

# Kokybės samprata aukštajame moksle: kokybės kaip idėjos raiškos aukštųjų mokyklų strateginiuose dokumentuose analizė

**Lina Tamutienė**

Vilniaus universiteto Komunikacijos fakultetas  
Vilnius University, Faculty of Communication  
[lina.tamutiene@gmail.com](mailto:lina.tamutiene@gmail.com)

**Renata Matkevičienė**

Vilniaus universiteto Komunikacijos fakulteto docentė  
Vilnius University, Faculty of Communication  
[renata.matkeviciene@kf.vu.lt](mailto:renata.matkeviciene@kf.vu.lt)

**Santrauka.** Kokybės samprata daugiareikšmė ir vis dar kuriama, įvairūs tyrimai skirtingose mokslo kryptyse praplečia jos analizės parametrus ir atveria erdvę naujoms išvalgoms. Pastaruoju metu išryškinta kokybės aukštojo mokslo institucijose tyrimų linija (aktuali straipsnyje taikomoms institucionalizavimo ir perkėlimo priemonėms) susieja kokybės tematiką su aukštojo mokslo institucijų kaitos raiška. Moksliniame diskurse išryškintas socialinių dalininkų vaidmuo kokybės užtikrinimo sistemoje siejamas su sisteminiiais procedūriniais mechanizmais – tyrimuose analizuojama, kokiais būdais socialiniai dalininkai yra įtraukiami į aukštojo mokslo institucijos vadybos procesus, kaip plėtojami ryšiai. Mokslinėje literatūroje išryškinamos kokybės kaip keliaujančios idėjos tyrimo prielaidos, tačiau nėra tyrinėtas kokybės kaip idėjos taikomasis perkėlimas (angl. *translation*) į aukštojo mokslo institucijos kontekstą. Strateginiuose dokumentuose fiksuojamos kokybės kaip idėjos reikšmės ir aukštosios mokyklos veiklos kokybės vertinimo rodikliai įgalina kokybės kaip idėjos perkėlimą į aukštojo mokslo institucijos kontekstą. Socialinių dalininkų interesų raiška veiklos rodikliuose – kokybės kaip idėjos taikomojo perkėlimo į institucinį kontekstą rezultatas. Socialinių dalininkų požiūriai į aukštąjį mokslą skiriasi, todėl kokybė kaip idėja ir jos taikomasis perkėlimas aukštojo mokslo institucijose vertinamas skirtingais veiklos rodikliais. Rodiklių visumos vertinimas tampa pagrindu, kuriuo remiantis socialiniai dalininkai išreiškia poziciją apie kokybę aukštojo mokslo institucijoje. Šio straipsnio tikslas – iširti kokybės kaip idėjos raišką aukštojo mokslo institucijų strateginiuose dokumentuose. Siekiant šio tikslo straipsnyje analizuojama kokybės samprata aukštajame moksle pasitelkiant skandinaviškojo institucionalizmo teorinę priegą, apibūdinamas kokybės kaip idėjos taikomasis perkėlimas į aukštojo mokslo institucijos kontekstą, taip pat tiriami Latvijos ir Lietuvos universitetų strateginiuose planuose suformuluoti kokybės indikatoriai, atspindintys skirtingus socialinių dalininkų interesus.

**Pagrindiniai žodžiai:** kokybė, kokybė kaip idėja, aukštasis mokslas, socialiniai dalininkai, kokybės komunikacija, strateginiai dokumentai, kokybė aukštajame moksle.

Received: 7/1/2019. Accepted: 14 /2/2019

Copyright © 2018 Lina Tamutienė, Renata Matkevičienė. Published by Vilnius University Press  
This is an Open Access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution Licence](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.

**Summary.** The concept of quality is ambiguous and still under development – various studies in different fields of science expand the parameters of its analysis and open up a space for new insights. Recently, the researches in quality in higher education discuss quality issues in the context of changes that occur in the field of higher education. The role of the stakeholders in the quality assurance system could be linked to systemic procedural mechanisms – ways in which stakeholders are involved, how relationships among stakeholders and higher education institutions are developed. In scientific discourse, the role of stakeholders in quality assurance systems is linked to systemic procedural mechanisms and depends on the stakeholders' interests. The scientific literature highlights the assumptions of quality as a traveling idea, but there is no research on the transfer of quality as an idea to the context of a higher education institution. This article analyzes the concept of quality in higher education through the theoretical perspective of Scandinavian institutionalism and examines the expression of quality as an idea in the strategic documents of higher education institutions.

Indicators of quality applied for the analysis of the expression of quality as an idea in the strategic documents of higher education institution demonstrate the transfer of quality as an idea into the context of a higher education institution based on the interests of stakeholders. The roles of stakeholders in higher education institutions are different, so quality, as an idea, and its transfer to higher education institutions is assessed by different indicators, which express quality (quality as an idea) in higher education institutions based on the expectations of different stakeholders.

**Keywords:** quality, quality as an idea, higher education, stakeholders, communication, strategic documents, quality in higher education.

---

Pastaraisiais dešimtmečiais aktuali aukštojo mokslo kokybės tema daugiau analizuota kokybės vadybos ir kokybės užtikrinimo kontekstuose, siekiant paaiškinti aukštojo mokslo institucijos veiklos procesus, kokybės matavimo, poveikio veiklos rezultatams reikšmes. Įvairių mokslų (vadybos, edukologijos, rinkodaros, etc.) atstovai per pastaruosius dešimtmečius tyrinėjo skirtingas kokybės raiškos sritis aukštojo mokslo erdvėje.

P. Maassenas, L. Harvey, B. Stensakeris ir kiti mokslininkai akcentuoja aukštojo mokslo institucijos veiklos dinamiškumą, išorinės aplinkos spaudimą aukštosioms mokykloms. Galima pastebėti, kad moksliniuose tyrimuose kokybės problematika plėtojama aukštojo mokslo institucijų dinamiškumo kontekste, daugiau telkiant dėmesį į vidinius institucijos vadybos procesus, laikant aukštosios mokyklos orientaciją į marketizaciją ir kokybės užtikrinimo biurokratizaciją permainų ir patiriamo spaudimo priežastimi, taip pat lemiančia socialinių dalininkų įtraukimą į aukštosios mokyklos procesus. Toks aukštojo mokslo sistemos matymas daugiausia siejamas su pastaraisiais metais populiaria naujosios viešosios vadybos (angl. *new public management*) paradigma. Mokslininkų teigimu, taikant šį vadybos požiūrį, aukštojo mokslo institucijų patiriamas spaudimas modifikuoja kokybės definicijas ir raišką institucijos vidiniuose vadybos procesuose. Pastarųjų metų aukštojo mokslo institucijų vadybos tyrimuose akcentuojami išorinės aplinkos pokyčiai, didėjantis spaudimas aukštojo mokslo institucijoms ir kokybės sampratos kaita, kuri atliepia socialinių dalininkų keliamus reikalavimus ir lūkesčius.

Moksliniame diskurse išryškintas socialinių dalininkų vaidmuo aukštosios mokyklos kokybės užtikrinimo sistemoje siejamas su sisteminiiais procedūriniais mechanizmais, t. y. tyrimuose analizuojama, kokiais būdais socialiniai dalininkai yra įtraukiami į aukštosios mokyklos procesus, kaip yra plėtojami su jais ryšiai. Šiame kontekste gali būti išryškinamos kokybės kaip keliaujančios idėjos tyrimo prielaidos (Stensaker, 2007; Dobosz-Bourne, Kostera, 2007; Blanco-Ramírez, Berger, 2014; Damša et al., 2015). Verta atkreipti dėmesį į tai, kad nors ir nemažai mokslininkų analizuoja kokybės reiškinių aukštajame moksle, tačiau kokybės kaip idėjos perkėlimas į aukštojo mokslo institucijos kontekstą nėra tyri-

nėtas. Šiame straipsnyje analizuojama kokybės samprata aukštajame moksle pasitelkiant skandinaviškojo institucionalizmo teorinę priėgą ir tiriama kokybės kaip idėjos raiška aukštųjų mokyklų strateginiuose dokumentuose.

Aukštojo mokslo institucijų veiklos rodiklių aprėptis gali būti labai didelė, atspindinti įvairias veiklos sritis (studijų ir mokslo rezultatų, studentų pasiekimų rodikliai, pan.). Kokybės svarba aukštojo mokslo institucijos veiklai vertinama per atitinkamų veiklos rodiklių ir kokybės kriterijų formulavimą ir įgyvendinimą aukštojo mokslo institucijoje. Rodikliai, kurie dažniausiai suprantami kaip veiklos tobulinimo parametrai, išryškina kokybės kaip idėjos taikomojo perkėlimo į institucinį kontekstą svarbą, o strateginiuose dokumentuose fiksuojamos kokybės kaip idėjos reikšmės. Socialinių dalininkų interesų atspindys atitinkamuose aukštosios mokyklos veiklos rodikliuose gali būti traktuojamas kaip kokybės kaip idėjos taikomojo perkėlimo į institucinį kontekstą rezultatas. Socialinių dalininkų požiūriai dėl jų skirtingų interesų ir santykių su aukštojo mokslo institucijomis skiriasi, todėl kokybė kaip idėja ir jos perkėlimas aukštojo mokslo institucijose dažnai vertinamas pasitelkiant skirtingus veiklos rodiklius. Rodiklių visumos vertinimas tampa pagrindu, kuriuo remiantis socialiniai dalininkai išreiškia poziciją apie kokybę aukštojo mokslo institucijoje.

## **1. Taikomasis idėjų perkėlimas skandinaviškojo institucionalizmo teoriniame kontekste**

Taikomojo idėjų perkėlimo paradigmai atsirasti ir įsitvirtinti reikšmingas skandinaviškojo institucionalizmo požiūris, kuris išryškina idėjų sklaidos dinamiką, pagrindžiančią organizacijų pokyčių ir sprendimų priėmimo procesus.

Kai kurių mokslininkų darbuose taikomasis idėjų perkėlimas apibūdinamas kaip skandinaviškoji institucionalizmo šaka (Moos et al., 2016). Šiame kontekste skandinaviškasis institucionalizmas – tai institucionalizmo kryptis, nagrinėjanti idėjų sklaidą, jos dinamiką skirtinguose organizacijų kontekstuose. Skandinaviškoju institucionalizmu atskirą naujojo institucionalizmo kryptį pagal geografinę mokslinių darbų nuorodą (Danija, Norvegija ir Švedija) savo darbuose įvardijo B. Czarniawska, teigdama, kad šios krypties darbus jungia atitinkamas požiūris į socialinę tvarką kaip institucijų konstravimą ir dekonstravimą (Czarniawska, 2008, p. 771).

Skandinaviškojo institucionalizmo teorinė kryptis plėtojama daugiausia viešojo sektoriaus institucijų veiklų analizei, pavyzdžiui, Norvegijoje ir Švedijoje vykdytų viešųjų organizacijų ir viešųjų reformų tyrimams (Boxenbaum, Pedersen, 2009). Ši teorinė priėga taikyta ir aukštojo mokslo tyrimuose (Paradeise, Thoenig, 2013; Ramirez, Christensen, 2013; Gornitzka, Stensaker, 2014). Skandinaviškojoje tradicijoje atvejo studijos, analizuojančios atskiras organizacijas, jų vadybos, ypač sprendimų priėmimo procesus, pokyčius ir reformas, rodo šiai kryptčiai atstovaujančių mokslininkų dėmesį organizacijoms, veikiančioms dinamiškoje aplinkoje ir taikančioms naujas idėjas.

Skandinaviškojo institucionalizmo paradigmoje taikomojo perkėlimo koncepto esmę išryškina keliavimo metafora: „idėjos, technologijos ar praktikos reikšmė kinta kiekvieną kartą, kai ji „keliauja“ į naują organizacinį kontekstą“ (Boxenbaum, Pedersen, 2009,

p. 191). Skandinaviškoji naujojo institucionalizmo tradicija, plėtojanti taikomojo idėjų perkėlimo teoriją, idėjų sklaidos dinamikai atskleisti remiasi dviem pamatiniais klausimais:

- 1) kaip ir kodėl idėjos yra perkeliamos (angl. *translated*);
- 2) ar ir kaip perkėlimo proceso metu idėjos yra pritaikomos (pakeičiamos ar tiesiog kopijuojamos, t. y. perkeliamos jų nekeičiant, nepritaikant prie organizacijos ar situacijos).

Klausimą, kaip ir kodėl idėjos yra perduodamos, šioje teorinėje paradigmoje galima suprasti lyginant difuzijos ir taikomojo perkėlimo sampratas. Skandinaviškojo institucionalizmo kryptis analizuoja organizacijų dinamiką, suponuojamą tarp skirtingų organizacijos kontekstų sklindančių idėjų ir jų pritaikymo organizacijose pagal vietines aplinkybes variantų.

Taikomojo perkėlimo procese sureikšminamas veikėjų vaidmuo. Šioje teorijoje svarbus veikėjų kaip interpretuotojų (angl. *translator*) vaidmuo, pabrėžiama taikomojo idėjų perkėlimo kompetencija (angl. *translation competence*). Atkreiptinas dėmesys, kad veikėjų samprata čia apima ne tik individualius asmenis, bet ir veikėjų tinklus (Morris, Lancaster, 2005), kt. Greta veikėjų dar aptariami ir idėjų nešėjai – tarpininkai, t. y. konsultantai, agentūros, medijų organizacijos ir pan.

Pagrindines taikomojo idėjų perkėlimo koncepcijos charakteristikas apibūdina idėjos galimybė judėti iš vienos vietos į kitą, iš vienos aplinkos į kitą (Sahlin-Andersson, Engwall, 2002, p. 285). Trumpai apibūdinsime idėjų sklaidos potencialą, akcentuojantį idėjos formos bei turinio transformacijas, t. y. nurodantį, kaip keičiasi idėjos, bei idėjų sklaidos prielaidas perkėlimo procese, t. y. paaiškinantį, kodėl sklinda idėjos.

Pagrindinis taikomojo idėjų perkėlimo bruožas: idėjos nekeliuonia spontaniškai, jų keliavimą lemia aktyvus procesas – taikomasis idėjų perkėlimas. Atitinkami veikėjai pasirenka idėjas, jas „supakuoja“ į tam tikrus objektus ir perduoda į kitas aplinkas, kuriose „supakuoti objektai“ yra pritaikomi (Czarniawska, Joerges, 1996). Tai nenutrūkstamas pokyčio organizacijoje procesas: idėjų generavimas ir sklaida, idėjų pavertimas į objektus ir veiksmus, tuomet vėl atgal į idėjas.

Apibrėždami pagrindines skandinaviškojo institucionalizmo kryptis, E. Boxenbaum ir J. Pedersenas (2009) išskiria vieną tyrimų liniją, siejančią skirtingus organizacinio gyvenimo elementus, tokius kaip strategijos, struktūros, veikla, sprendimai ir įvykiai, ir kitą tyrimų liniją, išryškinančią veikėjų siekį suprasti naują institucinį elementą ir perkelti jį ar įterpti į organizacijos aplinką. Pastaroji tyrimų kryptis apima įprasminimo (angl. *sensemaking*) ir taikomojo idėjų perkėlimo (angl. *translation*) konceptus ir jų raišką. Įprasminimas ir perkėlimas – interpretacinės paradigmos konceptai, atskleidžiantys idėjų ar praktikų potencialą įgyti skirtingas reikšmes skirtinguose organizaciniuose kontekstuose.

Šis idėjų kelionės apibūdinimas atskleidžia dar vieną taikomojo idėjų perkėlimo bruožą – dėmesį idėjos formos ir turinio transformacijoms perkėlimo procese. Kadangi idėja, patekusi į naują kontekstą, yra diskutuojama, interpretuojama, modifikuojama, keičiama, atsižvelgiant į jos esmę ir diegimo aplinką, svarbu užtikrinti, kad gavėjai suprastų jos turinį ir reikšmę savo aplinkoje, tokiu būdu gavėjai tampa siuntėjais: „Kai idėja yra pristatoma naujame kontekste, inicijuojamas transformacijos, bet ne adaptacijos procesas“ (Pettersson, 2011, p. 413).

Moksliniame diskurse prielaidos, sudarančios galimybes idėjų sklaidai, apibūdinamos kaip organizacijos atsakas į išorinės aplinkos lūkesčius: politinis atsakas į visuomenės poreikius, imitacija, subordinacija, mados sekimas arba viskas kartu (Czarniawska, Jørges, 1996, p. 17).

Empiriniuose tyrimuose pateiktos išvalgos leidžia formuluoti prielaidą, kad idėjų perkėlimą suponuoja organizacijų siekiamybė – problemų sprendimas (Mueller, Whittle, 2011), pokyčių įgyvendinimas, kai nauja idėja įsitvirtina organizacijos procesuose (Radaelli, Sitton-Kent, 2016). Skirtingi organizacijos elementai taikomojo perkėlimo paradigmoje traktuojami kaip keliaujantys: žinios, idėjos, patirtys, vadybos praktikos, technologijos, reikalavimai, pan. Šie elementai – taikomojo perkėlimo objektai.

Kaip teigia K. Røvikas (2016), taikomojo perkėlimo proceso rezultatas priklauso nuo to, kaip veikėjai pritaiko įvairias perkėlimo nuostatas dekontekstualizuodami tam tikrą praktiką siuntėjo (šaltinio) pusėje ir kontekstualizuodami praktikos reprezentaciją gavėjo pusėje. Akcentuojant tai, kad idėjos yra pritaikomos, t. y. paverčiamos objektais (pavyzdžiui, knygomis, modeliais ir prezentacijomis) skirtingų veikėjų skirtinguose vietiniuose kontekstuose, aktualizuojamas ne tik idėjos formos, bet ir galimas perkeltos idėjos reikšmės pokytis.

## **2. Taikomojo idėjų perkėlimo teorijos taikymas aukštojo mokslo kokybės kaip idėjos sampratai**

Aukštojo mokslo tyrimų lauke taikomojo idėjų perkėlimo sąvoka gali būti pritaikyta kokybės užtikrinimo srityje. Tai geriausiai atspindi mokslinių žurnalų serijos, skirtos analizuoti kokybės kaip idėjos adaptacijos procesams ir rezultatams įvairiuose aukštojo mokslo lygmenyse, per kokybės tematiką parodoma, kaip keičiasi aukštasis mokslas, aukštojo mokslo institucijos. Straipsniuose aktualinama aukštojo mokslo institucijų dinamika skirtinguose lygmenyse (politiniame ir instituciniame) bei idėjų, keliaujančių tarp šių lygmenų, sklaida.

Aukštojo mokslo erdvėje dėmesys kokybei išryškėjo prieš keletą dešimtmečių – aukštojo mokslo kokybės sąvokos radimosi ir plėtros chronologiniu atskaitos tašku gali būti įvardijami 1980–1990 metai. Tais metais politiniuose dokumentuose, taip pat ir moksliniuose straipsniuose buvo pabrėžiama, kad kokybė – tai tema, „užpildžiusi aukštojo mokslo institucijų gyvenimą visame pasaulyje“ (Amaral, Maassen, 2007), centrinė aukštojo mokslo institucijų veiklos ašis, pamatinė vertybė (Westerheijden et al., 2007), pan. Mokslininkai pastebi, kad kokybė kaip idėja į aukštojo mokslo erdvę buvo perkelta iš verslo ir gamybos sferos (Valiuškevičiūtė et al., 2004; Valiuškevičiūtė, Žiogevičiūtė, 2006). Aukštojo mokslo kokybės sampratos raidoje išskiriami trys esminiai taškai: XX a. 8 dešimtmetis – kokybės sampratos perkėlimo iš industrinės ir komercinės sferos į aukštojo mokslo sferą, to paties amžiaus 9 dešimtmetis – apibrėžiamos ir matuojamos kokybės sampratos pradžia, 2000-ieji – nekvestionuojamo kokybės fenomeno pradžia (Thornhill et al., 1996; Newton, 2000, 2002; Elassy, 2015).

Kokybė aukštajame moksle apibrėžiama kaip: 1) asmens, kolektyvo, objekto, veiksmo, proceso ar organizacijos esmės įkūnijimas; 2) aukštas lygis arba statusas; 3) aukštojo mokslo kokybės vertinimo procesas (Harvey, 2004).

Mokslinėje literatūroje, analizuojančioje aukštojo mokslo kokybės klausimus, tiriamas aukštojo mokslo institucijų dinamiškumas ir pokyčių įgyvendinimas reformų kontekste, reikšminama aukštojo mokslo institucijų atsakomybė ir atskaitomybė, patiriamas spaudimas dėl kokybės ir veiklos efektyvumo reikalavimų. Pastaraisiais dešimtmečiais viešajame sektoriuje vykdomos reformos siejamos su naujosios viešosios vadybos deklaruojamu paslaugų prieinamumo ir efektyvumo siekiniu, kuris, kaip teigiama, aukštojo mokslo srityje nulėmė rinkos santykių plėtrą. Naujoji viešoji vadyba, orientuota į viešojo sektoriaus konkurencingumo didinimą, grindžiama vertybių ir praktikų perkėlimu iš verslo į viešąjį sektorių, atitinkamai aukštojo mokslo srityje sureikšminami veiklos efektyvumo, rinkos funkcionavimo ir paslaugų rinkodaros aspektai (Lietuvos studijų politikos..., 2013). Aukštojo mokslo kokybės samprata šioje efektyvumo ir ekonominės naudos paradigmoje atskleidžiama per pagrindines paslaugų kokybės dimensijas, išryškinant aukštąjį mokslą kaip paslaugas, taikant studento kaip paslaugos vartotojo apibrėžtį. Reikia pastebėti, kad aukštojo mokslo paslaugos specifiškumas nurodo aukštojo mokslo rinką kaip kvazirinką, kurioje konkurencingumas ir efektyvumas užtikrinamas derinant rinkos elementus ir viešojo sektoriaus valdymo principus (Lietuvos studijų politikos..., 2013). Naujojo viešojo valdymo paradigmoje kokybė kaip idėja sureikšminama per konkurencingumo ir efektyvumo siekį, kokybę siejant su viešosios vertybės samprata ir taip sureikšminant visuomenės, kaip aukštosios mokyklos socialinio dalininko plačiąją reikšmę, vaidmenį. Pačia bendriausia reikšmė šiame kontekste vertės parametrai siejami su poreikių patenkinimu: kokybė – tai „produkto ar paslaugos bruožų ir charakteristikų visuma, atspindinti gebėjimą patenkinti pateiktus ar implikuojamus poreikius“ (Westerheijden, 2005). Ši kokybės apibrėžtis nurodo kokybės sampratos subjektą, t. y. nurodo, kieno poreikiai ir jų patenkinimas tampa svarbiausia kokybės sampratos dedamąja. Šiuose apibrėžimuose išryškinamas ir dar vienas aukštojo mokslo kokybės elementas – socialinių dalininkų poreikiai, jų identifikavimas ir patenkinimas.

Apibendrinant tai, kas pasakyta anksčiau, galima teigti, kad kokybės kaip idėjos perkėlimas į aukštojo mokslo erdvę siejamas su aukštojo mokslo institucijų išorinės aplinkos pokyčiais – masifikacija ir rinkos reguliavimu. Traktuojant aukštojo mokslo institucijos veiklą kaip paslaugą, daug mokslinių diskusijų kelia aukštojo mokslo paslaugos, kliento apibrėžimo, lūkesčių identifikavimo ir kiti klausimai, suponuojantys kokybės kaip idėjos specifiškumą aukštojo mokslo institucijoje.

### **3. Socialinių dalininkų vaidmuo kokybės kaip idėjos perkėlime aukštojo mokslo institucijų strateginiuose dokumentuose**

Aukštojo mokslo institucijos socialiniai dalininkai paprastai yra skirstomi į vidinius ir išorinius: vidiniai socialiniai dalininkai – tai personalas ir studentai; išoriniai – darbo rinka, vyriausybė, mokyklos, kiti socialiniai partneriai (Van Kemenade et al., 2008). Aukštojo mokslo institucijų socialiniai dalininkai labai įvairūs, nes veikimo ir interesų laukas apima platų šių institucijų veiklos spektrą, įtraukia įvairias auditorijas: studentus, darbdavius, aukštojo mokslo institucijos personalą (dėstytojus, mokslo darbuotojus ir administraciją),



vyriausybę ir įvairius veiklos finansavimo fondus, aukštojo mokslo institucijų vertintojus. M. Tucci ir L. Cellesi (2007) išskiria galimas aukštojo mokslo institucijos socialinių dalininkų grupes: tai studentai, studentų ir potencialių studentų šeimos, pramonės ir ekonominiai subjektai, visuomenė, profesionalai, absolventai, tyrėjai, profesūra, kt. Minėti autoriai pabrėžia, kad socialinių dalininkų sąrašas, kurį jie pateikia, yra nebaigtinis, jų teigimu, aukštojo mokslo institucijos veikla, jos interesai nurodo besiplečiantį socialinių dalininkų ratą, todėl sudėtinga pateikti tikslų aukštojo mokslo institucijos socialinių dalininkų sąrašą. Kaip nurodo G. Kanji, A. Malekas ir B. Tambi (1999), vidiniai socialiniai dalininkai dar gali būti skirstomi į pirmaeilius: jiems priskiriami institucijos darbuotojai (dėstytojai, mokslo darbuotojai, administracijos darbuotojai), ir antraeilius – studentus, nes jie taip pat dalyvauja aukštojo mokslo institucijos veiklose, kuria aukštojo mokslo produktą. Autoriai nurodo, kad panašią socialinių dalininkų skirstymo logiką (į pirminius ir antrinius dalininkus) galima taikyti ir analizuojant aukštojo mokslo institucijos socialinius dalininkus, kurie yra susiję su institucija per jos veiklas kaip paslaugų ar produktų vartotojai, kaip veiklų finansuotojai ar kontroliuotojai, pan. Remiantis šiuo požiūriu aukštojo mokslo institucijos išoriniai socialiniai dalininkai gali būti skirstomi į pirmaeilius: jiems priskiriami aukštojo mokslo institucijos paslaugų vartotojai – studentai, ir antraeilius – vyriausybė, darbdaviai, studentų tėvai ir šeimos. Tokia daugiaplanė aukštosios mokyklos socialinių dalininkų klasifikacija: vidiniai ir išoriniai, pirmaeiliai ir antraeiliai, – atspindi platų veiklos ir interesų, siejamų su aukštojo mokslo institucija, spektrą bei daugiaplanius socialinių dalininkų vaidmenis. Taip pat pastebėtina, kad tokia aukštojo mokslo institucijos socialinių dalininkų skirtis į vidinius ir išorinius, pirminius ir antraeilius yra sąlyginė, nes gali skirtis socialinių dalininkų pozicijos, t. y. tuo pačiu metu socialiniai dalininkai gali būti priskirti skirtingoms grupėms (pavyzdžiui, darbdavys, dėstantis aukštojo mokslo institucijoje kaip praktikas, iš išorinio socialinio dalininko tampa vidinis).

Kaip minėta anksčiau, skiriasi socialinių dalininkų tikslai ir kokybės rezultatų vertinimas (Van Kemenade et al., 2008; Tam, 2001). Kiekvienas socialinis dalininkas ar socialinių dalininkų grupė turi skirtingą požiūrį į kokybę, todėl, apibrėžiant aukštojo mokslo institucijos veiklos kokybę, pamatinė yra socialinių dalininkų interesų ir lūkesčių paradigma, atskleidžianti atskaitomybę visuomenei ar studijų naudą studentams bei darbdaviams (Schindler et al., 2015).

G. Srikanthanas ir J. Dalrymple'as (2007) apibendrina socialinių dalininkų formuluojamus aukštojo mokslo institucijos kokybės kriterijus, išryškindami socialinių dalininkų interesų ir kokybės dimensijų sąsajas (žr. 1 lentelę).

Šiame aukštojo mokslo institucijos kokybės vertybių ir kriterijų apibūdinime išryškintamos pagrindinės kokybės apibrėžimo dedamosios: socialiniai dalininkai, jų interesai ir kriterijai, taikomi kokybei įvertinti. Pagal šią teorinę žiūrą galima formuluoti keturis kokybės apibrėžimus ir jų apibūdinančius veiksnius:

- Institucijų, reguliuojančių ir finansuojančių aukštojo mokslo institucijų veiklas, požiūriu kokybė siejama su organizacijos gebėjimu tinkamai naudoti skiriamą finansavimą, taip pat suprantama per gražos, gautos iš suteiktų investicijų, vertinimą. Tokiu būdu galima teigti, kad vyriausybė ir kitos institucijos, reglamentuojančios ir prižiūrinčios aukštojo mokslo sritį, skiriančios finansavimą, tikisi iš organizacijos vadybos gebėjimų,

sukuriančių prielaidas kokybiškos veiklos vykdymui, taip pat organizacijos veiklos teigiamo įvertinimo ir pripažinimo.

1 lentelė. *Socialinių dalininkų interesų sąsajos su aukštosios mokyklos kokybės kriterijais*  
(sudaryta pagal Srikanthan, Dalrymple, 2007)

Socialiniai dalininkai	Socialinių dalininkų vaidmenys	Vertybės	Kokybės kriterijus
Institucijos, teikiančios finansavimą	Finansavimo teikėjas	Grąža iš investicijų	Finansinis vertingumas
Studentai (esami ir potencialūs)	Produkto vartotojai	Konkurencinis pranašumas karjeros srityje	Veiklos standartai
Darbdaviai	Rezultatų vartotojai	Kompetentingas darbas	Atitiktis tikslui
Mokslininkai, pedagogai ir administracija	Sektoriaus darbuotojai	Pagarba	Atitiktis organizacinės elgsenos normoms

- Didžia dalimi dėl naujosios viešosios vadybos prieigos įsitvirtinimo aukštajame moksle bene labiausiai diskutuojama kokybės samprata aukštajame moksle yra siejama su studijų proceso apibrėžtimi, t. y. aukštojo mokslo kokybės sąsajumu su studentams teikiamų paslaugų kokybe ir atitinkamais šios socialinių dalininkų grupės lūkesčiais, t. y. atitiktis aukštiems studijų standartams, garantuojantiems ne tik kokybiškas studijas, bet ir konkurencinį pranašumą darbo rinkoje. Tokiu būdu esminiai kokybę nurodantys veiksniai gali būti šie: informacija apie studijas, studijų procesą, aukštojo mokslo institucijos sukuriamas palankias sąlygas, galimybes studijuoti, studijų metu teikiamą paramą. Bene svarbiausias kokybę apibrėžiantis veiksnys – aukštojo mokslo institucijos orientacija į studentą (t. y. į studentą orientuotos studijos).
- Darbo rinkos atstovai, potencialūs darbdaviai – dar viena socialinių dalininkų grupė, kurios požiūris ir lūkesčiai pastaraisiais metais itin išryškunami pristatant aukštojo mokslo institucijų kokybės ir jos vertinimo reikalavimus. Darbdavių požiūriu kokybė susijusi su aukštojo mokslo institucijos gebėjimu bendradarbiauti su partneriais, įtraukiant juos į studijų procesą ir taip užtikrinant rengiamų rinkai darbuotojų kompetencijų atitiktį darbdavių lūkesčiams.
- Darbuotojai (dėstytojai, mokslo darbuotojai, kitas institucijos personalas) mato aukštojo mokslo instituciją kaip darbdavį, todėl jų požiūriu kokybės samprata siejama su institucijos gebėjimu sudaryti tinkamas darbo sąlygas, pradedant darbo vietos užtikrinimu, galimybėmis kelti kvalifikaciją, gauti pripažinimą už atliktą darbą, kt.

Kaip matyti iš pateikto socialinių dalininkų interesų ir kokybės sampratų modelio, pamatinis paslaugų kokybės vadybos iššūkis – žinoti socialinių dalininkų lūkesčius ir tinkamai juos patenkinti. Aukštojo mokslo institucija dėl savo daugiaplanės misijos, apimančios studijų įgyvendinimą, mokslinę veiklą ir daromą poveikį visuomenei, ir įtampos tarp valstybinio reglamentavimo ir aukštojo mokslo institucijos autonomijos kuria sudėtingą ryšių su socialiniais dalininkais spektrą. Šių ryšių specifiką lemia aukštojo mokslo



lauko veikėjų interesai, kurie atskleidžia socialinių dalininkų laukiamus aukštojo mokslo institucijos rezultatus – taip per interesų ir rezultatų paradigimą socialinių dalininkų interesų analizė patenka į kokybės tematiką.

Socialiniai dalininkai, prisidedantys prie kokybės kaip idėjos sklaidos aukštojo mokslo erdvėje, kuria savo indėlį į kokybės sampratą. Socialinių dalininkų vaidmuo kokybės tematikoje labai svarbus: viena vertus, socialiniai dalininkai kuria tam tikrą reikalavimų ir lūkesčių lauką, kuriame fiksuojami aukštojo mokslo institucijos kokybės tikslai; kita vertus, pačios kokybės samprata reikalauja vadybinėmis priemonėmis į kokybės užtikrinimą įtraukti socialinius dalininkus.

Aukštojo mokslo institucijos, siekdamos patenkinti socialinių dalininkų įpareigojimus ir lūkesčius, savo veiklą reglamentuojančiuose dokumentuose įtvirtina veiklas, kuriomis siekiama atliepti socialinių dalininkų išreikštus reikalavimus aukštojo mokslo institucijos kokybei. Esminiai aukštojo mokslo institucijos dokumentai, kuriuose yra įtvirtinami organizacijos siekiniai, veiklos ir jų įgyvendinimo rodikliai – strateginiai planai, įtvirtinantys organizacijos įsipareigojimą dėl atitinkamos organizacijos elgsenos (veikimo) tam tikrą laikotarpį.

Šiame straipsnyje pristatomi aukštojo mokslo institucijų strateginių planų, remiantis anksčiau straipsnyje išskirtais kokybės apibrėžties elementais, žvalgomosios analizės rezultatai. Tuo tikslu buvo atliktas Lietuvos ir Latvijos valstybinių aukštųjų mokyklų (universitetų) strateginių dokumentų, pateiktų interneto svetainėse anglų kalba, turinio kokybinis tyrimas. Tyrimui atlikti panaudotas kokybinio ir kiekybinio turinio analizės metodų derinys, kai kokybinės turinio analizės metodas pasitelktas nustatant analizuojamų turinio vienetų priskyrimą atitinkamai indikatorių sričiai; kiekybinės turinio analizės metodas pasitelktas tiriant indikatorių paminėjimų dažnį. Atliekant dokumentų turinio kokybinį tyrimą, duomenys analizei formuojami remiantis teorinės analizės metu išskirtais kokybės apibrėžties elementais. Kokybės apibrėžties elementai (finansinis vertingumas, veiklos standartai, atitiktis tikslui, atitiktis organizacinės elgsenos normoms) leidžia identifikuoti tyrimą pagrindžiančius kokybės indikatorius.

Tyrimui pasirinkti valstybiniai universitetai: tirtos 9 Lietuvos (Kauno technologijos universitetas, Klaipėdos universitetas, Lietuvos teatro ir muzikos akademija, Lietuvos sveikatos mokslų universitetas, Generolo Jono Žemaičio karo akademija, Vilniaus dailės akademija, Vilniaus Gedimino technikos universitetas, Vilniaus universitetas, Vytauto Didžiojo universitetas) ir 6 Latvijos (Daugpilio universitetas, Latvijos gyvybės mokslų ir technologijų universitetas, Rygos valstybinis universitetas, Rygos technikos universitetas, Latvijos universitetas, Liepojos universitetas) valstybinių universitetų interneto svetainės anglų kalba, jose pateikiami strateginiai dokumentai ar strateginių nuostatų pristatymas (buvo tiriami kokybės apibrėžčiai priskirti elementai, pristatomi strateginiuose planuose arba universiteto interneto svetainės rubrikoje „strategija“ pateikiamoje informacijoje).

Tyrimo metu nustatyta, kad iš 9 Lietuvos valstybinių universitetų svetainėse anglų kalba 4 skelbia strateginius planus (Lietuvos muzikos ir teatro akademija, Lietuvos sveikatos mokslų universitetas, Vilniaus universitetas, Vytauto Didžiojo universitetas), 3 pateikia informaciją apie strategines nuostatas: 1 pateikia esminius strategijos punktus anglų kalba, o visą strategijos dokumentą publikuoja lietuvių kalba (Kauno technologijos universite-

tas), 2 pateikia esminių strateginių nuostatų informaciją puslapyje (ne kaip dokumentą, bet kaip esminius teiginius) (Vilniaus dailės akademija, Generolo Jono Žemaičio karo akademija); atitinkamai iš tirtų 6 Latvijos valstybinių universitetų svetainių anglų kalba 1 universitetas pateikia strateginį planą (Rygos technikos universitetas), 1 pateikia informaciją apie esminius strateginius siekinius (Rygos valstybinis universitetas). Universitetų strateginių dokumentų analizės rezultatai pateikiami apibendrintai, nenurodant konkrečių universitetų duomenų. Tyrimo metu analizuotas strateginių dokumentų turinys koduojant analizuojamus turinio vienetus, išskirtus ir pristatytus 1 lentelėje bei šio straipsnio dėstomojoje dalyje. Tyrimo metu koduoti 157 turinio vienetai, procentinė išraiška pateikiama parodant atitinkamo indikatorius dažnį visų analizuojamų turinio vienetų atžvilgiu, taip pat atskirai Latvijos ir Lietuvos universitetų strateginiuose dokumentuose fiksuojamų turinio vienetų atžvilgiu.

Tyrimas buvo atliekamas 2018 m. gruodžio mėnesį. Tyrimo rezultatai yra pristatomi 2 lentelėje. Apibendrinti tyrimo duomenys (žr. 2 lentelę) rodo, kad tiek Latvijos, tiek Lietuvos universitetų strateginiuose dokumentuose daugiausia dėmesio yra skiriama keliems aukštosios mokyklos veiklos kokybę ryškinantiems ir atitinkamų socialinių dalininkų lūkesčius atliepiantiems indikatoriams pristatyti, kurių svarbiausias arba dažniausiai minimas indikatorius – finansinis veiklos vertingumas ir organizacijos veiklos tvarumas. Strateginiuose dokumentuose aukštosios mokyklos pabrėžia savo gebėjimus atliepti ši socialinių dalininkų keliamą lūkestį ir per atitinkamas strategines veiklas užtikrinti šių indikatorius įgyvendinimą.

**2 lentelė. Latvijos ir Lietuvos universitetų strateginiuose planuose komunikuojami kokybės apibrėžčiai taikomų socialinių dalininkų keliamų aukštojo mokslo institucijų veiklos kokybei reikalavimų indikatoriai**

Indikatoriai	Iš viso (turinio vienetai)	Iš viso, %	LV (turinio vienetai)	Tarp LV, %	LV, %	LT (turinio vienetai)	Tarp LT, %	LT, %
Finansinis vertingumas	55	35,0318	12	44,444	7,64331	43	33,077	27,3885
Veiklos standartai	45	28,6624	3	11,111	1,91083	42	32,308	26,7516
Atitiktis tikslui	38	24,2038	8	29,63	5,09554	30	23,077	19,1083
Atitiktis organizacinės elgsenos normoms	19	12,1019	4	14,815	2,54777	15	11,538	9,55414

Tiesa, vertinant skirtingų šalių aukštųjų mokyklų strateginiuose dokumentuose nurodytus kokybės indikatorius, pastebima ir tam tikra atskirtis: Latvijos universitetai strateginiuose dokumentuose ryškina organizacijos vadybos ir pripažinimo indikatorius bei santykius su socialiniais partneriais (darbdaviais), o Lietuvos universitetų strateginiuose

dokumentuose ryškėja orientacija į studentą ar potencialų studentą ir atitinkamų veiklos aspektų, pabrėžiančių kokybę, įvardijimas.

Toliau išsamiau aptarsime atskirai kiekvienos srities indikatorius.

Santykinai priskirti finansiniam organizacijos vertingumui kokybės rodikliai turėtų rodyti aukštosios mokyklos gebėjimą tinkamai valdyti valstybės suteikiamus finansinius išteklius, taip pat turėtų pagrįsti teikiamo finansavimo ir universiteto kuriamos vertės santykį.

3 lentelė. *Finansinio veiksmingumo rodikliai universitetų strateginiuose dokumentuose*

Indikatoriai	Iš viso (turinio vienetai)	Iš viso, %	LV (turinio vienetai)	Tarp LV, %	LV, %	LT (turinio vienetai)	Tarp LT, %	LT, %
<b>Finansinis vertingumas:</b>	<b>55</b>	<b>35,03</b>	<b>12</b>	<b>44,44</b>	<b>7,64</b>	<b>43</b>	<b>33,08</b>	<b>27,3885</b>
Kokybės užtikrinimo politika (struktūra, atsakingi asmenys)	8	5,1	3	11,11	1,91	5	3,85	3,18
Aukštosios mokyklos pripažinimas (reitingai)	10	6,37	5	18,52	3,18	5	3,85	3,18
Valdymo kokybė, veiklos tvarumas	37	23,57	4	14,81	2,54	33	25,38	21,02
Finansų valdymas	9	5,73	1	3,7	0,64	8	6,15	5,1
Infrastruktūros valdymas	7	4,46	1	3,7	0,64	6	4,62	3,82
Vidinis kokybės užtikrinimas	4	2,55	0	0	0	4	3,08	2,55

Kaip matyti iš tyrimo rezultatų (žr. 3 lentelę), strateginiuose dokumentuose beveik trečdalis informacijos – universitetų įvardijamų siekinių, veiklos rodiklių – yra susiję su šios srities indikatoriais (35 proc. visų indikatorių). Analizuojant ir lyginant skirtingų šalių universitetų strateginiuose dokumentuose skiriamą dėmesį šios srities indikatoriams pastebima, kad Latvijos universitetai strateginiuose dokumentuose išryškina aukštosios mokyklos pripažinimo ir vietos reitinguose siekį, o Lietuvos aukštojo mokslo institucijose dažniau yra pristatomi siekiniai, susiję su organizacijos veiklos kokybe bei tvarumu (tinkamu finansų valdymu, investicijomis į infrastruktūros tobulinimą ir pan.).

Taip pat matyti ir skirtingas universitetų strateginiuose dokumentuose rodomas dėmesys kokybės užtikrinimui: Latvijos universitetų strateginiuose dokumentuose akcentuojama kokybės užtikrinimo sistema, kokybės politika, o Lietuvos aukštųjų mokyklų strateginiuose dokumentuose kokybės vadybos struktūrai universiteto viduje užtikrinti nėra skiriama daug dėmesio.

Dar vienas aspektas, išryškėjantis lyginant tyrimo duomenis, – Lietuvos universitetų strateginiuose dokumentuose atsiskleidžiantis tolygus dėmesys visiems finansinio vertinimo indikatoriams, o Latvijos universitetų strateginiuose dokumentuose matyti ryškus dėmesio sutelkimas į veiklas, užtikrinančias aukštosios mokyklos pripažinimą, taip pat stiprinančias kokybės užtikrinimą per kokybės politikos ar atitinkamų struktūrų formavimą ir plėtojimą.

4 lentelė. *Universitetų veiklos indikatoriai, atliepiantys santykį su socialiniais dalininkais (darbdaviais)*

Indikatoriai	Iš viso (turinio vienetai)	Iš viso, %	LV (turinio vienetai)	Tarp LV, %	LV, %	LT (turinio vienetai)	Tarp LT, %	LT, %
<b>Atitiktis tikslui:</b>	<b>38</b>	<b>24,2</b>	<b>8</b>	<b>29,63</b>	<b>5,1</b>	<b>30</b>	<b>23,08</b>	<b>19,1</b>
Studentų kompetencijos	4	2,55	0	0	0	4	3,08	2,55
Praktikos galimybės	8	5,1	4	14,81	2,55	4	3,08	2,55
Įsidarbinimas	2	1,27	0	0	0	2	1,54	1,27
Partnerystės	14	8,92	2	7,4	1,27	12	9,23	7,64
Darbdavių įtraukimas į studijų programų vykdymą	10	6,37	2	7,4	1,27	8	6,15	5,1

Analizuojant universitetų strateginiuose dokumentuose įvardijamus siekius, veiklas ir jų vertinimo rodiklius, atspindinčius sąveiką su vienu iš svarbiausių socialinių dalininkų – darbdaviais (žr. 4 lentelę), matyti aukštųjų mokyklų įtvirtinamas partnerystės siekis tiek per partnerysčių plačiąja reikšme kūrimą ir plėtrą, tiek per aukštųjų mokyklų veiklos proceso kaitą, leidžiančią darbdaviams labiau įsitraukti į studijų procesą – praktikų galimybes sudarymas studentams.

Tyrimo duomenys atskleidžia aukštosios mokyklos siekį įtraukti socialinius dalininkus į strategines veiklas, jų įgyvendinimą – aukštosios mokyklos strateginiuose dokumentuose nurodo darbdavių įtraukimą į studijų programų kūrimo bei įgyvendinimo veiklas: tiek Lietuvos, tiek Latvijos universitetų strateginiuose dokumentuose įvardijami šie aukštosios mokyklos siekiniai.

Aukštosios mokyklos esminis veiklos kokybę lemiantis elementas – darbuotojai. Remiantis naujosios viešosios vadybos paradigma, galima teigti, kad aukštosios mokyklos darbuotojai – dėstytojai, moksliniai darbuotojai ar administracijos darbuotojai – yra tie, nuo kurių veiklos kokybės ir rezultatų priklauso aukštosios mokyklos ir jos teikiamų paslaugų vertinimas.

**5 lentelė. Strateginės veiklos siekiniai, užtikrinantys aukštosios mokyklos kokybę ir sietini su darbo santykiais susijusiais socialiniais dalininkais**

Indikatoriai	Iš viso (turinio vienetai)	Iš viso, %	LV (turinio vienetai)	Tarp LV, %	LV, %	LT (turinio vienetai)	Tarp LT, %	LT, %
<b>Atitiktis organizacinės elgsenos normoms:</b>	<b>19</b>	<b>12,1</b>	<b>4</b>	<b>14,8</b>	<b>2,55</b>	<b>15</b>	<b>11,54</b>	<b>9,55</b>
Pripažinimas	3	1,91	1	3,7	0,64	2	1,54	1,27
Kompetencija	10	6,37	2	7,4	1,27	8	6,15	5,1
Darbo sąlygos	6	3,82	1	3,7	0,64	5	3,85	3,18

Kaip rodo tyrimo metu gauti duomenys (žr. 5 lentelę), aukštųjų mokyklų strategijose nurodytos veiklos ir siekiniai atskleidžia ne itin didelį dėmesį, skiriamą aukštosios mokyklos darbuotojų kompetencijai, pripažinimui didinti, darbo sąlygoms gerinti. Tiesa, galima matyti darbuotojų kompetencijos kaip indikatorius akcentavimą, tačiau tai taip pat siejama ne tiek su darbuotojų motyvavimo sistemos kūrimu ar užtikrinimu, kiek su reikalavimais, keliamais personalui. Verta pastebėti ir tai, kad, analizuojant šio indikatorius pristatymą tiek Lietuvos, tiek Latvijos universitetų strateginiuose planuose, matyti ta pati tendencija.

**6 lentelė. Aukštojo mokslo institucijos kokybės indikatoriai, siejami su studentų kaip socialinių dalininkų lūkesčių patenkinimu**

Indikatoriai	Iš viso (turinio vienetai)	Iš viso, %	LV (turinio vienetai)	Tarp LV, %	LV, %	LT (turinio vienetai)	Tarp LT, %	LT, %
<b>Veiklos standartai:</b>	<b>45</b>	<b>28,66</b>	<b>3</b>	<b>11,11</b>	<b>1,92</b>	<b>42</b>	<b>32,31</b>	<b>26,75</b>
Į studentą orientuotos studijos	11	7,0	1	3,7	0,64	10	7,69	6,37
Informacija apie studijų programas	11	7,0	1	3,7	0,64	10	7,69	6,37
Priėmimas	0	0	0	0	0	0	0	0
Mobilumo galimybės	2	1,27	0	0	0	2	1,54	1,27
Praktikos	5	3,18	1	3,7	0,64	4	3,08	2,55
Grįžtamasis ryšys, studentų nuomonė	3	1,91	0	0	0	3	2,31	1,91
Studijų sąlygos (bibliotekos, laboratorijos)	8	5,1	0	0	0	8	6,15	5,1
Parama	5	3,18	0	0	0	5	3,85	3,18

Viena iš pagrindinių aukštosios mokyklos socialinių dalininkų grupė – studentai, todėl analizuojant strateginius dokumentus matyti kokybės indikatoriai, kurie išryškina universitetų veiklos standartus, užtikrinančius aukštą teikiamų paslaugų šiam socialiniam dalininkui kokybę, kurių pagrindiniai – į studentą orientuotos studijos, informacijos apie studijas suteikimas, paramos ir tinkamų studijų sąlygų sudarymas.

Kaip jau buvo minėta anksčiau, tyrimo duomenys rodo, kad Lietuvos universitetų strateginiuose dokumentuose matyti ryškesnis indikatorių, susijusių su studijų kokybės užtikrinimu, pristatymas nei Latvijos universitetų strateginiuose dokumentuose: Latvijos universitetų strateginiuose planuose tik 10 procentų veiklos siejama su šios grupės kokybės indikatoriais, o Lietuvos universitetų strateginiuose dokumentuose šiems indikatoriams skiriama apie 30 procentų.

Ryškus skirtumas atsiskleidžia ir analizuojant Lietuvos ir Latvijos universitetų strateginiuose dokumentuose įvardytas veiklas, skirtas studijų procesui ir ypač studijų sąlygoms gerinti: pastebima, kad tirtuose Lietuvos aukštųjų mokyklų strateginiuose dokumentuose skiriama dėmesio studentų studijų sąlygoms gerinti, paramos sistemai kurti ir plėtoti, grįžtamajam ryšiui užtikrinti, tačiau šie aukštosios mokyklos kokybės veiksniai nėra įtvirtinami Latvijos aukštųjų mokyklų strateginiuose dokumentuose.

## Išvados

Moksliniame diskurse išryškintas socialinių dalininkų vaidmuo aukštosios mokyklos kokybės užtikrinimo sistemoje siejamas su sisteminiiais procedūriniais mechanizmais: socialiniai dalininkai yra įtraukiami į aukštosios mokyklos procesus. Šiame kontekste išryškinamos ir kokybės kaip keliaujančios idėjos tyrimo prielaidos. Nors ir nemažai mokslininkų analizuoja kokybės reiškinį aukštajame moksle, tačiau kokybės kaip idėjos perkėlimas į aukštojo mokslo institucijos kontekstą yra vis dar menkai tyrinėtas. Šiame straipsnyje analizuojama kokybės samprata aukštajame moksle pasitelkiant skandinaviškojo institucionalizmo teorinę priegią ir tiriama kokybės kaip idėjos raiška aukštųjų mokyklų strateginiuose dokumentuose.

Apibendrinant tai, kas pasakyta anksčiau, galima teigti, kad kokybės kaip idėjos perkėlimas į aukštojo mokslo erdvę siejamas su aukštojo mokslo institucijų išorinės aplinkos pokyčiais. Traktuojant aukštojo mokslo institucijos veiklą kaip paslaugą, daug mokslinių diskusijų kelia aukštojo mokslo paslaugos, kliento apibrėžimo, lūkesčių identifikavimo ir kiti klausimai, suponuojantys kokybės kaip idėjos specifiškumą aukštojo mokslo institucijoje. Pastarųjų metų aukštojo mokslo institucijų vadybos tyrimuose akcentuojami išorinės aplinkos pokyčiai, didėjantis spaudimas aukštojo mokslo institucijoms ir kokybės sampratos kaita, kuri atliepia socialinių dalininkų keliamus reikalavimus ir lūkesčius.

Moksliniuose tyrimuose, aptartuose straipsnyje, kokybės problematika plėtojama aukštojo mokslo institucijų dinamikos kontekste, daugiau telkiant dėmesį į vidinius institucijos vadybos procesus ir sureikšminant socialinių dalininkų įtraukimą į aukštosios mokyklos procesus. Toks aukštojo mokslo sistemos matymas daugiausia siejamas su naujosios viešosios vadybos paradigma.



Straipsnyje pristatyto tyrimo duomenys dar kartą pagrindžia naujosios viešosios vadybos paradigmos įsitvirtinimą aukštajame moksle, kas atsiskleidžia per strateginiuose dokumentuose ryškinamus skirtingų dalininkų interesus atspindinčius kokybės indikatorius.

Tiesa, verta pastebėti ir tam tikrus ryškius skirtumus, atsiskleidžiančius analizėje lyginant Lietuvos ir Latvijos universitetų strateginius dokumentus: Lietuvos aukštųjų mokyklų dokumentuose pristatomose strateginėse veiklose tolygiai atskleidžiami visi socialinių dalininkų lūkesčių formuojami ir nulemti aukštosios mokyklos veiklos kokybės indikatoriai, o Latvijos aukštosios mokyklos strateginiuose dokumentuose ryškėja veiklos kokybės, sietinos su šiais socialiniais dalininkais – veiklos finansuotojais ir darbdaviais – indikatoriai.

Tam, kad būtų galima paaikškinti šiuos skirtumus, pastebėtus analizuojant strateginius Lietuvos ir Latvijos universitetų dokumentus, vertėtų atlikti tolesnius tyrimus.

## Literatūra

AMARAL, Alberto; MAASSEN, Peter (2007). Preface. In D. F. Westerheijden, B. Stensaker, M. J. Rosa (eds.). *Quality assurance in higher education: Trends in regulation, translation and transformation* (Vol. 20). Springer Science & Business Media.

BLANCO-RAMÍREZ, Gerardo; BERGER, Joseph B. (2014). Rankings, accreditation, and the international quest for quality: Organizing an approach to value in higher education. *Quality Assurance in Education*, vol. 22(1), p. 88–104. <https://doi.org/10.1108/QAE-07-2013-0031>

BOXENBAUM, Eva; PEDERSEN, Jesper S. (2009). Scandinavian institutionalism – a case of institutional work. In T. B. Lawrence, R. Suddaby, B. Leca (eds.). *Institutional work: Actors and agency in institutional studies of organizations*, p. 178–205. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511596605.007>

CZARNIAWSKA, Barbara (2008). How to misuse institutions and get away with it: Some reflections on institutional theory (ies). In R. Greenwood, Ch. Oliver, R. Suddaby, K. Sahlin. *The Sage handbook of organizational institutionalism*, p. 769–782. <https://doi.org/10.4135/9781849200387.n33>

CZARNIAWSKA, Barbara; JOERGES, Bernward (1996). Travels of ideas. In *Translating organizational change*. Berlin: Walter de Gruyter, p. 13–48. <https://doi.org/10.1515/9783110879735.13>

DAMŠA, Crina I.; de LANGE, Thomas; ELKEN, Mari et al. (2015). *Quality in Norwegian Higher Education*. Nordic Institute for Studies in Innovation, Research and Education (NIFU).

DOBOSZ-BOURNE, Dorota; KOSTERA, Monika (2007). The quest for quality: translation of a mythical idea. *Journal of Organizational Change Management*, vol. 20(1), p. 60–73. <https://doi.org/10.1108/09534810710715289>

ELASSY, Noha (2015). The concepts of quality, quality assurance and quality enhancement. *Quality Assurance in Education*, vol. 23(3), p. 250–261. <https://doi.org/10.1108/QAE-11-2012-0046>

GORNITZKA, Åse; STENSAKER, Bjørn (2014). The dynamics of European regulatory regimes in higher education – Challenged prerogatives and evolutionary change. *Policy and Society*, vol. 33(3), p. 177–188. <https://doi.org/10.1016/j.polsoc.2014.08.002>

HARVEY, Lee (2004–18). Analytic Quality Glossary, Quality Research International, prieiga per internetą: <<http://www.qualityresearchinternational.com/glossary/>>.

KANJI, Gopal K.; MALEK, Abdul; TAMBI, Bin A. (1999). Total quality management in UK higher education institutions. *Total Quality Management*, vol. 10(1), p. 129–153. <https://doi.org/10.1080/0954412998126>

Lietuvos studijų politikos 2009–2011 m. pokyčių kompleksinė analizė (2013). Prieiga per internetą: <<http://www.esparama.lt/documents/10157/490675/Kompleksine+analize.pdf/05ac895c-3eb5-403a-abfc-17f20f52d710>>.

MOOS, Leif; PAULSEN, Jan M.; JOHANSSON, Olof; RISKU, Mika (2016). Governmentality through translation and sense-making. In L. Moos, E. Nihlfors, J. M. Paulsen (eds.). *Nordic superintendents: Agents in a broken chain*. Springer, Cham, p. 287–310. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-25106-6\\_10](https://doi.org/10.1007/978-3-319-25106-6_10)

MORRIS, Timothy; LANCASTER, Zoë (2005). Translating management ideas. *Organization Studies*, vol. 27(2), p. 207–233.

MUELLER, Frank; WHITTLE, Andrea (2011). Translating management ideas: A discursive devices analysis. *Organization Studies*, vol. 32(2), p. 187–210. <https://doi.org/10.1177/0170840610394308>

NEWTON, Jethro (2000). Feeding the beast or improving quality?: academics' perceptions of quality assurance and quality monitoring. *Quality in Higher Education*, vol. 6(2), p. 153–163. <https://doi.org/10.1080/713692740>

NEWTON, Jethro (2002). Views from below: Academics coping with quality. *Quality in Higher Education*, vol. 8(1), p. 39–61. <https://doi.org/10.1080/13538320220127434>

PARADEISE, Catherine; THOENIG, Jean C. (2013). Academic institutions in search of quality: Local orders and global standards. *Organization Studies*, vol. 34(2), p. 189–218. <https://doi.org/10.1177/0170840612473550>

PETTERSSON, Conny (2011). From idea to institution – A process of diffusion or translation? In *Local development and creative industries: Empirical, methodological and theoretical reflections*, p. 391–441.

RADAELLI, Giovanni; SITTON-KENT, Lucy (2016). Middle managers and the translation of new ideas in organizations: a review of micro–practices and contingencies. *International Journal of Management Reviews*, vol. 18(3), p. 311–332. <https://doi.org/10.1111/ijmr.12094>

RAMIREZ, Francisco O.; CHRISTENSEN, Tom (2013). The formalization of the university: Rules, roots, and routes. *Higher Education*, vol. 65(6), p. 695–708. <https://doi.org/10.1007/s10734-012-9571-y>

RØVIK, Kjell A. (2016). Knowledge transfer as translation: Review and elements of an instrumental theory. *International Journal of Management Reviews*, vol. 18(3), p. 290–310. <https://doi.org/10.1111/ijmr.12097>

SAHLIN-ANDERSSON, Kerstin; ENGWALL, Lars (2002). *The expansion of management knowledge: Carriers, flows, and sources*. Stanford University Press.

SCHINDLER, Laura A.; PULS-ELVIDGE, Sarah; WELZANT, Heather; CRAWFORD, Linda (2015). Definitions of quality in higher education: A synthesis of the literature. *Higher Learning Research Communications*, vol. 5(3), p. 3–13. <https://doi.org/10.18870/hlrc.v5i3.244>

SRIKANTHAN, Gitachari; DALRYMPLE, John F. (2007). A conceptual overview of a holistic model for quality in higher education. *International Journal of Educational Management*, vol. 21(3), p. 173–193. <https://doi.org/10.1108/09513540710738647>

STENSAKER, Bjørn (2007). Quality as fashion: Exploring the translation of a management idea into higher education. In *Quality assurance in higher education*. Springer, Dordrecht, p. 99–118. [https://doi.org/10.1007/978-1-4020-6012-0\\_4](https://doi.org/10.1007/978-1-4020-6012-0_4)

TAM, Maureen (2001). Measuring quality and performance in higher education. *Quality in Higher Education*, vol. 7(1), p. 47–54. <https://doi.org/10.1080/13538320120045076>

THORNHILL, Adrian; LEWIS, Phil; SAUNDERS, Mark N. (1996). The role of employee communication in achieving commitment and quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, vol. 4(1), p. 12–20. <https://doi.org/10.1108/09684889610107995>

TUCCI, Mario; CELLESI, Luca (2007). Quality management in administrative services of the Italian universities. In *10th QMOD Conference. Quality Management and Organizational Development. Our Dreams of Excellence*; 18-20 June; 2007 in Helsingborg; Sweden (No. 026). Linköping University Electronic Press.

VALIUŠKEVIČIŪTĖ, Audronė; DRUSKYTĖ, Rūta; MIKUTAVIČIENĖ, Inga (2004). Universitetinių studijų kokybės vertinimas: akademinės bendruomenės požiūris. *Aukštojo mokslo kokybė*, Nr. 1, p. 38–59.

VALIUŠKEVIČIŪTĖ, Audronė; ŽIOGEVIČIŪTĖ, Areta (2006). Universitetų ir kolegijų personalo atsakomybė už aukštojo mokslo kokybės vadybą. *Aukštojo mokslo kokybė*, Nr. 3, p. 44–67.

VAN KEMENADE, Everard; PUPIUS, Mike; HARDJONO, Teun W. (2008). More value to defining quality. *Quality in Higher Education*, vol. 14(2), p. 175–185. <https://doi.org/10.1080/13538320802278461>

WESTERHEIJDEN, Don F. (2005). Judančio taikinio link: aukštojo mokslo kokybės užtikrinimas Europoje. *Aukštojo mokslo kokybė*, Nr. 2, p. 52–71.

WESTERHEIJDEN, Don F.; STENSAKER, Bjørn; ROSA, Maria J. (2007). Introduction. In D. F. Westerheijden, B. Stensaker, M. J. Rosa (eds.). *Quality assurance in higher education: Trends in regulation, translation and transformation* (Vol. 20). Springer Science & Business Media, p. 1–11.