

Straipsnis diskusinis

ŠVIETIMO SISTEMOS TOBULINIMAS

Gamintojai, vartotojai, teikėjai ir švietimo paslaugų kokybė

Rimantas Želvys

Vilniaus universitetas

Straipsnyje nagrinėjama švietimo sistema kaip švietimo produkcijos gamintojų, švietimo paslaugų teikėjų ir vartotojų sistema. Siekiama išsiaiškinti gamintojų, teikėjų ir vartotojų vaidmenį, gerinant švietimo kokybę. Pateikiamos skirtingos dabar egzistuojančios švietimo kokybės sampratos. Analizuojamos išskylančios kokybės gerinimo problemos ir siūlomi galimi jų sprendimo būdai.

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. Įstatymo projekte formuluojama nauja švietimo sistemos samprata skatina kiek kitokiu kampu pažvelgti ir į švietimo kokybės problemą. Pirmiau išdėstytos priežastys ir nulėmė šio tyrimo objekto ir tikslo pasirinkimą.

Tyrimo objektas – Lietuvos švietimo sistema kaip švietimo produkcijos gamintojų, švietimo paslaugų teikėjų ir vartotojų sistema.

Tyrimo metodai – literatūros šaltinių ir švietimo dokumentų analizė.

Tyrimo tikslas – išsiaiškinti švietimo produkcijos gamintojų, švietimo paslaugų teikėjų ir vartotojų vaidmenį, gerinant švietimo kokybę.

Plačiojoje švietimo sistemos traktuotėje švietimo organizacija viso labo tėra tarpinė grandis. Verslo terminais kalbant, švietimo organizacijos yra platintojai, teikiantys vartotojams savo paslaugas kartu su įvairių gamintojų tiekiamą produkcija. Vadinas, už švietimo koky-

bė atsako ne tik švietimo paslaugų teikėjai, bet ir švietimo produkcijos gamintojai. Be abejo, švietimo kokybei turi įtakos ir patys švietimo

paslaugų vartotojai. Anot McGinno ir Welsho (1999), švietimo paslaugų rinkos sistemą sudaro trys pagrindinės grandys:

| <i>Gamintojai</i> | <i>Teikėjai</i> | <i>Vartotojai</i> |
|---|--|---|
| Statybos organizacijos Mokomašias priemones, iš jų ir vadovėlius, tiekiančios įmonės Uniformas siuvančios, maistą gaminančios ir kitas mokyklai reikalingas prekes tiekiančios įmonės Draudimo kompanijos Programų ir vadovėlių autoriai Pedagogų rengimo įstaigos Metodinę ir techninę pagalbą teikiantys universitetai ir konsultavimo firmos Testus gaminančios ir taikančios firmos Nacionalinės ir tarptautinės agentūros, besirūpinančios sveikata ir gydymu švietimo įstaigose | Tėvų bendrijos Pedagogai ir jų profesinės organizacijos Švietimo organizacijų vadovai Steigėjai | Besimokantieji Tėvai Darbdaviai Profesinės grupės Valstybė / Vyriausybė |

Žinoma, šią lentelę būtų galima gerokai papildyti. Kita vertus, kai kurios suinteresuotos šalys (pvz., draudimo kompanijos ar testavimo firmos) mūsų švietimo rinkoje kol kas menkai tesireiškia. Tačiau net ir iš pateiktos lentelės aišku, kad švietimu suinteresuotų asmenų, grupių ir organizacijų yra labai daug. Dėl išplėtooto švietimo įstaigų tinklo ir didelio skaičiaus jose dirbančių darbuotojų savo produkciją ugdymo įstaigoms yra suinteresuotos tiekti įvairios gamybos ir paslaugų organizacijos. Deja, kalbant apie švietimo organizacijų teigiamų paslaugų kokybę, dažnai neatkreipiama dėmesio į tai, kad ugdymo įstaigos iš esmės tėra platintojai, kuriems kitos organizacijos dažnai tiekia nepakankamai kokybišką produkciją. Kai skundžiamės nepatogia ir neįdomia mokyklos aplinka, turime prisiminti, kad mokyklas projektavo architektai, o statė – statybos organizacijos. Už brangius ir nepraktiškus vadovėlius atsakingos leidybos firmos, o už jų turinį – jas rašę autoriai. Nekompetentingus mokytojus išleido pedagogų rengimo

įstaigos, o nekokybišką maistą valgykloje pateikė mokykloje įsikūrusi viešojo maitinimo įmonė.

Taigi diskusiją apie švietimo kokybę reikėtų pradėti ne nuo pačios ugdymo įstaigos, bet nuo ją aprūpinančių gamybos ir paslaugų organizacijų. Tarybiniais laikais šios švietimo segmento dalies nei ugdymo įstaigos vadovai, nei vartotojai praktiškai paveikti negalėjo. Mokyklos buvo statomos pagal tipinius projektus, vadovėliai rašomi Švietimo ministerijos užsakyimu ir pagal jos patvirtintą programą, nauji specialistai ateidavo pagal paskyrimą, o mokomosios priemonės pasiekdavo mokyklą centralizuotu paskirstymu. Dabar situacija iš esmės pasikeitė. Atsirado vadovėlių ir leidyklų rinka, statybos ir remonto organizacijų rinka, aptarnavimo paslaugų rinka ir kt. Švietimo organizacijų vadovai bent jau teoriškai gali laisvai pasirinkti naujus darbuotojus ir papildomų paslaugų (maitinimo, valymo, transporto ir kt.) teikėjus. Kas dabar trukdo siekti aukštesnės švietimo paslaugų kokybės? Tenka girdėti la-

bai įvairių esamą padėtį pateisinančių argumentų, tačiau greičiausiai būtų galima įvardyti kelias pagrindines priežastis:

1. Lėšų stoka. Skiriamų švietimo organizacijai lėšų neužtenka kokybiškoms prekėms ir paslaugoms įsigyti. Kartais kai kurių prekių ir paslaugų tenka atsisakyti.

2. Kai kurių sričių yra išlikęs valstybės monopolis, pavyzdžiui, pedagogų rengimo sektoriuje. Nenuostabu, kad tarptautiniai ir vietos ekspertai nurodo pedagogų rengimą kaip vieną iš silpniausių švietimo reformos grandžių.

3. Išlikęs centralizuotas kai kurių sričių reguliavimas. Pavyzdžiui, ministerija ar savivaldybė aptarnauti ugdymo įstaigas rekomenduoja ne tas įmones, kurios teiktų priimtinausios kokybės ir kainos paslaugas, bet įmones, kurias ji yra labiausiai suinteresuota aprūpinti užsakymais.

4. Psichologinės nuostatos, nuomonių subjektyvumas ir asmeniniai interesai. Ugdymo įstaigų vadovai psichologiškai nepasirengę ieškoti kokybiškesnių gamintojų, rinkdamiesi vadovaujasi subjektyvia nuomone arba asmeniniais interesais.

Kokius būtų galima numatyti šių problemų sprendimų būdus? Literatūros analizė ir ekspertų išvados leidžia suformuluoti keletą pasiūlymų:

1. *Papildomų išteklių ieška.* Jeigu steigėjai neturi pakankamai lėšų, tenka ieškoti papildomų šaltinių. Dažniausias papildomų išteklių šaltinis – vartotojai, t. y. besimokantieji (pvz., aukštosiose mokyklose) arba jų tėvai (pvz., bendrojo lavinimo mokyklose). Be abejo, yra ir kitų potencialių šaltinių. Švietimo organizacijas gali paremti darbdaviai, kuriems jos ruošia darbo jėgą; gamintojai, kurių produkcija ugdymo įstaigos naudojami; nuomininkai, kuriems

jos nuomoja savo patalpas; klientai, kuriems mokyklos teikia papildomas paslaugas, ir kt. Kitas galimas papildomų išteklių šaltinis – dalyvauti įvairiuose nacionaliniuose ir tarptautiniuose projektuose ir programose. Deja, praktika rodo, kad gauti paramą iš šių šaltinių daug sudėtingiau, todėl pagrindiniai švietimo organizacijų rėmėjai ir toliau lieka besimokantieji ir / arba jų tėvai. Iš principo tai gal ir nėra didelė blogybė, nes ir pačios turtingiausios šalys nepajėgia visiškai išlaikyti savo švietimo sistemos: itin akivaizdžiai tai matoma sparčiai besiplečiančiame aukštojo mokslo sektoriuje. Šalies gyventojams turėtų būti naudinga investuoti į švietimą: statistika rodo, kad kuo aukštesnis žmonių išsilavinimas, tuo didesnis jų gaunamo atlyginimo dydis ir mažesnė nedarbo grėsmė (Carnoy, 1995). Pagrindinė problema greičiausiai ta, kad vartotojai praktiškai negali kontroliuoti savo piniginio indėlio paskirties ir tiesiogiai pajusti jo teikiamos naudos. Rinkliavų metu surinktos lėšos atitenka abstrakčioms „mokyklos reikmėms“. Net jei lėšų panaudojimas yra tikslinis, pavyzdžiui, klasės remontas, niekas negali tėvams garantuoti, kad ir kitais metais jų vaikai mokysis toje pačioje klasėje. Todėl vartotojai negali būti tikri, kad sumokėję papildomai jie gaus kokybiškesnes švietimo paslaugas.

2. *Demonopolizacija.* Daugelio švietimo sričių monopolio atsisakyta arba atsisakoma. Deja, išlieka ir kai kurios monopolizuotos sritys, pavyzdžiui, pedagogų rengimas, elektros, šilumos, telefoninių paslaugų švietimo įstaigoms teikimas, ir kt. Kai kurios monopolijos išnyks laikui bėgant; su kai kuriomis teks ilgiau ar trumpiau taikstyti. Ideali siekiamybė – visiškas paslaugų ir gamybos demonopolizavimas.

3. *Decentralizacija*. N. McGinno ir T. Welshe (1999) teigimu, visų tipų organizacijos efektyviausiai valdomos tada, kai priimančias sprendimus yra maksimaliai atsižvelgiama į veiklos vietą. Švietimo sistemos tokia vieta yra švietimo įstaiga. Tradiciškai centralizuotoje švietimo sistemoje ir toliau neišvengiamai išliks tam tikras bendrųjų reikalavimų minimumas: buhalterinės atsiskaitomybės reikalavimai, nustatytos bendrosios pirkimų sąlygos, kt. Be abejo, pageidaujamų tiekėjų pasirinkimą lems ir finansinės galimybės. Tačiau apskritai visų gamintojų pasirinkimo sprendimai turėtų būti daromi švietimo organizacijos lygmeniu. Reikia tikėtis, kad tam tikrą postūmį šia linkme suteiks „besimokančiojo krepšelio“ įvedimas, kurio dėka mokyklos turėtų įgyti didesnę valstybės skirtų lėšų panaudojimo laisvę. Deja, kol kas, svajodami apie decentralizavimo galimybę, turėtume apsiriboti atsargiu optimizmu: pasaulio praktika rodo, kad dažniausiai aukštesniosios švietimo grandys labai nenoriai deleguoja sprendimų priėmimo teisę žemesniosioms grandims.

4. *Požiūrių kaita*. Bene sunkiausia yra keisti psichologines nuostatas. Daugumai pedagogų ir švietimo vadovų psichologiškai nėra priimtina mokyklos, kaip paslaugas teikiančios organizacijos, samprata. Tradiciškai įprasta galvoti apie mokyklą kaip apie šiek tiek nuo žemės pakylėtą instituciją – „visuomenės pažangos variklį“, „žinių versmę“, „kultūros židinį“, kuriame dirba pasišventę mokytojai. Tokia psichologinė nuostata atėjo iš tų laikų, kai ugdymo įstaigų buvo mažai, kai jos glaudėsi prie bažnyčių ir vienuolynų, o kunigas ir mokytojas dažniausiai buvo tas pats asmuo. Tuomet išsilavinęs žmogus buvo retenybė, o mokymasis – tik nedaugeliui skirta prabanga.

Tačiau dabar laikai kardinaliai pasikeitė. Švietimas tapo visuotiniu reiškiniu, vaikų ir suaugusiųjų mokymas – didžiuole industrija, o pedagogo profesija – bene masiškesnė (todėl ne itin gerai mokama ir nelabai prestižinė). Laikai pasikeitė, tačiau psichologinės nuostatos išliko. Todėl sunku pradėti galvoti apie mokyklą kaip apie paslaugų organizaciją. Lygiai taip pat nėra lengva apsiprasti su mintimi, kad, norint užtikrinti reikiamą švietimo kokybę, reikia ne tik tobulinti patį ugdymo procesą, bet ir skirti pakankamai laiko ir pastangų rasti tinkamiausius gamintojus. Kita vertus, ilgainiui patys gamintojai turėtų imtis iniciatyvos keisti mokyklų vadovų psichologines nuostatas, t. y. ugdyti savo potencialius klientus.

Nepaisant to, kad švietimo kokybė prasideda nuo gamintojų, švietimo paslaugų teikėjai, be abejo, išlieka vienu iš pagrindinių, o galbūt ir pagrindiniu ugdymo kokybės garantu. Tačiau pagal tai, kuriam vartotojui teikiama pirmenybė, švietimo paslaugų teikėjų požiūris į kokybę gali gerokai skirtis.

Kaip teigia P. Rado (2001), švietimo kokybė gali būti apibrėžiama trejopai:

1. Ekspertų nustatytų kokybės standartų (pvz., švietimo standartų arba egzaminų reikalavimų) atitikimas;

2. Sutikimas su susitarimo nustatytais kriterijais (pvz., tėvų komiteto ir mokyklos susitarimas dėl mokyklos teikiamų paslaugų);

3. Individualaus kliento poreikių patenkinimas, t. y. atsižvelgimas į konkrečias kiekvieno besimokančiojo reikmes.

Pirmu atveju svarbiausiu vartotoju švietimo paslaugų teikėjai laiko valstybę, antru – bendruomenės ir tėvų asociacijas, o kartais profesines grupes ir darbdavius, trečiu – besimo-

kančiuosius ir jų tėvus. Kol kas švietimo paslaugų teikėjai labiausiai yra linkę laikytis pirmojo kokybės apibrėžimo. Kokybiškas ugdymas dažniausiai suprantamas kaip toks ugdymas, kuris atitinka švietimo standartus ir leidžia sėkmingai išlaikyti valstybinius egzaminus. Negalima nepastebėti, kad per pastarąjį dešimtmetį vis labiau atsižvelgiama į konkrečias besimokančiųjų – specialiųjų poreikių vaikų, gabių vaikų ir kt. – reikmes. Geriau tenkinti moksleivių individualius poreikius skirtas ir mokymo profiliavimas. Bene mažiausiai

praktikuojamas tėvų, bendruomenės, darbdavių ir kitų suinteresuotų grupių susitarimas. Gerų mokymosi rezultatų siekianti ugdymo įstaiga (pvz., gimnazija) dažniausiai tebėra traktuojama kaip kokybiška ugdymo įstaiga, o apie ugdymo kokybę sprendžiama iš abiturientų laikytų brandos egzaminų rezultatų. Iš tikrųjų gerų rezultatų siekianti ugdymo įstaiga ir kokybiška ugdymo įstaiga – tai nebūtinai tas pat. Setenyi (1999, cit. pagal Rado, 2001) nurodo tokias didelių rezultatų siekiančios ir kokybiškos ugdymo įstaigos skirtybes:

| <i>Didelių rezultatų siekianti ugdymo įstaiga</i> | <i>Kokybiška ugdymo įstaiga</i> |
|--|--|
| Atliekama besimokančiųjų selekcija | Mokomi visi norintieji |
| Diegiamos sudėtingesnės eksperimentinės programos | Programos pritaikomos klientų poreikiams ir atitinka jų lygį |
| Pasitelkiami papildomi specialistai, besimokantiejiems tenka didesnis krūvis | Tobulinama įprasta ugdymo įstaigos veikla |
| Stengiamasi įdarbinti geriausius mokytojus | Stengiamasi suburti vienminčius |
| Pasiekiami gerų egzaminų rezultatų, besimokantieji konkuruoja | Orientuojamasi į skirtingus besimokančiųjų gebėjimus |

Nesunku pastebėti, kad J. Setenyi (1999) didelių rezultatų siekiančia ugdymo įstaiga vadinama tokią organizaciją, kuri pagrindiniu švietimo paslaugų vartotoju laiko valstybę, o kokybiška ugdymo įstaiga – organizaciją, kuri vartotojais visų pirma laiko mokinius ir jų tėvus.

Panaši situacija ir aukštojo mokslo sektoriuje. Universitetinio mokymo kokybė taip pat gali būti matuojama arba pagal pateikiamos mokslinės produkcijos lygį, t. y. pagal tai, kiek ji tenkina valstybės ir plačiosios mokslo visuomenės poreikius, arba pagal tai, kiek ten-

kinami besimokančiųjų interesų. Pas mus kol kas akivaizdžiai tebedominuoja pirmoji paradigma: universitetų darbuotojų veikla pirmiausiai vertinama pagal išradimų ir patentų, išleistų monografijų bei pripažintuose leidiniuose išspausdintų publikacijų skaičių. Tuo tarpu 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:

| <i>Mokslo universitetas</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 lygiai greta skirtinguose padaliniuose |
| Laisvas tyrimo objekto pasirinkimas | Centralizuotas planavimas ir užsakomieji tyrimai |
| Finansavimo šaltiniai – biudžeto ir fondų lėšos | Finansavimo šaltinis – sutartys |

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

Taigi tiek vidurinio, tiek aukštojo mokslo sektoriuje, galvodami apie mokymo kokybę, švietimo paslaugų teikėjai gali atiduoti pirmenybę skirtingiems vartotojams. Pagal tai skiriasi ir švietimo paslaugų teikėjų deklaruojama kokybės samprata. Kiek patys vartotojai gali daryti įtaką ugdymo paslaugų kokybei?

Be abejo, įtakingiausia vartotoja valstybinio švietimo sektoriuje išlieka valstybė. Ji gali panaudoti tokius galingus svetus kaip mokytojų atlyginimų diferencijavimas pagal pasiektus rezultatus, inspektavimas, darbuotojų atestavimas, mokymo įstaigų akreditavimas ir kt. Deja, net ir esant centralizuotai švietimo sistemai centrinė ir apskričių valdžia nepajėgia kontroliuoti visų ugdymo įstaigos gyvenimo aspektų, o savivaldybių švietimo padaliniai, nors jiems ir patikėta priežiūros funkcija, neturi veiksmingų poveikio mokykloms svertų. Tėvų ir moksleivių įtaka tebėra menka. Per pastarąjį dešimtmetį atsiradę nauji savivaldos dariniai – mokyklos taryba, moksleivių parlamentas ir kt. – dažniausiai veikia formaliai ir didesnės įtakos mokyklos gyvenimui neturi. Galimybės reikštis tėvų iniciatyvai gana ribotos. Šiek tiek įtakingesnės yra aukštųjų mokyklų studentų organizacijos. Darbdaviai ir profesinės grupės taip pat negali daryti ženklesnės įtakos ugdymo kokybei, todėl tuo atveju, kai specialistų rengimo kokybė mokymo įstaigose nėra pakankama, dažniausiai tenkinamasi naujų darbuotojų perkvalifikavimu ir kvalifikaci-

jos tobulinimu. Kokie galimi šios problemos sprendimo būdai? Mūsų atlikta literatūros analizė leidžia siūlyti keletą galimų sprendimų:

1. Galių delegavimas. Galima suteikti daugiau galių žemesniems švietimo lygmenims, kurie turi galimybę atidžiau sekti ir tiksliau įvertinti ugdymo kokybę jiems pavaldžiose švietimo įstaigose.

2. Privatizavimas. Privachios ugdymo įstaigos ne tik privalo laikytis valstybinių standartų, bet ir labiau atsižvelgia į už mokslą mokančių tėvų ir pačių besimokančiųjų nuomonę.

3. Mokyklos bendruomenės gyvenimo tobulinimas. Perėjimas nuo ligšiolinio modelio, kur labiau akcentuojamos moksleivių ir jų tėvų pareigos, prie modelio, kur aiškiau apibrėžiamos tėvų ir besimokančiųjų teisės, sukuriami veiksmingi jų dalyvavimo mokyklos bendruomenės gyvenime būdai.

4. Aiškus mokymo ir socialinių funkcijų atskyrimas. Kai kurios profesinės mokyklos, ypač provincijoje, tenkina ne tiek profesines, kiek socialines regiono reikmes. Tipinis pavyzdys – žemės ūkio mokyklos. Atsisakiusios socialinės funkcijos, profesinės mokyklos galėtų operatyviau reaguoti į nuolat kintamus potencialių darbdavių poreikius.

5. Paslaugų aukštųjų mokyklų kūrimas. Tradiciniams universitetams ir toliau orientuotantis į mokslo tiriamąją veiklą, paslaugų aukštųjų mokyklų vaidmenį galėtų sėkmingai atlikti besikuriantys nevalstybiniai universitetai ir kolegijos.

Ši problemų ir galimų sprendimų apžvalga – tik pirmasis bandymas pažvelgti į švietimo kokybę gamintojų, vartotojų ir švietimo paslaugų teikėjų požiūriu. Be abejo, aptariamą temą reikia toliau detalčiai analizuoti ir tirti.

Išvados

1. 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.

2. Švietimo produkcijos gamintojų lygmeniu reikšmingais kokybės gerinimo veiksniais laikytini: papildomų išteklių ieška; gamybos demopolizavimas; sprendimų priėmimo, pasirenkant gamintojus, decentralizavimas ir psichologinių nuostatų keitimas.

3. 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.

4. Švietimo paslaugų vartotojų lygmeniu reikšmingais kokybės gerinimo veiksniais laikytini: galių delegavimas žemesniems švietimo lygmenims, privatizavimas, mokyklos bendruomenės gyvenimo tobulinimas, aiškesnis mokymo ir socialinių funkcijų atskyrimas, paslaugų aukštųjų mokyklų kūrimas.

LITERATŪRA

1. International Encyclopedia of Economics of Education. 2nd ed. / Ed. by M. Carnoy. New York: Pergamon, 1995.

2. Cummings W. K. The Service University. Paper to Annual Conference of Comparative and International Education Society in Boston, March 1995.

3. Lietuvos Respublikos švietimo įstatymas. Pirmoji redakcija. Darbinis variantas. 2001 10 12 www.smm.lt

4. McGinn N., Welsh T. Decentralization of Education: Why, When, What and How. Paris: UNESCO, 1999.

5. Rado P. Transition in Education. Budapest: Open Society Institute, 2001.

6. Tjeldvoll A. A Service University in Scandinavia? // Studies in Comparative and International Education, vol. 1. Oslo: University of Oslo, 1997.

PRODUCERS, DISTRIBUTORS, USERS AND QUALITY OF SERVICES IN EDUCATION

Rimantas Želvys

Summary

The new project of the Education Act of the Republic of Lithuania introduces a number of new concepts, namely, the concepts of providers and users of educational services. The understanding of educational organizations as service organizations enable us to deal with the problem of quality in education from a new theoretical standpoint. According to McGinn and Welsh (1999), the system of market in education consists of producers, distributors and users. Improving the effectiveness of each segment improves the overall quality of education. The article analyzes the role of providers, distributors and users in ensuring the quality of services in education,

describes the arising problems in relation to quality assurance and suggests possible solutions. The quality of educational production may be improved by mobilizing additional resources, demopolization and decentralization of the provision system, as well as changing of psychological attitude towards educational provision. The quality of distribution is mainly determined by the concept of customers. If state is considered to be the main customer, the quality of distribution is defined by standards of education. If students and parents are the main customers, the quality is defined as meeting the needs of individual customers. Finally, the users can also play an impor-

tant role in improving the quality of education. Users will have more influence on the quality of education if the system will be partially decentralized and privatized, the school community will get more power,

the social and teaching functions of educational institutions will be clearly separated and the concept of service university will gain popularity in the sector of higher education.

Gauta 2001 10 27

Priimta 2001 11 26