

ŠVIETIMO POLITIKOS, UGDYMO KOKYBĖS IR PASLAUGŲ VARTOTOJŲ POREIKIŲ TENKINIMO SĄSAJOS

Dalia Martišauskienė, Kęstutis Trakšėlys

Klaipėdos universiteto Tęstinių studijų institutas
Sportininkų g. 13, 92257 Klaipėda, Lietuva
Telefonas (8 46) 398 972, (8 46) 398 765

Elektroninis paštas: dalia.martisauskiene@ku.lt, kestutis.trakselys@ku.lt

Pateikta 2013 m. rugsėjo 2 d., parengta spausdinti 2013 m. lapkričio 27 d.

doi:10.13165/SMS-13-5-4-11

Anotacija. Straipsnyje nagrinėjama, kodėl Lietuvoje iki šiol pasigendama dermės tarp formuojamos valstybinės, regioninės švietimo politikos teikiamų paslaugų kokybės bei vartotojų poreikių tenkinimo, norint garantuoti vaikui galimybę pasinaudoti valstybės teikiama paslaugomis.

Pristatomi empirinio tyrimo duomenys, kurie atskleidė, jog ugdymo įstaiga, siekdama teikti kokybiškas paslaugas, turi identifikuoti skirtingus tėvų (grupinius ir individualius) poreikius, lūkesčius, dalyvavimo patirtį, vertybes bei įtraukti juos į ugdomosios veiklos ir įstaigos kūrimą, motyvuoti bendradarbiavimą su ugdymo paslaugų teikėjais.

Reikšminiai žodžiai: švietimo politika, ugdymo kokybė, paslaugų vartotojų poreikių tenkinimas.

Įvadas

Kaita, kaip vienas iš esminių postmodernistinės visuomenės bruožų¹, neišvengiamai veikia politinius pokyčius švietimo srityje, o nė vienas svarbesnis pokytis viršutiniuoju švietimo grandyje neaplenkia ir ugdymo institucijų, kurios yra nuolatinės kaitos būsenos^{2, 3}. Todėl šiandieniniame pasaulyje kaita tampa įprastu ir nuolatiniu reiškiniu, kurio sklaidoje švietimas siejamas su atvira pokyčiams, dinamiška, mobiliu, prisitaikančia ugdymo sistema. Mokslininkų^{4, 5, 6} nuomone, dažniausiai ir visuomenės augimas bei individo gyvenimo perspektyvos priklauso nuo švietimo kokybės ir švietimo politikos.

Švietimo kokybė ir edukacinių bei socialinių paslaugų teikimo efektyvumas, kaip minėta, neatsiejama švietimo politikos dalis. Švietimo politika – tai viena iš viešosios politikos sričių. Kintant viešajai politikai, paprastai reformos vyksta ir švietime. Švietimo politikos strategija yra apibūdinama kaip politikos priėmimas ir jos keitimo procesas, kuriuo siekiama reaguoti į kintantį švietimo kontekstą⁷. Švietimo politika visų pirma yra susijusi su instituciniais švietimo aspektais: įstatymais, reglamentais ir kolektyvinėmis jų įgyvendinimo priemonėmis (įstaigomis, jų struktūra ir ryšiais, programomis ir instrukcijomis, valdininkais ir hierarchija, biudžetu)⁸. Švietimo politika yra viešojo sektoriaus, kuris teikia viešąsias gėrybes ir paslaugas, vadovaudamasis viešuoju interesu, politika arba visuomenės švietimo būklę lemiantys valdžios institucijų sprendimai ir su jais susiję veiksmai^{9, 10}. Ji gali būti tarptautinė, nacionalinė, regioninė. Galime kalbėti apie šalies švietimo politiką tik tuo atveju, jei švietimas priklauso nuo valstybės, nesvarbu, ar valstybė yra centralizuota, ar regiono, komunos lygiu politiškai organizuotos bendruomenės ar asociacijos. Švietėjišką veiksmą charakterizuojančių duomenų visuma turi būti kolektyviai ir aiškiai suformuluota. Švietimo politika atsiranda, kai yra institucija. Tai yra organizuota bendruomenė ir aiškiai apibrėžti dokumentai, reguliuojantys mokyklos ar mokyklų visumos funkcionavimo sąlygas.

Taigi, šiuolaikinė Lietuvos švietimo politika reikalauja garantuoti mokiniui galimybę pasinaudoti valstybės teikiamomis paslaugomis, kurti įvairesnes vaikų ir jaunimo porei-

-
- 1 Fullan, M. Innovation, Reform and Restructuring Strategies. Cawelti, G. (ed) *Challenges and Achievement of american Education*. New York: ASCD, 1993.
 - 2 Bulajeva, T., et al. *Lietuvos švietimo politikos transformacija*. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla, 2009.
 - 3 Hargreaves, A.; Reynolds, D. Decomprehensivization. Hargreaves, A. (eds) *Education Policies: Controversies and Critiques*. Philadelphia: The Falmer Press, 1989.
 - 4 Vaicekauskienė, V. *Švietimo politikos analizės pagrindai*. Vilnius: Švietimo ir mokslo ministerija, 2007.
 - 5 Vaicekauskienė, V. *Specialiųjų poreikių vaikų socializacija*. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla, 2005.
 - 6 Trowler, P. *Education Policy. Second edition*. London and New York: Routledge, 2003.
 - 7 Bulajeva, T., et al., *supra* note 2.
 - 8 Andriekienė, R. M.; Anužienė, B. *Andragoginiai kompetencijų tobulinimo aspektai tęstiniame profesiniame mokyme*. Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla, 2006.
 - 9 Vaicekauskienė, V. *Švietimo politikos analizės pagrindai*, *supra* note 4.
 - 10 Vaicekauskienė, V. *Specialiųjų poreikių vaikų socializacija*, *supra* note 5.

kiaus atliepiančias ugdymo ir socialinių paslaugų formas. Ugdymo institucijų, kaip ir kitų organizacijų, veiklos tikslas – vartotojų poreikių tenkinimas, todėl svarbu įsisąmoninti, kad vartotojai yra svarbiausi asmenys, nes ne vartotojai priklauso nuo įstaigos, bet įstaiga priklauso nuo jų. Kitaip tariant, ne organizacija teikia paslaugą besikreipiantiems, bet jie suteikia paslaugą įstaigai, kai ji juos aptarnauja^{11, 12}.

Vertinant švietimo paslaugas, vartotojų požiūriai ir lūkesčiai skiriasi, nes kiekvienas vartotojas savitas, todėl jo poreikiai, žinios, vertybės ir naudotini įgūdžiai taip pat nėra identiški. Ugdymo įstaigos vartotojai yra vaikai, lankantys mokyklą, taip pat ir jų tėvai, todėl, teikdama švietimo ir socialines paslaugas, švietimo institucija turi atsižvelgti būtent į jų poreikius. Tinkamas vartotojų poreikių identifikavimas ir jų įtraukimas į ugdomo-sios veiklos bei ugdymo institucijos strateginių planų rengimą ir įgyvendinimą, įgalina efektyviau bendradarbiauti su paslaugos gavėjais. Ugdymo įstaiga, siekdama įgyvendinti valstybinę, regioninę švietimo politiką, identifikuoti savo paslaugų vartotojų poreikius, turi įvertinti švietimo politiką, paslaugų atlikėjų ir vartotojų lūkesčius, tikslus bei siekius.

Taigi ugdymo įstaigos turi gebėti ne tik vykdyti valstybinę, regioninę švietimo politiką, bet ir sudaryti palankias ir tinkamas sąlygas vaikų ugdymuisi, socializacijai, o kartu ir vartotojų ugdymuisi^{13, 14}. Švietimo paslaugų poreikis ir kokybė – tai objektyvių sąlygų, aplinkybių nulemta vartotojų būklė, situacija, kai jiems reikia tokių socialinių / edukacinių paslaugų, kurios būtų kokybiškos ir orientuotos į vartotojų lūkesčius, kurios padėtų įgyvendinti vartotojų pageidavimus ir galimybes, atlieptų laikmečio aktualijas bei padėtų spręsti kylančias problemas^{15, 16}.

Ugdymo įstaigų praktika rodo, kad tinkamas paslaugų vartotojų poreikių tyrimas tiesiogiai turi įtakos jos kokybės valdymo sistemai ir ugdymui. Todėl, vertinant ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų kokybę, dažniausiai remiamasi paslaugų gavėjo, kaip vartotojo, kokybės vertinimu. Mokslininkai¹⁷ išskiria tokius paslaugų kokybės vertinimo vartotojo požiūriu aspektus:

- paslaugų gavėjas kaip vartotojas. Svarbu užtikrinti teikiamos paslaugos individualumą, kadangi visų paslaugų vartojimas yra individualus procesas;
- paslaugų gavėjas kaip pilietis, tam tikros tautybės žmogus. Svarbu nepažeisti vartotojo, kaip piliečio, tam tikros tautybės atstovo, interesų, teisių, orumo;

11 Išoraitė, M. *Socialinių paslaugų administravimas*. Vilnius: Saulelė, 2007.

12 Išoraitė, M. Veiklos rezultatyvumo vertinimo ypatumai švietimo institucijose. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*. 2005, 5: 135–143.

13 Trakšėlys, K.; Martišauskienė, D. Pedagogų profesionalizacijos aspektai modernioje visuomenėje. *Tiltai*. 2013, 2 (63): 141–159.

14 Šimanskienė, L.; Trakšėlys, K. Pedagoginės psichologinės pagalbos teikimas Lietuvos ir JAV švietimo sistemoje. *Socialinis darbas*. 2009, 8 (2): 75–85.

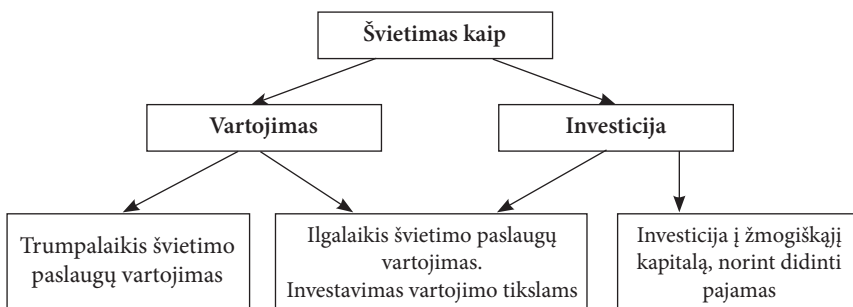
15 Trakšėlys, K. Mokinių edukacinio stimulo deficitas. *Tiltai*. 2008, 2: 61–73.

16 Chreptavičienė, V. Dalykinės komunikacijos raštu mokėjimų samprata, lygiai. *Edukologijos idėjos Lietuvos švietimo sistemos modernizavimui* (sudaryt. P. Jucevičienė). Kaunas: Technologija, 1998.

17 Žalimienė, L. *Socialinės paslaugos*. Vilnius: Vilniaus universiteto Specialiosios psichologijos laboratorija, 2003.

- paslaugų gavėjas kaip konkrečios bendruomenės narys. Svarbu nepamiršti, kad kiekvienas vartotojas yra tam tikros bendruomenės narys, tad svarbūs ir jo interesai, ir poreikiai. Be to, tai susiję su paslaugų tinklo teritorinio išdėstymo klausimais ir principais, nes kiekviena paslaugos sritis turi savo paslaugų įstaigų teritorinio išdėstymo principus, kuriuos lemia tos paslaugos specifika, teritorijų planavimas, plėtojimas ir t. t.;
- paslaugų kokybė gali būti vertinama kiekybiniais ir kokybiniais rodikliais, kurie ypač svarbūs ugdymo įstaigų teikiamų paslaugų vertinimui. Dažniausiai taikomi tokie socialinių ir švietimo paslaugų kokybės vertinimo būdai: pagal nustatytas ir patvirtintas paslaugų charakteristikas, standartus; pagal klientų vertinimus: ką jie mano apie gaunamas paslaugas, ar patenkinami jų lūkesčiai, ko jie tikėjosi gauti ir ką gavo; pagal kitų šalių paslaugų teikėjų patirtį.

Visapusiška paslaugų kokybė vertinama visais trimis minėtais metodais, tačiau švietimo kontekste tiek teikiamų paslaugų kokybės vertinimas, tiek šios kokybės užtikrinimas turi būti suvokiamas ir kaip vartojimas, ir kaip investavimas. I. Mačerinskienė¹⁸, remdamasi Schultz, pabrėžia būtent tokį požiūrį į švietimą (žr. 1 pav.).



1 pav. Švietimas kaip vartojimas ir kaip investicija (I. Mačerinskienė, 1998, p. 69)

Kaip teigiama mokslinėje literatūroje¹⁹, vartojimo komponentai gali būti trumpalaikio ir ilgalaikio vartojimo. Ilgalaikiam vartojimui priklauso investicijos, kurios tarnauja būsimam vartotojui ateityje, o investicijos siaurąja prasme apima tik tas investicijas, kurios per švietimo efektą veikia ateities pajamų augimą.

Visgi švietimo organizacijų interesai turi pakilti virš finansinės ar ekonominės naudos, nes jų veiklos rezultatas yra ne prekė ir ne vienkartinė paslauga, o išsilavinęs žmogus ir pagrindinio paslaugų vartotojo – vaiko / jaunuolio ir jo tėvų – interesų patenkinimas bei

18 Mačerinskienė, I. Švietimo paslauga vartojimo ir investavimo į žmogiškąjį kapitalą aspektu. *Edukologijos idėjos Lietuvos švietimo sistemos modernizavimui* (sudr. P. Jucevičienė). Kaunas: Technologija, 1998.

19 *Ibid.*

tinkamas poreikių nustatymas. Todėl anot R. Želvio²⁰, per pastarąjį dešimtmetį vis labiau atsižvelgiama į konkrečias besimokančiųjų – specialiųjų poreikių vaikų, gabių vaikų ir kt. – reikmes, idant geriau galėtų tenkinti vaikų / jaunuolių individualius poreikius, nors bene mažiausiai praktikuojamas tėvų, bendruomenės, darbdavių ir kitų suinteresuotų grupių susitarimas. Tai atskleidžia, kad pagal tai, kuriam vartotojui teikiama pirmenybė, švietimo paslaugų teikėjų požiūris į kokybę gali gerokai skirtis. Mokslinėje literatūroje^{21, 22, 23} švietimo kokybė gali būti apibrėžiama trejopai:

- ekspertų nustatytu kokybės standartu;
- sutikimu su susitarimo nustatytais kriterijais (pvz., tėvų komiteto ir mokyklos susitarimas dėl teikiamų paslaugų);
- individualaus vartotojo poreikių patenkinimu, t. y. atsižvelgimu 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 – besimokančiuosius ir jų tėvus. Kol kas švietimo paslaugų teikėjai labiausiai linkę paisyti ekspertų nustatytą kokybės standartų, todėl kokybiškas ugdymas dažniausiai suprantamas kaip toks, kuris atitinka švietimo standartus.

Pasak Setery²⁴, tokia organizacija, kuri pagrindiniu švietimo paslaugų vartotoju laiko valstybę, vadinama didelių rezultatų siekiančia ugdymo įstaiga, o kokybiška ugdymo įstaiga yra ta, kuri vartotojais visų pirma laiko vaikus ir jų tėvus. Be abejo, įtakingiausia vartotoja valstybinio švietimo sektoriuje išlieka valstybė, nes ji gali panaudoti tokius galimus svertus, kaip darbuotojų atlyginimų diferencijavimas pagal pasiektus rezultatus, inspektavimas, darbuotojų atestavimas, įstaigų akreditavimas ir kt. Tačiau bendrojo ugdymo mokykla, kaip ir kiekviena kita kokybiška organizacija, siekia gerų, t. y. atitinkančių vartotojų poreikius tikslų.

Ugdymo institucijoje vartotojas yra vaikas, jo tėvai arba, kitaip tariant, – šeima, kuri gali orientuoti vaiko / jaunuolio elgseną, remdamiesi religija, politika, ekonomika, asmeninėmis ambicijomis, meile ir t. t. Šeima suformuoja vertybių sistemą, kultūrą, joje vaikai sužino savo socialinę klasę, išmoksta sukurti mokymosi, pažinimo aplinką, susiformuoti savo vaidmenį visuomeniniame gyvenime. Vadinasi, jau šeimoje susiformuoja tam tikras vaiko / jaunuolio, kaip vartotojo, elgsenys, todėl pastaruoju metu šeima vis dažniau įvardijama kaip atskiras vartotojo elgsenos formavimo ir vartojimo vienetas.

Tyrimo objektas – švietimo politikos, ugdymo kokybės ir paslaugų vartotojų poreikių tenkinimo tarpusavio sąsajos.

20 Želvy, R. *Švietimo sistemos tobulinimas, gamintojai, vartotojai, teikėjai ir švietimo paslaugų kokybė. Acta Paedagogica Vilnensia*. 2002, 9: 303–310.

21 Rado, P. *Transition in Education*. Budapest: open Society Institute, 2001.

22 Andriekienė, R. M.; Trakšėlys, K. Andragogical approaches of parental education in modern society. *Journal of Modern Science*. 2012, 3 (15): 127–140.

23 Trakšėlys, K. Pedagogų kvalifikacijos tobulinimas: profesionalizacijos elementas. *Andragogika*. 2011, 1: 38–45.

24 Želvy, R., *supra* note 22.

Tyrimo tikslas – išryškinti švietimo politikos, teikiamų ugdymo paslaugų ir vartotojų poreikių tenkinimo sąsajas.

Tyrimo metodika ir organizavimas – taikyti mokslinės literatūros analizės ir anketinės apklausos tyrimo metodai. Kiekybiniame tyrime dalyvavo 1 tiriama grupė: tėvai, kurių vaikai lanko bendrojo ugdymo mokyklas. *Apklausa instrumentas* – klausimynas – buvo konstruojamas remiantis mokslinės literatūros analize ir praktine darbo patirtimi. Klausimyną tėvams, kurių vaikai lanko bendrojo ugdymo mokyklas, sudarė šios struktūrinės dalys:

- laiškas tėvams,
- instrukcija,
- 4 diagnostiniai blokai klausimų: kokybės samprata, kokybei būdingi bruožai, edukacinių, socialinių ir kitų teikiamų paslaugų kokybės vertinimas.

Pasirinktas penkių balų skalės atsakymų formatas. Atsakymų pasirinkimas apima vertinimo pakopas nuo visiškai sutinku iki visiškai nežinau.

Kiekybinė anketinės apklausos duomenų matematinė statistinė analizė atlikta SPSS 16 for Windows (Statistical Package for Social Sciences) programine įranga. Kiekybiniame tyrime taikytas aprašomasis ir daugiamatis statistikos metodas – faktorinė analizė.

Aprašomosios statistikos pagrindu atliktas pirminis kiekybinių duomenų apdorojimas, apskaičiuojant vidurkius, modą, standartinius nuokrypius, procentines išraiškas^{25, 26, 27}.

Tyrimo kintamųjų vidinė struktūra tirta faktorinės analizės metodu. Faktorinė analizė taikyta norint sumažinti tyrimo pirminių kintamųjų skaičių ir sudaryti naujas skales, leidžiančias minimaliai prarandant informacijos pakeisti charakterizuojančių požymių aibę kelių faktorių rinkiniu²⁸.

Tyrimo imtis ir demografinės charakteristikos – tyrime dalyvavo Klaipėdos regiono tėvai, kurių vaikai lanko bendrojo ugdymo mokyklas. Visa tyrimo imtis 400 respondentų.

Klaipėdos regiono tėvų, kurių vaikai lanko bendrojo ugdymo mokyklas, demografinės charakteristikos atskleidžia jų amžius, išsilavinimas, gyvenamoji vieta, šeimninė bei socialinė padėtis (žr. 1 lentelę).

Tyrimo dalyvių demografiniai amžiaus duomenys parodė, kad dauguma apklausoje dalyvavusių tėvų amžius 26–35 metai (56,7 proc.). Didžioji dauguma tyrime dalyvavusiųjų tėvų yra įgiję bakaluro laipsnį (69,1 proc.). Daugiausia dalyvavusiųjų tyrime gyvena mieste (88,5 proc.). Didžioji dauguma tėvų (89,7 proc.) gyvena santuokoje bei dirba tarnautojais (62,4 proc.).

25 Merkys, G. Testavimas – socialinių mokslų principas. Metodologinio diskurso projekcija. *Socialiniai mokslai*. 1999, 2 (19): 7–22.

26 Kardelis, K. *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. Kaunas: Judex, 2002.

27 Bitinas, B. *Pedagoginės diagnostikos pagrindai*. Vilnius: Vilniaus pedagoginio universiteto leidykla, 2002.

28 Čekanavičius, V.; Murauskas, G. *Statistika ir jos taikymai*. II d. Vilnius: TEV, 2002.

1 lentelė. Tyrimo dalyvių demografiniai duomenys (proc.)

Tėvai (iš viso 400 tiriamųjų)					
Amžius					
Iki 18 m.	19–25 m.	26–35 m.	36–45 m.	46–55 m.	56 ir daugiau m.
0,0	0,0	56,7	30,6	4,2	8,5
Išsilavinimas					
Vidurinis		Aukštesnysis		Aukštasis	
9,7		21,2		69,1	
Gyvenamoji vieta					
Miestas		Rajonas		Kaimas	
88,5		7,6		3,9	
Šeiminė padėtis					
Vedęs (ištekęjusi)		Nevedęs (neištekėjusi)		Našlys (našlė)	Išsiskykęs (išsiskyrusi)
89,7				0,6	4,8
Socialinė padėtis					
Bedarbis		Darbininkas	Tarnautojas	Verslininkas	Kita
5,8		17,0	62,4	3,6	11,2

Tyrimo rezultatai

Ugdymo įstaigos, plėtodamos socialines-educacines tėvų paslaugas, sujungia šeimą ir pedagogų bendruomenes. Tėvams yra sudaromos galimybės praktiškai dalyvauti modernizuojant ugdymą, todėl, pasak A. Juodaitytės²⁹, naujoji tėvų švietimo ideologija yra palaikoma tam tikrais būdais: sudaromos suinteresuotųjų grupės ir joms siūlomos neformalaus švietimo programos, kurios išreiškia bendrąsias visuomenės švietimo kaitos idėjas, o ypač nuolatinio, nenutrūkstamo mokymo(si).

Ugdymo įstaigoje teikiamos ugdymo ir kitos paslaugos bei užtikrinama jų kokybė. Šiuolaikinė Lietuvos švietimo ir ugdymo politika reikalauja garantuoti vaikui ir jo šeimai galimybę pasinaudoti valstybės teikiamomis paslaugomis, kurti įvairesnes, tėvų ir vaikų poreikius atliepiančias ugdymo ir socialinių paslaugų formas, ieškoti įvairių finansinės paramos nedidelės pajamas turinčioms šeimoms modelių ir kt. Vertinant ugdymo paslaugas ir jų kokybę, tėvams / globėjams buvo nurodyta pateikti savo nuomonę apie kokybės sampratą, kokie kokybei būdingi bruožai, apibūdinti, nuo ko priklauso teikiamų edukacinių, socialinių, informacinių-komunikacinių, kultūrinių paslaugų kokybė bei profesionali specializuota pagalba. Tėvų nuomonė apie kokybės sampratą pateikta 2 lentelėje.

29 Juodaitytė, A. Ikimokyklinio ugdymo sisteminė kaita Europos Bendrijos ir pokomunistinėse šalyse. *Acta Paedagogica Vilnensia*. 2001, 8.

2 lentelė. Kokybės samprata tėvų požiūriu (proc.)

Teiginiai	Visiškai sutinku	Sutinku	Iš dalies sutinku	Nesutinku	Nežinau
Kokybė – tai atitiktis tikslui	49,8	29,9	20,3		
Klaidų nebuvimas	9,8	80,2	10,0		
Vartotojų poreikių tenkinimas	29,9	50,2	19,9		
Paslaugos išskirtinumas	29,9	39,9	10,3	19,9	
Tobulumas	39,9	29,9	20,2	10,0	
Ekonominis paslaugos naudingumas	29,9	29,9	20,2	9,9	10,1
Ugdymo paslaugos pokyčiai	19,9	29,9	40,2	10,0	
Ugdymo paslaugų atitiktis reikalavimams / standartams	59,8	20,2	9,9		10,1
Nuolatinis ugdymo paslaugų gerinimas	49,8	19,9	20,2		10,0

Apibendrinat respondentų nuomonę ugdymo paslaugų kokybės požiūriu, galima konstatuoti, jog didžioji dalis tiriamųjų teigia, kad kokybė yra atitiktis tikslui (79,7 proc.), klaidų nebuvimas darbe (90,0 proc.), 80,0 proc. vis dėlto akcentuoja, jog kokybė tai atitiktis standartams ir reikalavimams. Pusė respondentų (49,8 proc.) nurodo, jog svarbūs yra paslaugos pokyčiai. 19,9 proc. tėvų nepritaria nuomonei, kad paslaugos turėtų būti išskirtinės. Galima prielaida, jog tėvai apibūdindami kokybę pirmenybę teikia ugdymo atitikimui reikalavimus, standartus, todėl galima konstatuoti, jog valstybės švietimo politikos formavimas ugdymo srityje yra labai svarbus, nes nuo pateiktų bendrų reikalavimų ugdymo programoms, standartams priklauso ugdymo kokybė mokykloje ir požiūris į kokybę. Aktualu ne tik pateikta tėvų samprata apie kokybę, bet ir jų nuomonė apie kokybės požymius ugdymo įstaigose. Rezultatai pateikti 3 lentelėje.

3 lentelė. Ugdymo įstaigos kokybei būdingi požymiai (proc.)

Teiginiai	Visiškai sutinku	Sutinku	Iš dalies sutinku	Nesutinku	Nežinau
Nepriekaištingas darbuotojų pareigų atlikimas	49,8	40,2	10,0		
Veiklos atitiktis nustatytiems reikalavimams	39,9	50,2	10,0		
Išteklių (finansinių, materialinių ir žmogiškųjų) racionalus panaudojimas	59,8	20,2	19,9		
Kokybiškas savo paskirties ir misijos realizavimas	39,9	40,2	19,9		
Klientų poreikių ir lūkesčių patenkinimas	1,9	50,2	29,9		
Nuolatinis vaiko ugdymo tobulinimas	49,8	40,2	10,0		
Griežtai reglamentuota, dokumentuota, kontroliuojama sistema	19,9	29,9	30,2	19,9	

Apibendrinat tiriamųjų požiūrį į kokybei būdingus bruožus, galima konstatuoti, jog daugumai tėvų svarbūs kokybės bruožai yra nepriekaištingas pareiškų atlikimas (90,0 proc.), veiklos atitiktis numatytiems reikalavimas (90,1 proc.), žmogiškųjų ir materialųjų išteklių racionalus valdymas (80,0 proc.), klientų poreikių ir lūkesčių patenkinimas (70,1 proc.), nuolatinis ugdymo tobulinimas (90,0 proc.). Tačiau griežtai reglamentuota, dokumentuota, kontroliuojama sistema nėra priskiriama prie kokybei būdingų bruožų, šiai nuostatai pritaria tik 49,8 proc. tiriamųjų.

Kompleksinės pagalbos vaikui ir jo šeimai principas įpareigoja ugdymo įstaigą derinti paslaugų teikimo kompleksiskumą ir skirti dėmesį ne tik edukacinėms paslaugoms, bet ir plėtoti aktyvios socialinės paramos šeimoms politiką, stiprinant veiksmingą socioedukacinę pagalbą vaikams ir jų tėvams, skatinančią jų motyvaciją ir atsakomybę, glaudžią socialinę partnerystę su ugdymo įstaigomis bei padedančią įveikti socialinę atskirtį.

Vertinant teikiamų *socialinių paslaugų* kokybę tėvų požiūriu, faktorinės analizės pagrindinių komponentų metodu buvo išskirti du faktoriai: *socialinė parama ir vaiko priežiūra* (52,7 proc. atsakymų sklaidos) bei *vaikų sveikatinimas ir teisių apsauga* (33,2 proc. atsakymų sklaidos) (žr. 4 lentelę).

4 lentelė. Ugdymo įstaigoje teikiamų socialinių paslaugų kokybės vertinimo faktorinė analizė (tėvų požiūris)

(N = 400; KMO = 0,92; α = 0,85)

Faktoriai	Faktorinis svoris (L)	Aprašomoji sklaida (%)
Socialinė parama ir vaiko priežiūra		
Specialiųjų poreikių vaikų ugdymas	0,968	52,7
Socialinės atskirties integracija	0,968	
Maitinimas	0,910	
Vaiko globa ir priežiūra	0,883	
Vaikų sveikatinimas ir teisių apsauga		
Vaikų sveikatinimas	0,935	33,2
Vaikų teisių apsauga	0,832	
Sveikos gyvensenos ugdymas	0,823	

Faktorinės analizės rezultatai rodo, jog tėvų nuomone, kokybiškiausios ugdymo įstaigoje socialinės paslaugos yra: specialiųjų poreikių vaikų ugdymas (L = 0,968), socialinės atskirties integracija (L = 0,968), maitinimas (L = 0,910) bei vaiko globos ir priežiūros (L = 0,883).

Antrasis faktorius – *vaikų sveikatinimas ir teisių apsauga* – atskleidžia, kad tėvai taip pat akcentuoja vaikų sveikatinimo paslaugas (L = 0,935), vaikų teisių apsaugą (L = 0,832) bei sveikos gyvensenos ugdymą (L = 0,823).

Šių dienų šeimos informuojamos ir konsultuojamos kol kas per mažai, stokojama informacijos apie teikiamas ugdymo paslaugas, ypač kaimo vietovėse. Šeimos, neturėdamos informacijos, negali pasinaudoti jau esamomis ugdymo galimybėmis, todėl valstybėje pradėta steigti daugiafunkcinius centrus, diegti naujus švietimo pagalbos teikimo mode-

lius, siekiant patenkinti visuomenės informacinius poreikius. Tai atskleidžia, kad ugdymo institucijose reikšmingos tampa informacinės-komunikacinės paslaugos, kurios įgalina glaudesnę šeimų ir ugdymo institucijų bendravimą bei bendradarbiavimą, užtikrina efektyvesnę tėvų įsitraukimą į vaikų darželių veiklas ir vaikų ugdymo(si) procesus.

Remiantis ugdymo paslaugų vartotojų (tėvų / globėjų) požiūriu, faktorinės analizės pagrindinių komponentų metodu buvo išskirtas vienas *informacinės-komunikacinės paslaugas* ir jų kokybę apibūdinantis faktorius – *informacinės-komunikacinės paslaugos* (87,8 proc. atsakymų sklaidos). Kayserio-Meyerio-Olkinio (KMO) mato dydis $KMO = 0,95$ atskleidžia, kad duomenys puikiai tinka faktorinei analizei atlikti. Faktoriaus vidinė konsistencija $\alpha = 0,95$ rodo labai aukštą teiginių vidinį susietumą ir nurodo, kad teiginiai, sudarantys faktorių, yra homogeniški (žr. 5 lentelę).

5 lentelė. Ugdymo įstaigoje teikiamų informacinių-komunikacinių paslaugų kokybės vertinimo faktorinė analizė (tėvų požiūris)

($N = 400$; $KMO = 0,95$; $\alpha = 0,95$)

Faktoriai	Faktorinis svoris (L)	Aprašomi sklaida (%)
Informacijos pateikimas apie vaiko ugdymą ir pasiekimus	0,967	87,8
Informacijos pateikimas apie ugdymo įstaigos veiklą	0,967	
Specialistų teikiama informacija	0,947	
Gebėjimas išklausti tėvus	0,862	

Faktorinės analizės rezultatai rodo, jog tėvų nuomone, ugdymo įstaigoje kokybiškai teikiamos informacinės-komunikacinės paslaugos yra šios: informacijos pateikimas apie vaiko ugdymą ir pasiekimus ($L = 0,967$), informacijos pateikimas apie įstaigos veiklą ($L = 0,967$), specialistų teikiama informacija ($L = 0,947$) bei gebėjimas išklausti tėvus ($L = 0,862$).

Vertinant teikiamų *kultūrinių-rekreacinių paslaugų* kokybę tėvų požiūriu, faktorinės analizės pagrindinių komponentų metodu buvo išskirtas vienas faktorius, apibūdinantis jų kokybę: *kultūrinės-rekreacinės paslaugos* (65,8 proc. atsakymų sklaidos) (žr. 5 lentelę).

Kultūrinių-rekreacinių paslaugų faktorius apima teiginius, kurie atspindi tėvų požiūriu ugdymo įstaigoje kokybiškai teikiamas tokias kultūrinės-rekreacines paslaugas: renginių, švenčių organizavimas ($L = 0,821$), išvykų, ekskursijų organizavimas ($L = 0,808$) bei laisvalaikio organizavimas ($L = 0,804$).

Pastaruoju metu itin daug dėmesio yra skiriama ugdymo institucijų gebėjimams teikti ne tik švietimo, socialines, informacines, bet ir specialiosios pagalbos vaikui paslaugas. Specialiosios pagalbos paskirtis – nustatyti vaikų specialiuosius ugdymo(si) poreikius ir juos tenkinti, užtikrinti palankias jų ugdymo(si) sąlygas, stiprinti pedagogų, tėvų / globėjų gebėjimą ugdyti šiuos vaikus, didinant jų ugdymo(si) veiksmingumą. Specialiąją pagalbą ugdymo įstaigoje teikia medicinos darbuotojai, logopedas, specialusis pedagogas, tiflopedagogas, surdopedagogas, judesio korekcijos ir kiti specialistai tiems vaikams, kuriems jos reikia.

6 lentelė. Ugdymo įstaigoje teikiamų kultūrinių-rekreacinių paslaugų kokybės vertinimo faktorinė analizė (tėvų požiūris)

(N = 400; KMO = 0,78; α = 0,74)

Faktoriai	Faktorinis svoris (L)	Aprašomoji sklaida (%)
Renginių, švenčių organizavimas	0,821	65,8
Išvykų, ekskursijų organizavimas	0,808	
Laisvalaikio organizavimas	0,804	

Vertinant *specialiosios pagalbos vaikui* kokybę ugdymo įstaigoje tėvų požiūriu, nagrinėta mokyklose dirbančių specialistų (medicinos darbuotojo, logopedo, psichologo, spec. pedagogo) veiklos kokybė. Faktorinės analizės pagrindinių komponentų metodu buvo išskirtas vienas faktorius, apibūdinantis specialiosios pagalbos vaikui kokybę: specialiuoju teikiamų paslaugų kokybė (68,3 proc. atsakymų sklaidos). KMO = 0,79 rodo, kad duomenys gerai tinka faktorinei analizei atlikti. Faktoriaus vidinė konsistencija α = 0,81 rodo aukštą teiginių vidinį susietumą ir pažymi, kad teiginiai, sudarantys faktorių, yra homogeniški.

Apibendrinant ugdymo įstaigoje teikiamas paslaugas ir jų kokybę galima teigti, jog apibūdinami mokyklose teikiamų edukacinių paslaugų kokybės bruožus, tėvai labiausiai akcentuoja nepriekaištingą pedagogų pareigų atlikimą, veiklos atitiktį numatytiems reikalavimams, žmogiškųjų ir materialųjų išteklių racionalų valdymą, vartotojų poreikių ir lūkesčių patenkinimą bei nuolatinį ugdymo tobulinimą. Vertindami socialines paslaugas, tėvai kaip kokybiškiausias įvardija socialinę paramą ir vaiko priežiūrą, o informacinės-komunikacinės paslaugas – gebėjimą suteikti informaciją apie vaiko ugdymą, pasiekimus bei ugdymo įstaigos veiklą. Pasakytina tai, kad tėvai palankiai vertina ugdymo įstaigoje teikiamas kultūrinės-rekreacines paslaugas: renginių, švenčių, išvykų, ekskursijų bei laisvalaikio organizavimą. Vertindami specialistų teikiamų paslaugų ugdymo įstaigoje kokybę, tėvai akcentuoja medicinos darbuotojo, logopedo ir psichologo kokybiškai atliekamas veiklas.

Išvados

1. Švietimo politika tiesiogiai koreliuoja su valstybėje vysknančiais politiniais, socialiniais, ekonominiais pokyčiais. Šių pokyčių išdava – nuolatos papildomas edukacinių, socialinių ir švietimo pagalbos paslaugų sąrašas. Siekiama, kad vykdoma švietimo politika sudarytų kuo geresnes sąlygas mokinių švietimo prieinamumui, laiduotų kokybiškų edukacinių ir socialinių paslaugų teikimą, vartotojų (mokinių, tėvų) poreikių tenkinimą bei kokybišką ugdymo proceso organizavimą.

2. Ugdymo įstaiga, siekdama teikti kokybiškas paslaugas, privalo identifikuoti skirtingus tėvų (grupinius ir individualius) poreikius, lūkesčius, dalyvavimo patirtį, vertybes bei įtraukti juos į ugdomosios veiklos ir įstaigos kūrimą, motyvuoti bendradarbiavimą su ugdymo paslaugų teikėjais. Bendradarbiavimo pagrindą sudaro susitarimas dėl ugdymo paslaugos kokybės požymių ir valdymo modeliavimo principų, todėl kad ugdymo paslau-

ga ir jos produktas (ugdymo kokybė) priklauso nuo daugelio veiksnių (išorinių, vidinių), taip pat „kietųjų“ / materialųjų ir „minkštųjų“ / žmogiškųjų išteklių.

3. Kokybiškiausios edukacinės paslaugos bei kokybei būdingi bruožai yra nepriekaištingas pedagogų pareigų atlikimas, veiklos atitiktis numatytiems reikalavimams, žmogiškųjų ir materialųjų išteklių racionalus valdymas, vartotojų poreikių ir lūkesčių patenkinimas bei nuolatinis ugdymo tobulinimas. *Socialinės paslaugos* – specialiųjų poreikių vaikų ugdymas, socialinės atskirties integracija, vaiko maitinimas, priežiūra ir globa; *informacinės-komunikacinės paslaugos* yra tėvams informacijos teikimas apie vaiko ugdymą, pasiekimus ir įstaigos veiklą; *kultūrinės-rekreacinės paslaugos* – renginių, švenčių, išvykų, ekskursijų organizavimas vaikams; *specializuotos pagalbos vaikams teikimo paslaugos* yra medicinos darbuotojo, logopedo ir psichologo paslaugos.

4. Išryškėja sąveika ir cikliškumas tarp valstybės politikos, švietimo politikos bei kokybiškų paslaugų vartotojų tenkinimo. Valstybė formuodama švietimo politiką per švietimo institucijas jas įpareigoja vykdyti kokybišką švietimo politikos įgyvendinimą užtikrinant socialinių paslaugų teikimo efektyvumą. Siekdama nustatyti, ar švietimo politikos įgyvendinimas atitinka vartotojų lūkesčius ir valstybės interesus bei ar švietimo pagalbos paslaugos pasiekia mokinį, kuriam jos reikalingos, valstybė atlieka stebėseną. Taip valstybė stebėsenos pagrindu pasitirkina švietimo politikos tikslingumą, efektyvumą ir remiantis stebėsenos rezultatais yra kuriamos naujos švietimo strategijos, inicijuojamos reformos.

Literatūra

- Andriekienė, R. M.; Trakšėlys, K. Andragogical approaches of parental education in modern society. *Journal of Modern Science*. 2012, 3 (15): 127–140.
- Andriekienė, R. M.; Anužienė, B. *Andragoginiai kompetencijų tobulinimo aspektai tęstiniame profesiniame mokyme*. Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla, 2006.
- Bitinas, B. *Pedagoginės diagnostikos pagrindai*. Vilnius: Vilniaus pedagoginio universiteto leidykla, 2002.
- Bulajeva, T., et al. *Lietuvos švietimo politikos transformacija*. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla, 2009.
- Chreptavičienė, V. Dalykinės komunikacijos raštu mokėjimų samprata, lygiai. *Edukologijos idėjos Lietuvos švietimo sistemos modernizavimui* (sudryt. P. Jucevičienė). Kaunas: Technologija, 1998.
- Čekanavičius, V.; Murauskas, G. *Statistika ir jos taikymai*. II d. Vilnius: TEV, 2002.
- Fullan, M. Innovation, Reform and Restructuring Strategies. Cawelti, G. (ed) *Challenges and Achievement of american Education*. New York: ASCD, 1993.
- Hargreaves, A.; Reynolds, D. Decomprehensivization. Hargreaves, A.; Reynolds, D. (eds) *Education Policies: Controversies and Critiques*. Philadelphia: The Falmer Press, 1989.
- Išoraitė, M. *Socialinių paslaugų administravimas*. Vilnius: Saulelė, 2007.
- Išoraitė, M. Veiklos rezultatyvumo vertinimo ypatumai švietimo institucijose. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*. 2005, 5: 135–143.
- Juodaitytė, A. *Socialiniai-edukaciniai pokyčiai ikimokykliniame ugdyme: Rytų, Vidurio Europos šalių, JAV ir Lietuvos patirties lyginamoji analizė*. Klaipėda: Klaipėdos universitetas, 2000.

- Juodaitytė, A. Ikimokyklinio ugdymo sisteminė kaita Europos Bendrijos ir pokomunistinėse šalyse. *Acta Paedagogica Vilnensia*. 2001, 8.
- Kardelis, K. *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. Kaunas: Judex, 2002.
- Mačerinskienė, I. Švietimo paslauga vartojimo ir investavimo į žmogiškąjį kapitalą aspektu. *Edukologijos idėjos Lietuvos švietimo sistemos modernizavimui* (sudryt. P. Jucevičienė). Kaunas: Technologija, 1998.
- Martišauskienė, D. *Ikimokyklinio ugdymo paslaugų kokybės valdymo modeliavimas tiriant tėvų – vartotojų poreikius*. Daktaro disertacija. Socialiniai mokslai (edukologija). Šiauliai: Liucilijus, 2010.
- Merkys, G. Testavimas – socialinių mokslų principas. Metodologinio diskurso projekcija. *Socialiniai mokslai*. 1999, 2 (19): 7–22.
- Rado, P. *Transition in Education*. Budapest: Society Institute, 2001.
- Trowler, P. *Education Policy. Second edition*. London and New York: Routledge, 2003.
- Trakšėlys, K. Mokinių edukacinio stimulo deficitas. *Tiltai*. 2008, 2: 61–73.
- Trakšėlys, K. Pedagogų kvalifikacijos tobulinimas: profesionalizacijos elementas. *Andragogika*. 2011, 1: 38–45.
- Trakšėlys, K.; Martišauskienė, D. Pedagogų profesionalizacijos aspektai modernioje visuomenėje. *Tiltai*. 2013, 2 (63): 141–159.
- Šimanskienė, L.; Trakšėlys, K. Pedagoginės psichologinės pagalbos teikimas Lietuvos ir JAV švietimo sistemoje. *Socialinis darbas*. 2009, 8 (2).
- Vaicekauskienė, V. *Švietimo politikos analizės pagrindai*. Vilnius: Švietimo ir mokslo ministerija, 2007.
- Vaicekauskienė, V. *Specialiųjų poreikių vaikų socializacija*. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla, 2005.
- Žalimienė, L. *Socialinės paslaugos*. Vilnius: Vilniaus universiteto Specialiosios psichologijos laboratorija, 2003.
- Želvys, R. Švietimo sistemos tobulinimas gamintojai, vartotojai, teikėjai ir švietimo paslaugų kokybė. *Acta Paedagogica Vilnensia*. 2002, 9: 303–310.

CONNECTIONS OF EDUCATION POLICY, TRAINING QUALITY AND PROVIDED SERVICES OF USERS' NEEDS

Dalia Martišauskienė, Kęstutis Trakšėlys

Klaipėda University, Lithuania

Summary. *In the article, it is accented that the modern Lithuanian education policy requires guaranteeing a possibility for a child to use the services provided by the state and at the same time, it enables education institutions to create more various education and social service forms, meeting children/youth needs. It is noted that the aim of the activities of education institutions, as of other organizations, is the provision of users' needs. This is why it is so important to understand that users of services are the most important people, because the users do not depend on the institution, but the institution depends on them. The opinion is presented that a child is the user of education institution, his/her parents or, in other words, family, which can orient the child's behavior according to religion, politics,*

economics, personal ambitions, etc. In the article, the problem is analysed that until now in Lithuania there has been a lack of consensus among the formed state, regional education policy, provided service quality and provision of users' needs to guarantee a possibility for a child to use the services provided by the state, giving as many various education services as possible, meeting child/youth needs, and constantly seeking for the quality of educational, social and other services.

The main information sources of the empirical research have been parents of Klaipėda region, whose children attend education institutions. The results of the empirical research revealed that education institution, aiming to provide the quality of services, has to identify different parents' (group and individual) needs, expectations, experience of attendance, values, and to involve them into creation of educational activities and institution, motivate collaboration with providers of education services. Also, the article provides the general respondents' opinion about the features specific for the education quality, provided educational, social and other quality of services and agreement with the formed state education policy.

Keywords: *education policy, education quality, service users' needs.*

Dalia Martišauskienė, Klaipėdos universiteto Sveikatos mokslų fakulteto Visuomenės sveikatos katedros docentė, socialinių mokslų daktarė (edukologija). Mokslinių tyrimų kryptys: švietimo vadyba, kokybės vadyba, edukologija, andragogika.

Kęstutis Trakšėlys, Klaipėdos universiteto Tęstinių studijų instituto mokslo darbuotojas, doktorantas. Mokslinių tyrimų kryptys: švietimo sociologija, švietimo politika, suaugusiųjų švietimas.

Dalia Martišauskienė, Doctor of Social Sciences (Educology), Klaipėda University, Faculty of Health Sciences, Department of Public Health, Associate Professor. Research interests: education management, quality management, education, andragogy.

Kęstutis Trakšėlys, Klaipėda University, Department of Institute of Continuing Studies, Researcher of Andragogy. Research interests: sociology of education.