ir neakademines. Todėl norint patvirtinti aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų efektyvumą galima laikytis visų pripažintų kokybės standartų, nors ir nėra suskurtų konkrečių standartų įvertinti aukštosios mokyklos paslaugoms, tačiau jau minėti matricos standartai (Matrix standards) gali būti vienu svarbiausių teikiamų paslaugų efektyvumo įvertinimo garantu aukštojoje mokykloje (Universities UK (UUK) (2002)).

IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS

Magistro darbe analizuota aukštoji mokykla kaip paslaugų teikėja ir jos teikiamos paslaugos Jungtinėje Karalystėje ir Lietuvoje. Atliktų tyrimų metu pasitvirtino, kad Jungtinės Karalystės universitetai teigdami paslaugas orientuojasi į kuo didesnį studijų prieinamumą. Tuo tarpu Lietuvoje, aukštosios mokyklos paslaugos siejamos su patrauklumu.

Atlikto tyrimo „Aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų aktualumas renkantis aukštąją mokyklą studijoms“ gauti rezultatai atskleidė, kad 17 - 18 metų jaunuoliams bei respondentams, kurie mokosi vidurinėje mokykloje aukštosios mokyklos teikiamos paslaugos – svarbiausias (patraukliausias) veiksnys renkantis studijas aukštojoje mokykloje. Be to, išskirtiniu paslaugų palankiu vertinimu pasižymi respondentai gyvenantys didmiestyje.

Tyrimo metu, apklaustieji geriausiai įvertino akademinį paslaugų grupei priklausančias paslaugas, bei ypač palankiai buvo vertinamos aukštosios mokyklos paslaugos, kurioms teikti reikia ne tik žmogiškųjų išteklių, bet kompiuterinės įrangos. Atliktas tyrimas parodė, kad potencialiems studentams trūksta informacijos apie aukštosios mokyklos teikiamas paslaugas studentams, nes netgi 88,8 proc. apklaustųjų pritarė, kad reikia būtinai informuoti apie aukštosios mokyklos teikiamas paslaugas visomis informacinėmis priemonėmis. Apklaustieji taip pat patvirtino, kad aukštosios mokyklos teikiamos paslaugos padeda ne tik geriau realizuoti save, sudaryti palankias sąlygas studijuoti, bet gali įtakoti ir pasirinkimą studijuoti konkrečioje aukštojoje mokykloje. Tyrimo rezultatai atskleidė, kad moterys labiau nei vyrai išvelgia būtinybę informacinėmis priemonėmis informuoti apie aukštosios mokyklos teikiamas paslaugas.

Būtina pastebėti, kad aukštosios mokyklos teikiamos paslaugos renkantis mokymosi įstaigą tolimesnėms studijoms yra labai svarbios 48,4 proc. apklaustiesiems, o svarbios 44,9 proc. tyrime dalyvavusių respondentų. Be to, analizuojamas pasirinkimo kriterijus surinko mažiausiai neigiamų būsimų studentų nuomonių, t.y., kad aukštosios mokyklos teikiamos paslaugos studentams yra nesvarbus veiksnys renkantis tolimesnę mokymosi įstaigą atsakė tik 6,7 proc. apklaustųjų. Taip pat, egzistuoja koreliacinis ryšys tarp akademinį paslaugų bei tokių aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų aktualumo kaip: „informacinėmis priemonėmis reikia informuoti apie aukštosios mokyklos teikiamas paslaugas“ ir „aukštosios mokyklos teikiamos paslaugos padeda studentams geriau realizuoti save“. Todėl, aukštoji mokykla turi skirti dėmesį aukštosios mokyklos paslaugos norėdama išlikti konkurencinga ateityje.

Tuo tarpu konsultavimo grupės paslaugos koreliuoja tik su „aukštosios mokyklos teikiamos paslaugos padeda studentams geriau realizuoti save“. Todėl, turi būti informuojama apie teikiamas akademinės paslaugas informacinėmis priemonėmis, nes būsimi studentai, mano, kad ši paslaugų grupė, jiems padėtų geriau realizuoti save studijų metu aukštojoje mokykloje. Be to, turi būti skirtas

kuo didesnis dėmesys konsultavimo paslaugoms, nes būsimi studentai, taip pat pritaria, kad šios paslaugos būtų naudingos jų savirealizacijai studijų metu.

Nors atlikto tyrimo metu respondentų buvo nepalankiai įvertintos neįgaliųjų ir šeimos programų paslaugos, tačiau remiantis Jungtinės Karalystės universitetų patirtimi, daroma išvada, kad universiteto teikiamos paslaugos turi būti nukreiptos ne tik į daugumos, bet ir mažumos lūkesčius, įvertintus finansinius jų teikimo kaštus, nes būtent paslaugos gali lemti mažumos grupių pasirinkimą studijuoti aukštojoje mokykloje.

Analizuojant aukštąją mokyklą kaip paslaugų teikėją ir jos teikiamas paslaugas studentams paaiškėjo, kad jos gali lemti ne tik aukštosios mokyklos pasirinkimą, studentų pasiekimus, bet ir turėti teigiamos įtakos sprendžiant susidariusias problemas dėl augančio studentų ir jų įvairovės, bei studentų nutraukiančių studijas skaičiaus.

Atlikto tyrimo metu pagrindžius paslaugų aktualumą ir išsiaiškinus, kad studentams trūksta informacijos apie teikiamas paslaugas, o Šiaulių universitetas turi galimybę informuoti visuomenę visomis informacinėmis priemonėmis, ŠU siūloma: informuoti apie savo teikiamas paslaugas visuomenę - būti ne tik klasikiniu, regioniniu universitetu, bet ir aukštąją mokyklą teikiančia paslaugas studentams.

O stiprindamas konkurencingumą kitų aukštųjų mokyklų atžvilgiu teikiamos paslaugos studentams turėtų tapti ŠU ilgalaikio planavimo, strateginio plano dalimi. Kadangi paslaugų kokybė priklauso nuo jas teikiančių asmenų taip pat turi būti sukurta strategija tobulinti universiteto bendruomenės gebėjimu teikti paslaugas studentams. Siūloma viena strateginių kryptų universiteto darbuotojams – būti ne tik konkretaus darbo specialistais, bet ir aukštosios mokyklos teikiamų „paslaugų gidais“, ne tik vidiniams (kitiems universiteto darbuotojams) bet ir išoriniams klientams (potencialiems ir būsimiems, esamiems studentams).

Analizuojant aukštosios mokyklos teikiamas paslaugas paaiškėjo, kad nėra vieno tinkamiausio paslaugų teikimo modelio visiems universitetams. Todėl Šiaulių universitetas remdamasis kitų universitetų patirtimi bei atlikęs detalesnius tyrimus turėtų atrasti savo poreikiams pritaikytą paslaugų teikimo modelį. Be to, kadangi aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų konsistenciją patvirtino atlikti skaičiavimai bei Šiaulių universiteto teikiamų paslaugų susietumas remiantis ištobulintais paslaugų teikimo būdais, konkrečiu atveju Jungtinės Karalystės universitetų teikiamų integruotų paslaugų modeliais, siūloma Šiaulių universiteto bendruomenei visu pirma įvertinus šio modelio privalumus ir trūkumus, bei atlikus tyrimus apsvarstyti galimybę taikyti jį savo veikloje.

Remiantis EUA antrojo tinklo dalyvių bei Jungtinės Karalystės universitetų tyrimų metu pateiktomis išvadomis, kad aukštosios mokyklos paslaugų teikimui yra būtini papildomi finansiniai ištekliai, siūloma aukštosioms mokykloms į strateginį planavimą įtraukti ir papildomų finansinių išteklių gavimą.

LITERATŪRA

1. *A systematic, student-centered study of university*. [Internete]. Žiūrėta [2008-04-05]. Prieiga per internetą: <<http://web.ebscohost.com/ehost/detail?vid=9&hid=104&sid=af4112b3-7129-4a15-bd08-713ce30eaf9%40sessionmgr106>>;
2. Action on Access (2002). (*Forthcoming*) *Institutional Strategies to Support Students Services (Working Title)*. Bristol: HEFCE;
3. Bagdonienė, L., Hopenienė, R. (2004). *Paslaugų marketingas ir vadyba*. Kaunas: KTU;
4. Bitinas, B. (1998). *Ugdymo tyrimų metodologija*. Vadovėlis. Vilnius: Jošara;
5. *Bolonijos deklaracija dėl Europos aukštojo mokslo erdvės: paaiškinimas*. Į lietuvių kalbą vertė Tadas Klimas, 2004. [Internete]. Žiūrėta [2008-01-25]. Prieiga per internetą: <<http://eua.be/eua/declaration>>;
6. Bryan, W.A. (1996). What is quality management? *New Directions for Student Services* 76 (December) 3-15
7. Čekanavičius, V., Murauskas, G. (2004). *Statistika II ir jos taikymai*. Vilnius: Tev;
8. Čiburienė, J., Guščinskienė, J. (2008). *Aukštojo mokslo paslaugos rinkos sąlygomis*. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*. 2008. 4 (13). 81-89;
9. *Developing an Internal Quality Culture in European Universities. Report on the Quality Project 2002-2003*. [Internete]. EUA publications 2005. Žiūrėta [2008-06-12]. Prieiga per internetą: <http://www.eua.be/eua/jsp/en/upload/QC1_full.1111487662479.pdf>;
10. Erasmus mobilumas Šiaulių universitete. [Internete]. Šiaulių universitetas. [žiūrėta 2008-03-24]. Prieiga per internetą: <<http://www.su.lt/article/archive/692>>;
11. EUA publications (2005). *Developing an internal quality culture in European universities. Report on the quality culture Project 2002 – 2003*. Brussels. Belgium [Internete]. EUA. [žiūrėta 2007-11-30]. Prieiga per internetą: <http://www.eua.be/eua/jsp/en/upload/QC1_full.1111487662479.pdf>;
12. Harris, M. (2001). *Developing Modern HE careers service*. London;
13. *Komisijos komunikatas Europos vadovų tarybai (neformalus susitikimas Lahtyje, Suomijoje, 2006m. spalio 20d.)*. Naujovėms atvira, šiuolaikiška Europa. [Internete]. Europos Bendrijų Komisija. Žiūrėta [2008-06-21]. Prieiga per internetą: <http://eur-lex.europa.eu/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexplus!prod!DocNumber&type_doc=COMfina1&an_doc=2006&nu_doc=589&lg=lt>;
14. *Komisijos komunikatas Europos vadovų tarybai (neformalus susitikimas Lahtyje, Suomijoje, 2006m. spalio 20d.)*. Naujovėms atvira, šiuolaikiška Europa. [Internete]. Europos Bendrijų Komisija. Žiūrėta [2008-06-21]. Prieiga per internetą: <[75](http://eur-</div><div data-bbox=)

lex.europa.eu/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexplus!prod!DocNumber&type_doc=COMfina&an_doc=2006&nu_doc=589&lg=lt>;

15. Laurutis, V. (2005). Šiaulių universiteto veikla 2004 metais. Šiauliai: ŠU;
16. Laurutis, V. (2006). Šiaulių universiteto veikla 2005 metais. Šiauliai: ŠU;
17. Laurutis, V. (2007). *Šiaulių universiteto veikla 2006 metais*. [Internete] Šiaulių universitetas. [žiūrėta 2008-05-22]. Prieiga per internetą:<[http://www.su.lt/filemanager/download/3170/Siauliu%20universiteto%20veikla%202006%20m\[1\].pdf](http://www.su.lt/filemanager/download/3170/Siauliu%20universiteto%20veikla%202006%20m[1].pdf)>;
18. Laurutis, V. (2008). *Šiaulių universiteto veikla 2007 metais*. [Internete] Šiaulių universitetas. [žiūrėta 2008-05-22]. Prieiga per internetą:<http://www.su.lt/filemanager/download/4532/Rektorius%20ataskaita_20072.pdf>;
19. Laurutis, V. (2009). *Šiaulių universiteto veikla 2008 metais*. Projektas. Šiauliai: ŠU;
20. Markevičienė, A. (2004). *Controversies at the Service University: Academia and the Market*. Paslaugų universitetas: polemniai akademinės aplinkos ir rinkos santykio klausimai. [Internete]. Socialiniai mokslai. 2004. Nr. 2 (44). Žiūrėta [2008-06-21]. Prieiga per internetą:<[http://info.smf.ktu.lt/Edukin/zurnalas/archive/pdf/2004%202%20\(44\)/3%20Aukse.pdf](http://info.smf.ktu.lt/Edukin/zurnalas/archive/pdf/2004%202%20(44)/3%20Aukse.pdf)>;
21. Mažeikaitė, R. (2002). *Paslaugų marketingo pagrindai*. Vilnius;
22. McMinn, L. (2002). *The Impact of Counseling Services on Student Retention*. Heads of University Counseling Services (Hucsmori/Uinite) Students living report;
23. Merkys, G. (1999). Testavimas – socialinių mokslų principas. Metodologinio diskurso projekcija. Socialiniai mokslai. Kaunas: Technologija Nr. 2 (19-p.7-22);
24. National Audit Office (NAO) (2002). *Improving Student Achievement in HE*. London: The Stationary OFFICE;
25. Noor Azman Ali, Mohamed Zairi (2005). Service quality in Higher Education. Working Paper Series. Working Paper No 05/29. Bradford University.
26. Nottingham Trent University. [Internete]. [žiūrėta 2009-04-28]. Prieiga per internetą:<<http://www.ntu.ac.uk/sss/>>;
27. Pociūtė, B. (2002) Europos aukštojo mokslo erdvės idėja: *Bolonijos deklaracija – lūkesčiai ir sprendimai*. Aukštojo mokslo ir pedagogų rengimo problemos. Acta Paedagogica Vilnensia. [Internete]. Žiūrėta [2008-03-21]. Prieiga per internetą: <www.leidykla.vu.lt/inetleid/acta_pae/9/straipsniai/str1.pdf>;
28. Pociūtė, B., M., (2005) *Pagrindinės akademinės bendruomenės vertybė – kokybės kultūra*. Acta Paedagogica Vilnensia. [Internete]. Žiūrėta [2008-03-21]. Prieiga per

- interneta: <www.ceeol.com/aspx/getdocument.aspx?logid=5&id=49B33D0C-EA57-472D-8DD3-A866F8AF3899>;
29. Pociūtė, D., (2002) *Kokybės valdymo ypatumai viešajame sektoriuje*. Viešojo politika ir administravimas Nr.2 [Internete]. Žiūrėta [2008-03-21]. Prieiga per internetą: <www3.mruni.lt/lt/modules/mydownloads/visit.php?lid=85>;
 30. Svarbiausiai Bolonijos proceso dokumentai. Bolonijos-Londono laikotarpis 1999-2007m. Lietuvos Respublikos Švietimo ir mokslo ministerija (2008).
 31. Tjeldvoll, A. (2004). Service University Development Encountering Lithuanian Idealist & Rationalist Norm Legacies. Paslaugų universitete vystymasis lietuviškųjų idealistinės ir racionalistinės normų aspektu. [Internete]. Socialiniai mokslai. 2004. Nr. 2 (44). Žiūrėta [2008-06-21]. Prieiga per internetą: <[http://info.smf.ktu.lt/Edukin/zurnalas/archive/pdf/2004%202%20\(44\)/2%20Arild.pdf](http://info.smf.ktu.lt/Edukin/zurnalas/archive/pdf/2004%202%20(44)/2%20Arild.pdf)>;
 32. Universities UK (2002). *Student services: effective approaches to retaining students in higher education*. London: UUK;
 33. Universities UK and CSU (2002). *Enhancing Employability Recognition Diversity*. London: UUK and CSU;
 34. University College Northampton.[Internete]. [žiūrėta 2009-04-28]. Prieiga per internetą:<<http://www.northampton.ac.uk/support/>>;
 35. University of Huddersfield.[Internete]. [žiūrėta 2009-04-28]. Prieiga per internetą:<http://www2.hud.ac.uk/student_services/>;
 36. University of Hull.[Internete]. [žiūrėta 2009-04-28]. Prieiga per internetą:<<http://student.hull.ac.uk/handbook/academic/index.html>>;
 37. University of Surrey Roehampton. [Internete]. [žiūrėta 2009-04-28]. Prieiga per internetą:<<http://www.roehampton.ac.uk/admissions/studentssupport/studentssupport.html>>;
 38. University of Teeside. [Internete]. [žiūrėta 2009-04-28]. Prieiga per internetą:<<http://www.tees.ac.uk/sections/studentssupport/>>;
 39. Vaitkevičius, R., Saudargienė, A. (2006). *Statistika su SPSS psichologiniuose tyrimuose*. Kaunas: Vytauto Didžiojo universiteto leidykla;
 40. Vengrienė, B. (1998). *Paslaugų ekonomika*. Vilnius: VU; Želvys, R., (2002) *Gamintojai, vartotojai, teikėjai ir švietimo paslaugų kokybė*. Švietimo sistemos tobulinimas. Acta Paedagogica Vilnensia 2002, 9;
 41. Анастаси, А., Урбина., С. (2003). Психологическое тестирование. Москва : Питер.

PRIEDAI

Aukštosios mokyklos akademinės paslaugos

Akademinės paslaugos	<i>Pagalba tarptautinių mainų studentams</i>	Pagalba išvykstantiems ir atvykstantiems studentams studijuoti aukštojoje mokykloje. Rūpinimasis kuo geresniu atvykusių studentų prisitaikymu naujoje aplinkoje (atvykimas, įsikūrimas, studijos, informacija bei pagalba visais klausimais).	<i>Pagalba užsienio šalių studentams</i>	Visos paslaugos, pradedant patarimais ir informacija atvykstantiems kitų šalių studentams, kad jų buvimas priimančiame universitete būtų kiek įmanoma patogesnis.
	<i>Techninės akademinės paslaugos ir nuotolinė informacija</i>	Prieiga prie techninės ir programinės įrangos, interneto. Informacijos, dokumentų, duomenų, konsultacijų teikimas internete. Kompiuterizuotos darbo vietos: individualiam ir komandiniam darbui.	<i>Techninės akademinės paslaugos</i>	Informacija ir konsultacijos internete, galimybė naudotis kompiuteriais, programine įranga akademiniais tikslais ir kt..
	<i>Bibliotekos, duomenų bazės ir elektroniniai šaltiniai</i>	Aprūpinimas knygomis, periodiniais žurnalais, laikraščiais, duomenų bazėmis, elektroniniais tekstais, tyrimų vadovais ir kitomis informacinėmis priemonėmis tokiomis kaip žodynai, atlasai, enciklopedijos ir t.t.	<i>Biblioteka, duomenų bazės ir elektroniniai šaltiniai</i>	
	<i>Įsivertinimo, bendrųjų įgūdžių ir studijų metodų paslaugos</i>	Akademiųjų rezultatų gerinimas: studento mokymosi būdų (stiprybių ir silpnybių) įvertinimas, pagalba įsisavinant konkrečius mokymosi metodus, įsiminant ir atkuriant informaciją. Tinkamiausio mokymosi stiliaus pritaikymas ir išvystymas konkrečiam studentui.	<i>Pagalba gerinant mokymosi įgūdžius ir metodus</i>	Specifinė pagalba ir konsultacijos, kaip įsiminti ir išlaikyti informaciją, atsakyti į įvairius testų klausimus, perimti įvairias mokymosi technikas bei mokymosi stilius ir pan..
	<i>Kalbų centrai</i>	Įvairių lygių kursai pagrindinėmis pasaulio kalbomis. Intensyvus gimtosios kalbos kursai užsieniečiams ir tautiečiams norintiems pagerinti kalbos įgūdžius akademiniais tikslams.	<i>Užsienio kalbų centrai</i>	Įvairių užsienio kalbų kursų pasiūla ir pan..
	<i>Pirmųjų metų įvadinis kursas studentams</i>	Potencialiems ir naujiems studentams informacijos apie aukštąją mokyklą teikimas bei sudaryta galimybė tiesiogiai sąveikauti su fakultetu, personalu ir studentais renkantis aukštąją mokslo įstaigą studijoms.	<i>Pirmakursių adaptacija</i>	Informacija apie universitetą, fakultetą, studijų programas, studijavimo įgūdžius ir pan..
	<i>Lygių galimybių edukacinė tarnyba</i>	Neturtingų šeimų ar mažumų gupių atžaloms sudaromos sąlygos bei suteikiama parama studijuoti aukštoje mokykloje kaip ir kitiems studentams.		
	<i>Studentų kuratorių ir repetitorių mokymai</i>	Mokymai studentų kuratoriams ir repetitoriams patobulinti įgūdžius konsultuoti studentus.		

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus remiantis šaltiniais: (1) EUA publications (2005). Developing an internal quality culture in European universities. Report on the quality culture Project 2002 – 2003. Brussels. Belgium [Internet]. [žiūrėta 2007-11-30].

Prieiga per internetą: <http://www.eua.be/eua/jsp/en/upload/QC1_full.1111487662479.pdf>; (2) Pociūtė, B., M., (2005)

„Pagrindinės akademinės bendruomenės vertybė – kokybės kultūra“, Acta Paedagogica Vilnensia.

Aukštosios mokyklos materialinės paslaugos

Materialinės paslaugos	<i>Finansinė pagalba</i>	Konsultacijos mokesčių už mokslą klausimais bei reikalingos paramos pragyvenimo išlaidoms studijų metu paskirstymas kreditų, pašalpų ir stipendijų formą.	<i>Finansinės</i>	Mokesčiai, stipendijos, kreditai ir kt..
	<i>Studentų sveikata</i>	Apimanti platų medicininių paslaugų spektrą tokių kaip: profilaktinį ir medicininį apžiūrėjimą (sveikatos patikrinimą), odontologinę ir psichologinę sveikatą.	<i>Medicininės paslaugos</i>	
	<i>Paslaugos neįgaliesiems studentams</i>	Lygių galimybių studijuoti kūrimas. Studijų aplinkos pritaikymas kiekvieno asmens poreikiams. Neįgalieji turi galimybę išsakyti dėl negalios susidarancias problemas raštu užpildant prašymo formą, kurios dėka institucija gali suplanuoti bei tinkamai pasiruošti neįgalaus studento atvykimui bei suteikti jam reikiamą pagalbą (pvz.: pasirūpinti atvykimu bei paskirti privatų mokytoją (jei tam yra poreikis) neįgalų studentą mokyti namuose.	<i>Paslaugos neįgaliesiems studentams</i>	
	<i>Apgyvendinimo ir maitinimo paslaugos</i>	Universiteto ir privataus (nuomojamo) būsto apgyvendinimo ir maitinimo paslaugos, bei su šiais klausimais susijusių problemų sprendimas, pagalbos teikimas.	<i>Apgyvendinimo ir maitinimo paslaugos</i>	
	<i>Netradicinės paslaugos studentams</i>	Palankios sąlygos mokytis universitete studentams turintiems vaikų: šeimos programos, vaiko prižiūrėtoja, pašalpos ir kt..		

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus remiantis šaltiniais: (1) EUA publications (2005). Developing an internal quality culture in European universities. Report on the quality culture Project 2002 – 2003. Brussels. Belgium [Internete]. [žiūrėta 2007-11-30].

Prieiga per internetą: <http://www.eua.be/eua/jsp/en/upload/QC1_full.1111487662479.pdf>; (2) Pociūtė, B., M., (2005) „Pagrindinės akademinės bendruomenės vertybė – kokybės kultūra“, Acta Paedagogica Vilnensia.

Aukštosios mokyklos konsultavimo paslaugos

Konsultavimas	<i>Psichologo asistento paslaugos</i>	Pagalba studentams efektyviai įveikti iškilusius asmeninius ir emocinius sunkumus studijų metu (tokius kaip stresas, nusirašinėjimas per egzaminus ir pan.).	<i>Psichologinė konsultacija</i>	Padeda efektyviai įveikti asmeninius ir emocinius sunkumus studijų laikotarpiu.
	<i>Sveikos gyvensenos skatinimas</i>	Edukacinės paslaugos suteikiant žinių sveikatos apsaugos, lytinio gyvenimo, narkotikų, alkoholio, mitybos ir geros savijautos klausimais.	<i>Sveikatinimas</i>	Edukacinės paslaugos mitybos klausimais, alkoholio ir narkotikų vartojimo prevencijos programos ir pan..
	<i>Karjeros planavimas ir darbo centras</i>	Pagalba studentams ieškant geriausio darbo bei naujų darbuotojų priėmimų organizavimas darbdaviams (baigusiems ar vis dar studijuojantiems darbo visu ar pusės etatu, taip pat vasaros darbams, projektų rengimui). Darbo centro organizuojamos karjeros mugės, stažuočių ir praktikos duomenų bazės, konsultacijos karjeros klausimais, informacijos apie laisvas darbo vietas ir mokymus teikimas.	<i>Profesinės karjeros planavimas ir konsultavimas</i>	Karjeros mugės, informavimas apie laisvas darbo vietas, darbus vasaros laikotarpiu ir pan..
	<i>Mentorių ir studentų grupės vadovų, konsultantų, repetitorių paslaugos</i>	Studentų grupės vadovai, kuratoriai, repetitoriai, ar asmenys lygiaverti studentui (t.y. to paties amžiaus ar padėties), kurie yra kvalifikuoti ir apmokyti rūpintis bei teikti studentams reikiamą pagalbą, bei suformuluojantys asmeninius ir akademinus studentų metinius tikslus, kuriu metų identifikuojami studentai, kuriems ypač reikalinga jų globojančių asmenų pagalba.	<i>Kuratorių ir mentorių paslaugos</i>	
	<i>Teisinė ir procedūrinė konsultacija</i>	Siekimas garantuoti pilietišką ir teisingą, nešališką elgesį su visais institucijos nariais sprendžiant tarpasmeninius konfliktus, fakultetų/studentų bendravimo problemas: diskriminavimo, seksualinio priekabiavimo, migracijos, procedūrų ir drausmės pažeidimų, veiklos ne pagal įstatymą.	<i>Teisinės paslaugos</i>	Diskriminavimo, priekabiavimo, drausmės, neteisėtos veiklos, tarpasmeninių konfliktų ir kitų klausimų sprendimai.

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus remiantis šaltiniais: (1) EUA publications (2005). Developing an internal quality culture in European universities. Report on the quality culture Project 2002 – 2003. Brussels. Belgium [Internet]. [žiūrėta 2007-11-30].

Prieiga per internetą: <http://www.eua.be/eua/jsp/en/upload/QC1_full.1111487662479.pdf>; (2) Pociūtė, B., M., (2005) „Pagrindinės akademinės bendruomenės vertybė – kokybės kultūra“, Acta Paedagogica Vilnensia.

Aukštosios mokyklos neakademinės paslaugos

Neakademinės paslaugos	<i>Sporto ir rekreacinės paslaugos</i>	Palankios ir nebrangios sąlygos sportuoti, organizuoti sportines rungtis.	<i>Sporto ir fizikultūrinės paslaugos</i>	Įvairios sportavimo galimybės, nebrangūs užsiėmimai, įvairūs sportiniai renginiai ir kt..
	<i>Pagalba religinėms, rasinėms ir etinių kultūrų grupėms</i>	Edukacinės, politinės, socialinės ir emocinės pagalbos teikimas asmenims turintiems rasinį ar etinį tapatumą.	<i>Kultūrinė, religinė pagalba</i>	Įvairi edukacinė, politinė, socialinė ir emocinė pagalba studentams, kurių specifinis rasinis ar etnis identitetas.
	<i>Sociokultūrinis centras</i>	Socialinių ir kultūrinių užsiėmimų bei renginių organizavimas (pvz.: koncertai, spektakliai ir t.t.), kuriuos gali rengti ir studentų sąjungos.	<i>Sociokultūriniai centrai</i>	Įvairūs socialiniai ir kultūriniai renginiai, studentų meninė, teatrinė veikla ir kt..
	<i>Saugumas universitete</i>	Ši paslauga apima ne tik universiteto turto, personalo, studentų ir svečių apsaugą, bet ir 24 valandų per parą pagalbos liniją, budintįjį, universiteto vidinį ar išorinį policijos postą, dviračių ir mašinų apsaugą, filmavimo kamerų tinklą su kontrolės postu, bei konsultacijas saugumo klausimais.	<i>Saugumas universitete, studentų miestelyje ir t.t.</i>	
	<i>Transporto paslaugos</i>	Apimančios ne tik vidinį ir išorinį universiteto pasiekimą, bet ir visus mobilumo aspektus.		

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus remiantis šaltiniais: (1) EUA publications (2005). Developing an internal quality culture in European universities. Report on the quality culture Project 2002 – 2003. Brussels. Belgium [Internete]. [žiūrėta 2007-11-30].

Prieiga per internetą: <http://www.eua.be/eua/jsp/en/upload/QC1_full.1111487662479.pdf>; (2) Pociūtė, B., M., (2005) „Pagrindinės akademinės bendruomenės vertybė – kokybės kultūra“, Acta Paedagogica Vilnensia.

2 priedas

Gerb. Būsimas Studente! Atsakyk į klausimus ir padėk sužinoti, ar Tau renkantis studijų vietą yra svarbios aukštosios mokyklos teikiamos paslaugos studentams?

Jums tinkamiausio atsakymą apibrėžkite apskritimu. Kur reikia, įrašykite tekstą.

Prašymas: užpildykite anketą iki galo. Anketoje nei vardo, nei pavardės nurodyti nereikia, todėl tikimės, kad Jūsų nuoširdūs atsakymai padės gauti objektyvią informaciją.

Lytis	Amžius	Gyvenamoji vieta (miestas, kaimas)	Planuojam studijų forma	Kokia mokyklą baigsite, baigėte?
<ul style="list-style-type: none"> Vyras Moteris 			<ul style="list-style-type: none"> Dieninė Vakarinė Neakivaizdinė 	

Kokios teikiamos paslaugos studentams būtų svarbios renkantis aukštąją mokyklą studijoms? Tinkamą atsakymo variantą eilutėje pažymėkite +.

Aukštosios mokyklos teikiamos paslaugos	NE	Lyg ir ne	Nenumanau	Lyg ir taip	TAIP
Akademinės paslaugos					
Modernios darbo vietos savarankiškam darbui skaityklose, bibliotekose.					
Prieigos prie duomenų bazių ir elektroninių šaltinių įvairovė.					
Biblioteka (knygų užsakymas, pratešimas, išdavimas elektroniniu būdu).					
Kompiuterizuotos darbo vietos bendrabučiuose, universiteto rūmų koridoriuose, vestibuluose.					
Auditorijos su multimedija ir kita šiuolaikine IT.					
Komandinio darbo auditorijos.					
Nuotolinių studijų moduliai.					
Informacijos ir dokumentų konsultacijos bei pažymų užsakymas ir kt. internetu.					
Pagalba gerinant mokymosi įgūdžius ir metodus.					
Kalbų centrai (galimybė mokytis užsienio kalbų ne tik įprastu, bet ir nuotoliniu būdu).					
Pagalba tarptautinių mainų studentams (atvykstantiems ir išvykstantiems), kad buvimas aukštojoje mokykloje būtų efektyvesnis.					
Materialinės paslaugos					
Paskolos gyvenimo išlaidoms ir studijų įmokoms.					
Sveikatos apžiūra (profilaktinė, medicininė, odontologinė,					

psichologinė).					
Neįgaliųjų studentų integravimas į aukštąją mokyklą (finansinė parama, patalpų ir studijų pritaikomumas).					
Apgyvendinimo ir maitinimo (studentų miestelis, bendrabučiai, maitinimo įstaigos).					
Šeimos programos (vaiko prižiūrėtoja paskaitų metu, nuotoliai moduliai, kompiuterizuotos darbo vietos mamos vaikų žaidimo kambaryje).					
Konsultavimas					
Psichologo konsultacija karjeros ir savęs pažinimo klausimais					
Karjeros centro konsultacijos gyvenimo aprašymo ir motyvacinio laiško, pokalbio su darbdaviu ir laisvų bei praktikos darbo vietų klausimais.					
Sveikatinimas (edukacinės paslaugos mitybos, alkoholio, narkotikų ir lytinio švietimo klausimais).					
Studentų grupės vadovas, konsultuojantis ir padedantis studentams, iškeliantis metinius tikslus akademiniais ir asmeniniams poreikiams pasiekti.					
Teisinės paslaugos (diskriminavimo, priekabiavimo, drausmės, neteisėtos veiklos ir kt. klausimais).					
Neakademinės paslaugos					
Sporto ir rekreacinės grupės (palankios sąlygos sportuoti bei rengti rungtynes).					
Meno ir kultūros grupės (socialiniai ir kultūriniai užsiėmimai ir renginiai).					
Studentų atstovybė, kitos organizacijos.					

Ar pritariate šioms teiginiam? Tinkamą atsakymą apibrėžkite apskritimu.

	NE	Ko gero NE	Nežinau	Ko gero TAIP	TAIP
Informacinėmis priemonėmis reikia informuoti apie aukštosios mokyklos (toliau – AM) teikiamas paslaugas.	NE	ne	?	taip	TAIP
AM teikiamos paslaugos padeda studentams geriau realizuoti save.	NE	ne	?	taip	TAIP
AM teikiamos paslaugos sudaro palankesnes sąlygas studentams mokytis.	NE	ne	?	taip	TAIP
AM teikiamos paslaugos gali įtakoti studentų pasirinkimą studijuoti.	NE	ne	?	taip	TAIP

Renkantis aukštąją mokyklą, kas svarbiausia Jums (suranguokite pagal svarbą: 3 – labai svarbu, 2 – svarbu, 1 – nesvarbu).

- AM vardas, pripažinimas pasaulyje, ES
- AM teikiamų studijų kokybė
- AM teikiamos paslaugos studentams
- AM arčiau tėvų namų
- AM rūpinasi absolventų karjera

Ačiū už nuoširdžius atsakymus! Sėkmės!

Aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų palankumo vertinimas (%)



Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus

Akademinių paslaugų palankumo vertinimas

Nr.	Akademinės paslaugos	Respondentų skaičius	Vertinimas %			M _{vid.}	SD	V
			Palankus	Neutralus	Nepalankus			
1	Prieigos prie duomenų bazių ir elektroninių šaltinių įvairovė	405	87.9%	6.4%	5.7%	4.48	0.91	20%
2	Pagalba gerinant mokymosi įgūdžius ir metodus	405	87.6%	8.4%	4.0%	4.47	0.84	19%
3	Kompiuterizuotos darbo vietos bendrabučiuose, universiteto rūmų koridoriuose, vestibuliuose	405	83.2%	9.4%	7.4%	4.32	1.00	23%
4	Auditorijos su Multimedia ir kita šiuolaikine IT	405	82.0%	12.3%	5.7%	4.27	0.95	22%
5	Biblioteka (knygų užsakymas, pratešimas, išdavimas elektroniniu būdu)	405	80.2%	10.4%	9.4%	4.23	1.10	26%
6	Modernios darbo vietos savarankiškam darbui skaityklose, bibliotekose	405	80.3%	8.1%	11.6%	4.20	1.12	27%
7	Pagalba tarptautinių mainų studentams (atvykstantiems ir išvykstantiems), kad buvimas aukštojoje mokykloje būtų efektyvesnis	405	77.0%	12.6%	10.4%	4.17	1.09	26%
8	Informacijos ir dokumentų konsultacijos bei pažymų užsakymas ir kt. internetu	405	76.0%	14.1%	9.9%	4.05	1.06	26%
9	Komandinio darbo auditorijos	405	72.8%	16.8%	10.4%	4.00	1.10	28%
10	Kalbų centrai (užsienio kalba nuotoliniu būdu)	405	69.1%	19.0%	11.9%	3.90	1.15	29%
11	Nuotolinių studijų moduliai	405	59.2%	25.7%	15.1%	3.67	1.19	32%

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus

Materialinių paslaugų palankumo vertinimas

Nr.	Materialinės paslaugos	Respondentų skaičius	Vertinimas %			M _{vid.}	SD	V
			Palankus	Neutralus	Nepalankus			
1	Apgyvandinimo ir maitinimo (studentų miestelis, bendrabučiai, maitinimo įstaigos)	405	85.4%	7.9%	6.7%	4.44	0.98	22%
2	Paskolos gyvenimo išlaidoms ir studijų įmokoms	405	85.2%	7.9%	6.9%	4.38	0.98	22%
3	Sveikatos apžiūra (profilaktinė, medicininė, odontologinė, psichologinė)	405	71.2%	16.0%	12.8%	4.00	1.15	29%
4	Neįgaliųjų studentų integravimas į aukštąją mokyklą (finansinė parama, patalpų ir studijų pritaikomumas)	405	64.9%	21.0%	14.1%	3.83	1.23	32%
5	Šeimos programos (vaiko prižiūrėtoja paskaitų metu, nuotoliai moduliai, kompiuterizuotos darbo vietos mamoms vaikų žaidimo kambaryje)	405	49.9%	29.4%	20.7%	3.43	1.30	38%

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus

Konsultavimo paslaugų palankumo vertinimas

Nr.	Konsultavimas	Respondentų skaičius	Vertinimas %			M _{vid.}	SD	V
			Palankus	Neutralus	Nepalankus			
1	Studentų grupės vadovas, konsultuojantis ir padedantis studentams, iškeliantis metinius tikslus akademiniais ir asmeniniams poreikiams pasiekti	405	77.2%	15.1%	7.7%	4.19	1.00	24%
2	Karjeros centro konsultacijos gyvenimo aprašymo ir motyvacinio laiško, pokalbio su darbdaviu ir laisvų bei praktikos darbo vietų klausimais	405	75.0%	15.6%	9.4%	4.01	1.07	27%
3	Teisinės paslaugos (diskriminavimo, priekabiavimo, drausmės, neteisėtos veiklos ir kt. klausimais)	405	71.6%	19.5%	8.9%	3.99	1.07	27%
4	Psichologo konsultacija karjeros ir savęs pažinimo klausimais	405	70.9%	14.8%	14.3%	3.87	1.22	31%
5	Sveikatinimas (edukacinės paslaugos mitybos, alkoholio, narkotikų ir lytinio švietimo klausimais)	405	61.9%	19.3%	18.8%	3.68	1.24	34%

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus

Neakademinė paslaugų palankumo vertinimas

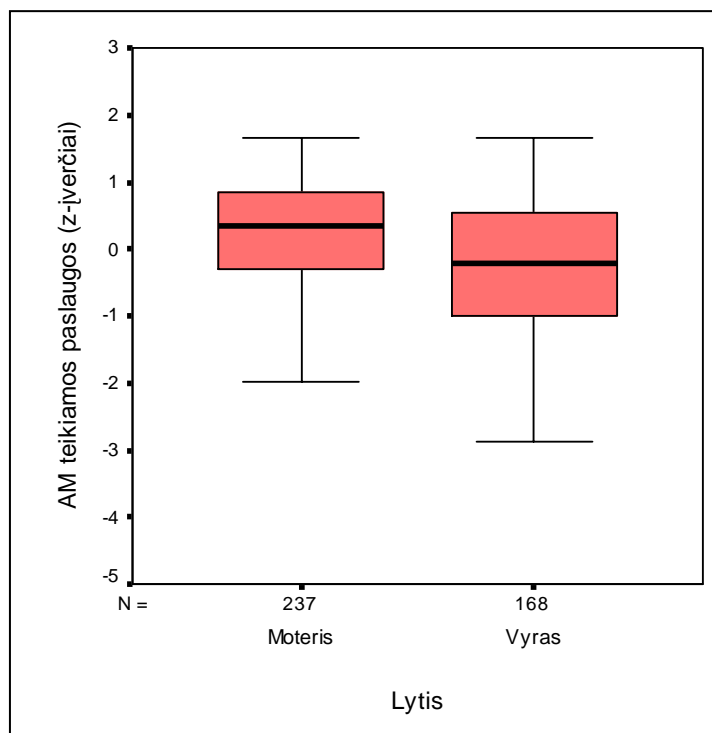
Nr.	Neakademinės paslaugos	Respondentų skaičius	Vertinimas %			M _{vid.}	SD	V
			Palankus	Neutralus	Nepalankus			
1	Studentų atstovybė, kitos organizacijos	405	78.2%	14.6%	7.2%	4.19	1.00	24%
2	Sporto ir rekreacinės grupės (palankios sąlygos sportuoti bei rengti rungtynes)	405	76.0%	10.9%	13.1%	4.09	1.21	30%
3	Meno ir kultūros grupės (socialiniai ir kultūriniai užsiėmimai ir renginiai)	405	77.2%	11.4%	11.4%	4.05	1.11	27%

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus

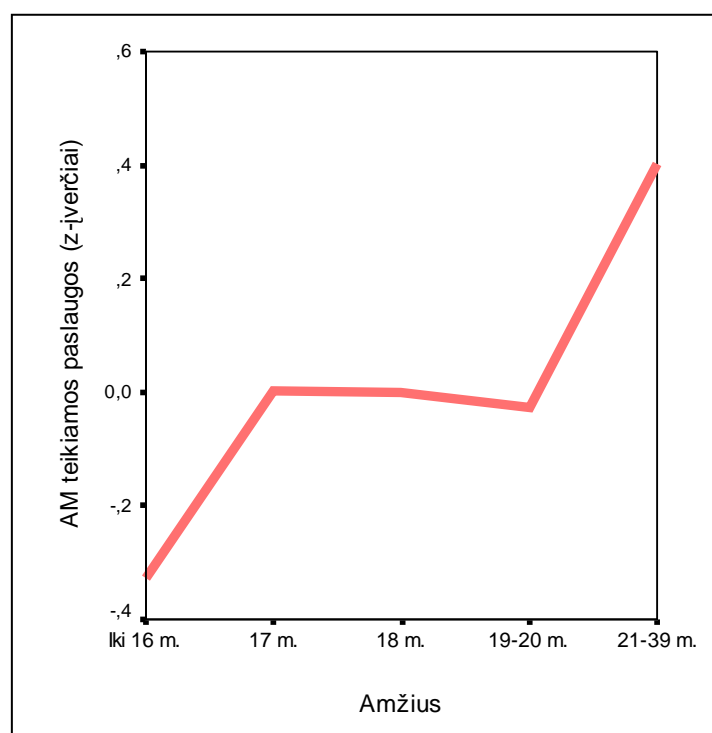
Aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų aktualumo palankumo vertinimas

Nr.	Aukštosios mokyklos (AM) teikiamų paslaugų aktualumas	Respondentų skaičius	Vertinimas %			M _{vid.}	SD	V
			Palankus	Neutralus	Nepalankus			
1	Informacinėmis priemonėmis reikia informuoti apie AM teikiamas paslaugas	401	88.8%	7.5%	3.7%	4.34	0.82	19%
2	AM teikiamos paslaugos padeda studentams geriau realizuoti save	401	83.8%	12.5%	3.7%	4.22	0.80	19%
3	AM teikiamos paslaugos gali įtakoti studentų pasirinkimą studijuoti	401	82.8%	12.0%	5.2%	4.21	0.85	20%
4	AM teikiamos paslaugos sudaro palankesnes sąlygas studentams mokytis	401	83.3%	13.0%	3.7%	4.15	0.83	20%

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus



1 pav. Aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų (z-įverčiai) pagal respondentų lytį
Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus



2 pav. Aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų (z-įverčiai) pagal respondentų amžių
Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus

Aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų aktualumas pagal respondentų lytį (Mano – Vitnio U testas)

Aukštosios mokyklos (AM) teikiamų paslaugų aktualumas	Rangų vidurkiai		Mann-Whitney U	Z	p
	Vyrai (N = 166)	Moterys (N = 235)			
Informacinėmis priemonėmis reikia informuoti apie AM teikiamas paslaugas	185,41	212,01	16917,5	-2,51	0,012
AM teikiamos paslaugos padeda studentams geriau realizuoti save	177,90	217,32	15670,0	-3,64	0,000
AM teikiamos paslaugos sudaro palankesnes sąlygas studentams mokytis	192,23	207,20	18048,5	-1,38	0,167
AM teikiamos paslaugos gali įtakoti studentų pasirinkimą studijuoti	198,29	202,91	19055,5	-0,43	0,671

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus

2 lentelė

Aukštosios mokyklos pasirinkimo kriterijai pagal respondentų lytį (Mano – Vitnio U testas)

Aukštosios mokyklos (AM) pasirinkimo kriterijai	Rangų vidurkiai		Mann-Whitney U	Z	p
	Vyrai (N = 126)	Moterys (N = 207)			
AM vardas, pripažinimas pasaulyje, ES	136,18	149,64	8875,0	-1,43	0,154
AM teikiamų studijų kokybė	145,44	180,12	10324,5	-3,87	0,000
AM teikiamos paslaugos studentams	153,39	158,32	10969,5	-0,52	0,602
AM arčiau tėvų namų	140,80	136,30	8601,0	-0,55	0,585
AM rūpinasi absolventų karjera	151,55	152,27	10684,0	-0,08	0,939

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus

Aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų aktualumas pagal respondentų amžių (Kruskalo – Voliso kriterijus)

AM teikiamų paslaugų aktualumas	Amžiaus grupės	Rangų vidurkiai	Respondentų skaičius	Chi-Square	df	p
<i>Informacinėmis priemonėmis reikia informuoti apie AM teikiamas paslaugas</i>	Iki 17 metų	187,90	130	3,700	2	0,157
	18 m.	203,46	177			
	19 - 39 m.	214,48	94			
<i>AM teikiamos paslaugos padeda studentams geriau realizuoti save</i>	Iki 17 metų	193,81	130	1,796	2	0,407
	18 m.	199,89	177			
	19 - 39 m.	213,03	94			
<i>AM teikiamos paslaugos sudaro palankesnes sąlygas studentams mokytis</i>	Iki 17 metų	200,13	130	0,551	2	0,759
	18 m.	197,95	177			
	19 - 39 m.	207,95	94			
<i>AM teikiamos paslaugos gali įtakoti studentų pasirinkimą studijuoti</i>	Iki 17 metų	184,25	130	5,857	2	0,051
	18 m.	214,15	177			
	19 - 39 m.	199,40	94			

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus

2 lentelė

Aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų aktualumas pagal respondentų gyvenamąją vietą (Kruskalo – Voliso kriterijus)

AM teikiamų paslaugų aktualumas	Gyvenamoji vieta	Rangų vidurkiai	Respondentų skaičius	Chi-Square	df	p
<i>Informacinėmis priemonėmis reikia informuoti apie AM teikiamas paslaugas</i>	Didmiestis	192,53	108	2,970	2	0,227
	Rajono centras	208,78	227			
	Kaimas	188,10	66			
<i>AM teikiamos paslaugos padeda studentams geriau realizuoti save</i>	Didmiestis	199,69	108	0,065	2	0,968
	Rajono centras	202,18	227			
	Kaimas	199,08	66			
<i>AM teikiamos paslaugos sudaro palankesnes sąlygas studentams mokytis</i>	Didmiestis	211,06	108	2,645	2	0,266
	Rajono centras	193,41	227			
	Kaimas	210,64	66			
<i>AM teikiamos paslaugos gali įtakoti studentų pasirinkimą studijuoti</i>	Didmiestis	193,07	108	0,813	2	0,666
	Rajono centras	203,70	227			
	Kaimas	204,70	66			

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus

3 lentelė

Aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų aktualumas pagal respondentų planuojamą studijų formą (Kruskalo – Voliso kriterijus)

AM teikiamų paslaugų aktualumas	Planuojama studijų forma	Rangų vidurkiai	Respondentų skaičius	Chi-Square	df	p
<i>Informacinėmis priemonėmis reikia informuoti apie AM teikiamas paslaugas</i>	Dieninė	201,85	336	1,538	2	0,464
	Neakivaizdinė	186,38	45			
	Vakarinė	219,65	20			
<i>AM teikiamos paslaugos padeda studentams geriau realizuoti save</i>	Dieninė	201,80	336	0,878	2	0,645
	Neakivaizdinė	189,13	45			
	Vakarinė	214,20	20			
<i>AM teikiamos paslaugos sudaro palankesnes sąlygas studentams mokytis</i>	Dieninė	200,77	336	0,893	2	0,640
	Neakivaizdinė	193,91	45			
	Vakarinė	220,88	20			
<i>AM teikiamos paslaugos gali įtakoti studentų pasirinkimą studijuoti</i>	Dieninė	200,42	336	7,825	2	0,020
	Neakivaizdinė	179,28	45			
	Vakarinė	259,55	20			

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus

4 lentelė

Aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų aktualumas pagal mokymosi įstaigą (Kruskalo – Voliso kriterijus)

AM teikiamų paslaugų aktualumas	Baigtos mokyklos tipas	Rangų vidurkiai	Respondentų skaičius	Chi-Square	df	p
<i>Informacinėmis priemonėmis reikia informuoti apie AM teikiamas paslaugas</i>	Vidurinė	205,53	253	7,303	3	0,063
	Gimnazija	187,29	137			
	Universitetas	270,33	6			
	Kolegija	264,40	5			
<i>AM teikiamos paslaugos padeda studentams geriau realizuoti save</i>	Vidurinė	203,41	253	2,648	3	0,449
	Gimnazija	193,14	137			
	Universitetas	237,92	6			
	Kolegija	250,30	5			
<i>AM teikiamos paslaugos sudaro palankesnes sąlygas studentams mokytis</i>	Vidurinė	200,18	253	4,838	3	0,184
	Gimnazija	202,03	137			
	Universitetas	271,33	6			
	Kolegija	130,10	5			
<i>AM teikiamos paslaugos gali įtakoti studentų pasirinkimą studijuoti</i>	Vidurinė	204,56	253	3,808	3	0,283
	Gimnazija	191,91	137			
	Universitetas	269,67	6			
	Kolegija	187,40	5			

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus

Aukštosios mokyklos pasirinkimo kriterijai pagal respondentų amžių (Kruskalo – Voliso kriterijus)

AM pasirinkimo kriterijai	Amžiaus grupės	Rangų vidurkiai	Respondentų skaičius	Chi-Square	df	p
<i>AM vardas, pripažinimas pasaulyje, ES</i>	Iki 17 metų	153,36	96	2,357	2	0,308
	18 m.	142,64	134			
	19 - 39 m.	134,12	58			
<i>AM teikiamų studijų kokybė</i>	Iki 17 metų	169,34	111	3,501	2	0,174
	18 m.	172,65	149			
	19 - 39 m.	151,90	73			
<i>AM teikiamos paslaugos studentams</i>	Iki 17 metų	158,34	105	2,272	2	0,321
	18 m.	161,23	141			
	19 - 39 m.	143,47	66			
<i>AM arčiau tėvų namų</i>	Iki 17 metų	133,29	95	3,936	2	0,140
	18 m.	134,70	126			
	19 - 39 m.	153,98	54			
<i>AM rūpinasi absolventų karjera</i>	Iki 17 metų	146,93	98	3,948	2	0,139
	18 m.	161,40	139			
	19 - 39 m.	139,74	66			

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus

2 lentelė

Aukštosios mokyklos pasirinkimo kriterijai pagal gyvenamąją vietą (Kruskalo – Voliso kriterijus)

AM pasirinkimo kriterijai	Gyvenamoji vieta	Rangų vidurkiai	Respondentų skaičius	Chi-Square	df	p
<i>AM vardas, pripažinimas pasaulyje, ES</i>	Didmiestis	161,73	79	5,663	2	0,059
	Rajono centras	136,44	166			
	Kaimas	143,94	43			
<i>AM teikiamų studijų kokybė</i>	Didmiestis	185,39	85	7,345	2	0,025
	Rajono centras	157,89	197			
	Kaimas	171,56	51			
<i>AM teikiamos paslaugos studentams</i>	Didmiestis	157,39	81	0,040	2	0,980
	Rajono centras	155,75	184			
	Kaimas	157,89	47			
<i>AM arčiau tėvų namų</i>	Didmiestis	131,68	71	1,674	2	0,433
	Rajono centras	142,31	162			
	Kaimas	132,05	42			
<i>AM rūpinasi absolventų karjera</i>	Didmiestis	156,25	74	0,508	2	0,776
	Rajono centras	151,96	178			
	Kaimas	145,99	51			

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus

Aukštosios mokyklos pasirinkimo kriterijai pagal respondentų planuojamą studijų formą (Kruskalo – Voliso kriterijus)

AM pasirinkimo kriterijai	Planuojama studijų forma	Rangų vidurkiai	Respondentų skaičius	Chi-Square	df	p
<i>AM vardas, pripažinimas pasaulyje, ES</i>	Dieninė	145,11	240	0,090	2	0,956
	Neakivaizdinė	141,28	32			
	Vakarinė	141,72	16			
<i>AM teikiamų studijų kokybė</i>	Dieninė	170,02	282	2,678	2	0,262
	Neakivaizdinė	149,68	36			
	Vakarinė	151,80	15			
<i>AM teikiamos paslaugos studentams</i>	Dieninė	159,65	266	3,004	2	0,223
	Neakivaizdinė	134,65	33			
	Vakarinė	147,46	13			
<i>AM arčiau tėvų namų</i>	Dieninė	138,23	232	2,783	2	0,249
	Neakivaizdinė	148,41	29			
	Vakarinė	112,57	14			
<i>AM rūpinasi absolventų karjera</i>	Dieninė	153,41	258	1,591	2	0,451
	Neakivaizdinė	135,82	31			
	Vakarinė	161,75	14			

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus

Aukštosios mokyklos pasirinkimo kriterijai pagal respondentų mokymosi įstaigą (Kruskalo – Voliso kriterijus)

AM pasirinkimo kriterijai	Baigtos mokyklos tipas	Rangų vidurkiai	Respondentų skaičius	Chi-Square	df	p
<i>AM vardas, pripažinimas pasaulyje, ES</i>	Vidurinė	145,37	189	0,269	2	0,874
	Gimnazija	140,80	93			
	Universitetas	151,80	5			
<i>AM teikiamų studijų kokybė</i>	Vidurinė	165,48	219	0,747	2	0,688
	Gimnazija	169,75	108			
	Universitetas	140,80	5			
<i>AM teikiamos paslaugos studentams</i>	Vidurinė	161,82	205	7,123	2	0,028
	Gimnazija	146,01	101			
	Universitetas	71,38	4			
<i>AM arčiau tėvų namų</i>	Vidurinė	140,29	184	2,600	2	0,273
	Gimnazija	128,77	86			
	Universitetas	171,00	3			
<i>AM rūpinasi absolventų karjera</i>	Vidurinė	151,61	199	0,382	2	0,826
	Gimnazija	150,73	98			
	Universitetas	127,13	4			

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus