



BRANDOS EGZAMINŲ PROCESO KOKYBĖS UŽTIKRINIMO PRIELAIDOS

Jolanta Urbanovič, Guoda Balaikaitė
Mykolo Romerio universitetas, Vilnius, Lietuva

Santrauka

Brandos egzaminai yra bendrojo lavinimo ir aukštojo mokslo jungiamoji grandis, tačiau išsamių brandos egzaminų kokybės tyrimų pasigendama. Tiriant brandos egzaminus apsiribojama užduočių turinio analize. Tačiau brandos egzaminai yra kompleksinis reiškinys – tai užduočių turinys ir egzaminų vykdymo procesas. Todėl norint brandos egzaminų kokybę įvertinti visapusiškai, būtina išnagrinėti ir jų administravimo procesą. Viešojo administravimo požiūriu brandos egzaminai yra nagrinėjami kaip viešųjų paslaugų teikimo sritis. Todėl šiame tyrime analizuojamas brandos egzaminų organizavimo procesas siekiant identifikuoti brandos egzaminų viešosios paslaugos kokybę charakterizuojančias prielaidas. Atliekama brandos egzaminų vykdymo reglamentavimo analizė, kuri papildoma brandos egzaminų paslaugos gavėjų ir teikėjų požiūriu empirinio tyrimo duomenų analize. Gauti rezultatai leidžia identifikuoti brandos egzaminų organizavimo etapų privalumus bei trūkumus ir formuoti brandos egzaminų organizavimo kokybės tobulinimo modelį.

Pagrindiniai žodžiai: brandos egzaminai, kokybės užtikrinimas, viešoji paslauga.

Įvadas

Dabartinė Lietuvos brandos egzaminų sistema susiformavo per paskutinį XX a. dešimtmetį. Brandos egzaminų reforma pradėta 1999 metais. Reformos padariniai – brandos egzaminų centralizavimas ir organizavimas dviem lygiais: mokykliniu ir valstybiniu. Brandos egzaminų kokybės svarba akivaizdi, nes jie yra bendrojo lavinimo ir aukštojo mokslo jungiamoji grandis, tačiau išsamių brandos egzaminų kokybės tyrimų pasigendama. Tiriant brandos egzaminus apsiribojama užduočių turinio analize. Taip brandos egzaminai yra priskiriami tik pedagoginei sričiai. Bet brandos egzaminai yra kompleksinis reiškinys – tai užduočių turinys ir jų vykdymo procesas. Todėl norint brandos egzaminus įvertinti visapusiškai, būtina išnagrinėti ir jų administravimo procesą.

Lyginant su kitų Europos valstybių brandos egzaminų organizavimo modeliais, Lietuvos modelis priskirtinas prie centralizuotai vykdomų brandos egzaminų modelių, kaip ir Lenkijoje bei Slovėnijoje. Už vykdymą atsakingas Nacionalinis egzaminų centras. Jam šias funkcijas priskyre Lietuvos švietimo ir mokslo ministerija. Lenkijoje yra analogiškas modelis (Dolata ir kt., 2004), o Slovėnijoje ministerija į brandos egzaminų organizavimą nėra įtraukiama. Kaip priešingą galima paminėti Austrijos modelį (Matura in Austria). Čia egzaminai vyksta decentralizuotai, o už juos yra atsakingos mokyklos. Pasakytina, kad tose šalyse, kur brandos egzaminai vykdomi centralizuotai, jie kartu yra ir stojimo į aukštąsias ar aukštesnias mokyklas egzaminai. Toks modelis susieja mokymosi procesą ir rezultatus.

Brandos egzaminai viešojo administravimo požiūriu nagrinėjami kaip viešųjų paslaugų teikimo sritis. Remiantis bendra viešojo administravimo samprata skiriamos dvi sritys: teisės aktų įgyvendinimas ir viešųjų paslaugų teikimas. Taigi brandos egzaminų efektyvumas, jų ko-

kybės užtikrinimas ir tobulinimas įeina į viešojo administravimo tyrimų sritį. Vienas iš pastarųjų metų viešojo administravimo plėtros tikslų – gerinti viešųjų paslaugų kokybę. Norint gerinti paslaugos kokybę visų pirma reikia nustatyti esamos kokybės būklę ir į tai atsižvelgiant teikti siūlymus. Nurodytos priežastys, kasmet išskylančios brandos egzaminų organizavimo problemos (neužtikrintas saugumas, nepakankamas vertinimo skaidrumas, vykdytojų nekompetentingumas) ir mokslo darbų šia tema trūkumas pagrindžia poreikį atlikti brandos egzaminų, kaip viešosios paslaugos, proceso kokybės užtikrinimo tyrimą.

Atlikus teorinę paslaugos sampratos analizę (Zeithaml, Parasuraman, Berry, 1990; Grönroos, 2001; Langvinienė, Vengrienė, 2008 ir kt.), galima apibendrinti, kad paslaugą galima apibrėžti kaip neapčiuopiamą, vartotojo poreikiams tenkinti skirtą veiklą, kurioje sąveikauja teikėjas ir vartotojas. Tokį paslaugos suvokimą papildžius viešosios paslaugos samprata, pateikta Viešojo administravimo įstatyme (2006), viešąją paslaugą galima apibrėžti kaip neapčiuopiamą veiklą, tenkinančią gyventojų poreikius, kurioje per juridinį asmenį sąveikauja valstybė, savivaldybė bei gyventojai ir kurios teikimo tvarką reglamentuoja įstatymai.

Brandos egzaminų viešosios paslaugos vartotojas yra kandidatas (abiturientas), o teikėjas – visos institucijos, dalyvaujančios organizuojant brandos egzaminus, t. y. Švietimo ir mokslo ministerija, Nacionalinis egzaminų centras, savivaldybių švietimo skyriai ir brandos egzaminus organizuojančios mokyklos. Brandos egzaminams nebūdingas komercinis aspektas, teikėjas – valstybė, o tvarka reglamentuojama teisės aktais. Taigi brandos egzaminai iš esmės atitinka viešosios paslaugos sampratą.

Ne mažiau problemiška yra ir kokybės samprata. Nors kokybė yra verslo, ekonominio stabilumo bei socialinės gerovės veiksnys (Stancikas ir Bagdonienė, 2004), tačiau aiški ir vienaareikšmė kokybės samprata nėra suformuluota. Konkrečiu atveju galima pritaikyti vieną tinkamiausią sampratą ar kelių sampratų derinį. Vertinant brandos egzaminų kokybę būtų tikslinga remtis dviem požiūriais į kokybę: vartotojo poreikiais ir lūkesčiais pagrįsta koncepcija ir adaptuota gamybos praktika pagrįsta koncepcija. Tokį pasirinkimą lemia brandos egzaminų kaip viešosios paslaugos specifika: ją teikiant sąveikauja vartotojas (gavėjas) ir teikėjas. Todėl būtina atsižvelgti į vartotojo poreikius, nes, kaip pažymi V. Dikavičius ir S. Stoškus (2003), kokybę apibrėžia visuma gaminių savybių, tenkinančių vartotojo specifinius poreikius konkrečiame visuomenės vystymosi etape. Vis dėlto brandos egzaminų kokybės vertinimas turi remtis ir iš anksto nustatytais reikalavimais, kurie šiuo atveju yra ne gamybos reikalavimai, o reglamentuotos tvarkos nuostatai.

Remiantis teorine kokybės sampratos analize ir atsižvelgiant į brandos egzaminų viešosios paslaugos specifiką, brandos egzaminų kokybę apibrėžiama kaip vartotojo specifinių poreikių patenkinimas ir reglamentuotos tvarkos nuostatų atitiktis. Kokybės tyrimui turi būti pasirinktas tam tikras kokybės analizės metodas ar modelis. Išanalizavus mokslinėje literatūroje pateikiamus modelius galima pastebėti, jog kiekviename iš jų gilinamasi į procesą. A. Kaziliūnas (2006) aptardamas paslaugų kokybės reikalavimus pabrėžia, kad paslaugos kokybę lemia jos savybės, kurias galima formuoti tik valdant paslaugos teikimo procesą, „todėl proceso eigos matavimas ir valdymas yra esminiai dalykai, kad būtų pasiekta ir išlaikoma reikiama paslaugų kokybė“ (p. 21). Išsamiai apibrėžus procesą įmanoma pritaikyti kokybės principus, nustatyti kokybės spragas.

Remiantis E. Gummenssono (1993) 4Q kokybės modeliu reikia atkreipti dėmesį į tai, jog visas procesas skirstytinas į stadijas, o kiekvienos stadijos kokybės lygis daro įtaką po jos ei-



nančios stadijos kokybei. Vadinasi, analizuojant brandos egzaminų viešosios paslaugos procesą, būtina skirti stadijas ir nustatyti kiekvienos jų kokybės trūkumus, siekiant užtikrinti vėlesnės stadijos kokybę. Kita vertus, norint objektyviai užtikrinti kokybę, į jos vertinimą reikia įtraukti abi paslaugos puses. Vertinant švietimo paslaugų kokybę taip pat reikia pabrėžti, kad kokybė priklauso ne tik nuo teikėjo, bet ir nuo gavėjo indėlio.

Apibendrintai galima teigti, jog brandos egzaminų viešosios paslaugos kokybės tyrimas turėtų būti į stadijas suskirstyto brandos egzaminų proceso tyrimas. Taigi **tyrimo objektas** yra brandos egzaminų organizavimo procesas. **Tyrimo tikslas** – išanalizuoti brandos egzaminų organizavimo procesą siekiant nustatyti brandos egzaminų viešosios paslaugos kokybę charakterizuojančias prielaidas. Praktinį tyrimo reikšmingumą sąlygoja galimybė panaudoti tyrimo rezultatus brandos egzaminų organizavimo kokybei tobulinti.

Tyrimo metodologija

Tyrimo tikslui pasiekti pirmiausiai buvo atlikta mokslinės informacijos šaltinių ir teisės aktų analizė. Kaip jau buvo paminėta, siekiant nustatyti paslaugų kokybę, svarbus yra proceso tyrimas. Todėl buvo atliekama brandos egzaminų vykdymo reglamentavimo analizė, kuri buvo papildyta brandos egzaminų paslaugos gavėjų ir teikėjų požiūriu empiriniu tyrimu.

Paslaugos gavėjų požiūriui ištirti Mykolo Romerio universitete 2009 m. birželio–lapkričio mėn. buvo atlikta anketinė apklausa. Toks pasirinkimas padarytas remiantis 2006 metų statistiniais duomenimis, nes Mykolo Romerio universitete pretendavo studijuoti kandidatai iš visų Lietuvos rajonų (ŠMM, 2007, p. 6). Atliekant tyrimą buvo analizuojami 334 respondentų, t. y. 2009 metais laikusių brandos egzaminus pirmo kurso studentų, pateikti duomenys.

Imties dydis buvo nustatytas pasinaudojus formule:

$$n = \frac{N \cdot 1,96^2 \cdot p \cdot q}{\varepsilon^2 \cdot (N - 1) + 1,96^2 \cdot p \cdot q}$$

čia: N – populiacijos dydis, kuris atitinka 2424, nes 2009 metais į Mykolo Romerio universiteto bakalauro studijų pirmą kursą buvo priimtas toks skaičius studentų¹.

Reikšmė 1,96 atitinka standartizuoto normaliojo skirstinio 95 proc. pasiklivimo lygmenį. Vadinasi, gauti duomenys atitiks visą populiaciją su 5 proc. paklaida.

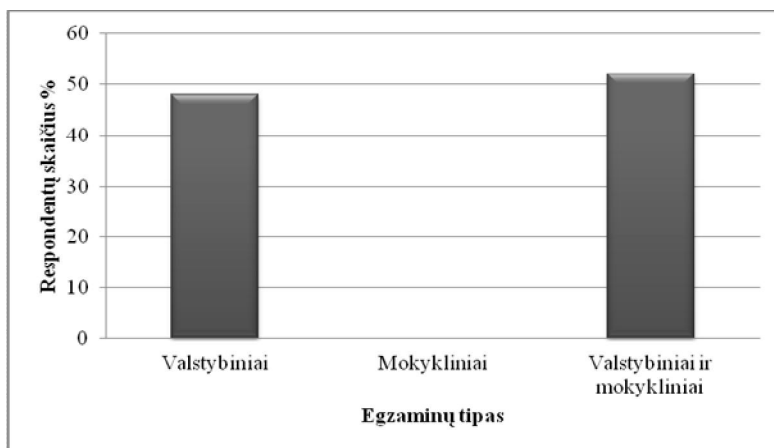
p – numatoma įvykio baigtinė tikimybė, kad nagrinėjamas požymis pasireiškis tiriamoje populiacijoje (imama blogiausia varianto tikimybė, kad požymis bus būdingas pusei populiacijos, t. y. $p = 0,5$).

q – tikimybė, kad nagrinėjamas požymis nepasireiškis ($q = 1 - p$). Kadangi p pasirinktas 0,5, tai $q = 1 - 0,5 = 0,5$.

ε – pageidautinas tikslumas. Pasirinktas pageidautinas tikslumas $\varepsilon = 0,05$, kuris žymi, jog nustačius savybę, būdingą populiacijai, jos pasireiškimo tikimybė svyruoja nuo +5 proc. iki –5proc. (Rudzkienė, 2005, p.34).

¹ Bendrojo priėmimo į universitetus 2009 m. rezultatai (žiūrėta 2009-09-20).
Prieiga: <http://www.smm.lt/naujienos/pranesimai.htm?id=2612>.

Pasinaudojus aptarta formule buvo nustatyta, kad reikia apklausti ne mažiau kaip 331 pirmo kurso studentą. Visi apklaustieji respondentai laikė valstybinius brandos egzaminus, iš jų 48 proc. tik valstybinius ir 52 proc. – valstybinius ir mokyklinius. Nė vienas respondentas nebuvo laikęs vien mokyklinių brandos egzaminų (žr. 1 pav.). Respondentų valstybinių brandos egzaminų tipo pasirinkimas rodo, jog stojantys į aukštąsias mokyklas abiturientai renkasi valstybinius brandos egzaminus. Taigi šio tyrimo duomenys atspindi tiek mokyklinių, tiek ir valstybinių brandos egzaminų kokybę.



1 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal laikytų egzaminų tipą (proc.)

Empiriniam tyrimui buvo pasirinkta anketos forma, kadangi šis metodas užtikrina aukštą respondentų konfidencialumo lygį, todėl atsakymai patikimesni ir reprezentatyvesni (Tidikis R., 2003, p. 475). Be to, naudoti šį metodą patogiu, nes galima gautus rezultatus palyginti tarpusavyje.

Norint išsamiau paanalizuoti brandos egzaminų kokybę, buvo nuspręsta į tyrimą įtraukti ir tiesioginius paslaugos teikėjus. Šiam tikslui buvo naudojamas kokybinio tyrimo metodas – interviu. Anot W. G. Bailey (1995, p. 423), kiekybinis tyrimas yra orientuotas į apimtį ir rodo reiškinio išplitimą, o kokybinis tyrimas norima parodyti reiškinio gilumą. Interviu vyko pagal iš anksto suformuluotus klausimus, kurie respondentams buvo užduodami ta pačia tvarka (Rudzienė, 2005, p. 22). Tokia forma pasirinkta, siekiant gauti informaciją, kuria remiantis galima būtų atlikti lyginamąją duomenų analizę.

Struktūruotam interviu buvo pasirinkti bazinių mokyklų direktoriai arba jų pavaduotojai, nes bazinėse mokyklose paprastai organizuojami eilinės sesijos ir pakartotinių sesijų egzaminai. Todėl galima daryti išvadą, jog šios mokyklos turi daugiau egzaminų organizavimo praktikos ir geriau žino brandos egzaminų problemas. Atrenkant bazines mokyklas buvo nuspręsta apklausti didžiųjų Lietuvos miestų, t. y. Vilniaus, Kauno, Klaipėdos, Šiaulių, Alytaus ir Panevėžio, bazines mokyklas. Iš planuotų 10 bazinių mokyklų vadovų pavyko apklausti 6, taigi iš didžiausių miestų pavyko apklausti po vieną teikėją.

Kaip jau buvo minėta, brandos egzaminus tikslinga nagrinėti kaip procesą, kadangi tai veiklos atlikimas pagal tam tikrą sistemą. Todėl atliekant tyrimą jis buvo suskaidytas pagal tradicinio vadybos valdymo proceso etapus: planavimą, organizavimą, vadovavimą ir kontrolę.



Brandos egzaminų procese išryškėja trys etapai: planavimo / pasiruošimo, brandos egzaminų vykdymo ir brandos egzaminų vertinimo. Brandos egzaminų planavimas – tai pasiruošimo brandos egzaminams stadija. Brandos egzaminų vykdymas – koordinavimas, kuriuo įgyvendinama organizavimo stadijoje numatyta veikla, laikantis reglamentuotos tvarkos. Brandos egzaminų vertinimas yra kontrolės etapas, kuriame įvertinami mokinio pasiekimai atsižvelgiant į iš anksto numatytus kriterijus ir viso proceso efektyvumą.

Toks proceso skaidymas leidžia analizuoti kiekvienam iš minėtų etapų būdingą veiklą ir išryškinti kiekvieno proceso etapo specifiką ir tik tam etapui būdingas problemas. Konstruojant klausimus buvo atsižvelgta į du kintamuosius: brandos egzaminų organizavimą ir paslaugos kokybę. Klausimyno turinys apėmė informacijos apie brandos egzaminus pakankamumo, brandos egzaminų laiko ir sąlygų tinkamumo, brandos egzaminų vykdymo kokybės, brandos egzaminų vertinimo kokybės, asmens duomenų saugumo, užduočių duomenų saugumo ir kitus su brandos egzaminų organizavimu susijusius klausimus.

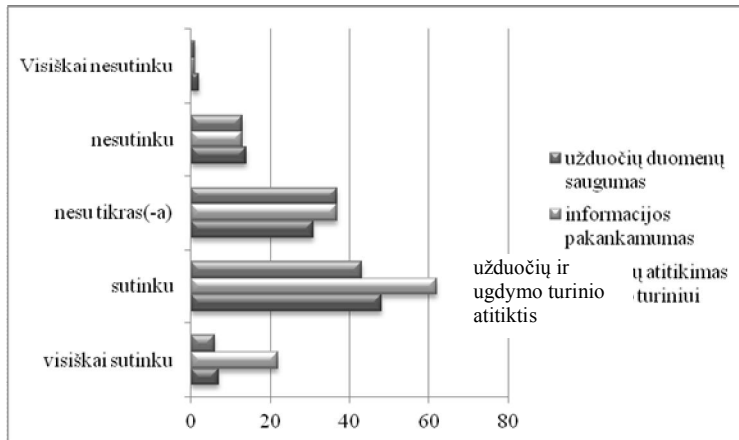
Interviu turinį sudarė 1 atvirasis klausimas ir teiginių vertinimo lentelė, kuri buvo analogiška studentams pateiktai teiginių vertinimo lentelei. Atviruoju klausimu buvo siekiama nustatyti pagrindines problemas, su kuriomis susiduriama organizuojant brandos egzaminus. Teiginių vertinimas pasirinktas tam, kad būtų galima palyginti paslaugos vartotojo ir teikėjo nuomonę ir nustatyti brandos egzaminų organizavimo proceso kokybę sąlygojančių elementų svarbą. Tyrimo duomenims apibendrinti taikyti statistinių duomenų analizės, sisteminės-struktūrinės analizės, interpretavimo metodai.

Kiekybinio (klausimyno) ir kokybinio (interviu) tyrimo duomenys tyrime analizuojami lygiagrečiai siekiant visapusiškai įvertinti brandos egzaminų organizavimo proceso kokybę determinuojančius veiksnius.

Tyrimo rezultatai

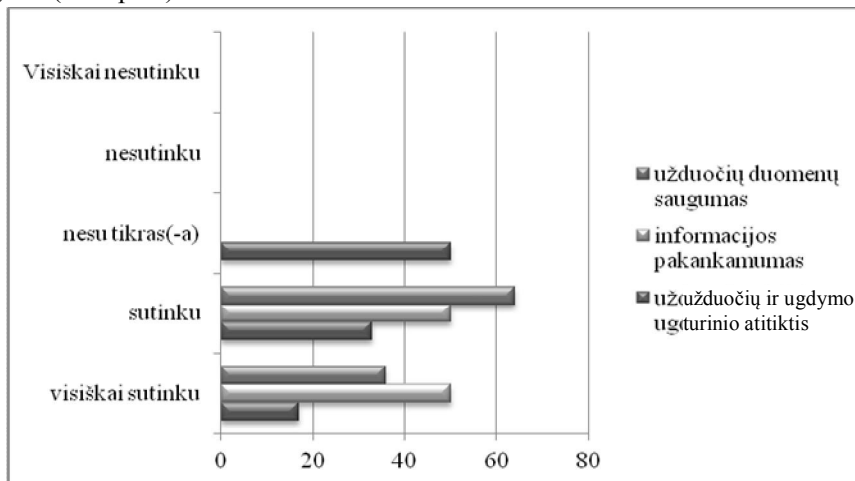
Brandos egzaminų proceso reglamentavimo analizė leidžia konstatuoti, kad brandos egzaminai organizuojami remiantis švietimo ir mokslo ministro patvirtintu Brandos egzaminų organizavimo ir vykdymo aprašu. Šis aprašas parengtas 2006 metais, o švietimo ir mokslo ministras kasmet patvirtina naują šio įsakymo redakciją. Taip užtikrinama brandos egzaminų organizavimo ir vykdymo tradicijos tęsa išlaikant pagrindines tendencijas ir papildant aprašą reikiamomis nuostatomis garantuojamas šio proceso lankstumas. Aprašas tobulinamas atsižvelgiant į pažymose dėl brandos egzaminų ir įskaitų organizavimo, vykdymo ir priežiūros pateiktas pastabas. Taip aprašas aktualizuojamas siekiant išvengti ankstesnių metų klaidų ir garantuoti reglamentavimo evoliuciją. Be aprašo, brandos egzaminų procesą reglamentuoja daugybė einamųjų metų teisės aktų: įsakymai, pažymos ir t. t.

Analizuojant proceso stadijas pastebėtina, jog ne visos trys stadijos: ruošimosi, vykdymo ir vertinimo, vartotojų nuomone, yra vienodos kokybės. Brandos egzaminų viešosios paslaugos gavėjai pasiruošimo stadiją vertina gerai, nes 43 proc. respondentų sutinka, jog užduočių duomenų saugumas yra užtikrintas pakankamai, net 62 proc. respondentų pakako informacijos apie brandos egzaminų procesą, o 46 proc. nuomone, užduotys atitiko ugdymo turinį (žr. 2 pav.).



2 pav. Brandos egzaminų viešosios paslaugos gavėjų nuomonė apie pasiruošimo brandos egzaminams stadiją (proc.)

Brandos egzaminų viešosios paslaugos tiesioginiai teikėjai pasiruošimo stadiją vertina taip pat gerai (žr. 3 pav.).



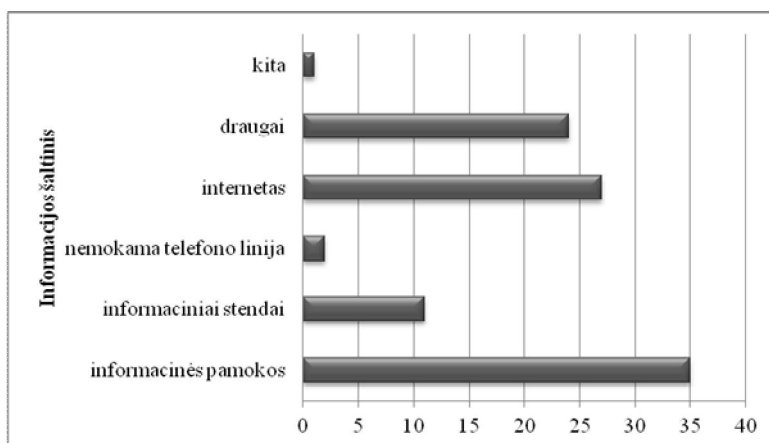
3 pav. Brandos egzaminų viešosios paslaugos teikėjų nuomonė apie pasiruošimo brandos egzaminams stadiją (proc.)

Paslaugos teikėjų nuomone, informacijos apie brandos egzaminus pakanka ir užduočių saugumas yra užtikrintas. Nors nė vienas nesutiko su tuo, kad užduotys neatitinka ugdymo turinio, tačiau pusė respondentų nebuvo tikri dėl šio teiginio. Vadinasi, brandos egzaminų užduočių formavimo etape būtina užtikrinti, kad jie atliktų ugdymo turinį, siekiant nepažeisti vertinimo objektyvumo principų.

Daugiausia brandos egzaminų viešosios paslaugos gavėjų informaciją apie brandos egzaminų procesą gavo iš mokyklose vykdomų informacinių pamokų – 255 respondantai (atsakant į klausimą buvo galima rinktis keletą variantų), tačiau ne visi (žr. 4 pav.). Toks rezultatas neatitinka Brandos egzaminų organizavimo ir vykdymo aprašo nuostatos, jog visi pasirašytinai turi išklausti informacinę pamoką apie brandos egzaminus. 192 respondantai informacijos



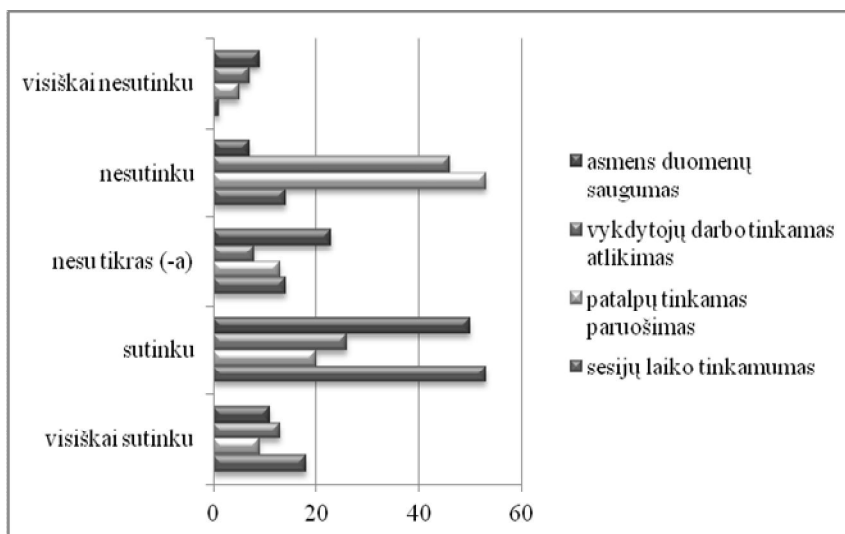
apie brandos egzaminų procesą gavo pasinaudoję internetiniais šaltiniais, 171 – iš draugų, 76 – iš mokyklose padarytų informacinių stendų ir 17 – pasinaudoję nemokama telefono linija.



4 pav. Brandos egzaminų viešosios paslaugos gavėjų skaičius pagal gautos informacijos apie brandos egzaminų procesą šaltinius

Kaip matome, pagrindiniai informacijos apie brandos egzaminų procesą šaltiniai yra informacinės pamokos ir internetas, vadinasi, reikia atkreipti dėmesį į minėtų šaltinių teikiamos informacijos tikslumą ir adekvatumą.

Brandos egzaminų viešosios paslaugos gavėjų nuomonė apie su brandos egzaminų vykdymu susijusius teiginius parodė, jog sesijų laikas yra tinkamas – taip teigė 71 proc. respondentų (rezultatas gaunamas susumavus *sutinku* ir *visiškai sutinku* kategorijas) (žr. 5 pav.).



5 pav. Brandos egzaminų viešosios paslaugos gavėjų nuomonė apie brandos egzaminų vykdymo stadiją (proc.)

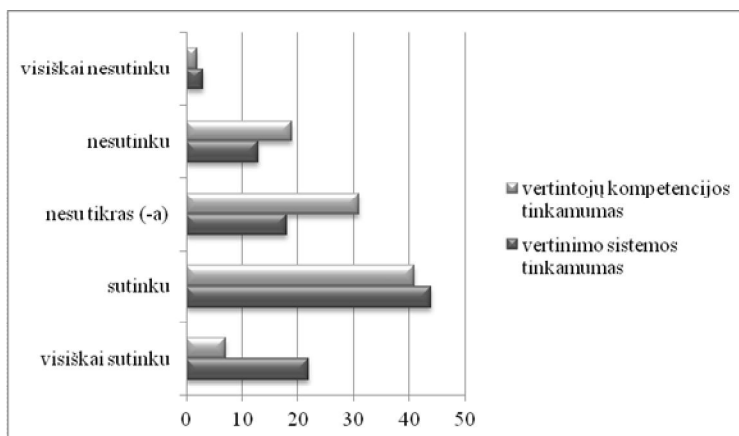
Vertindami vykdytojų atliktą darbą 53 proc. paslaugos gavėjų nesutiko, o 7 proc. visiškai nesutiko su teiginiu, kad darbas atliktas tinkamai. Kita brandos egzaminų vykdymo stadijos

problema – netinkamai paruoštos patalpos. 53 proc. respondentų nesutiko su teiginiu, jog patalpos brandos egzaminams buvo paruoštos tinkamai, o 5 proc. visiškai nesutiko su šiuo teiginiu (žr. 5 pav.).

Kitokie rezultatai atsispindi brandos egzaminų viešosios paslaugos tiesioginių teikėjų vertinime. Priešingai negu gavėjai, teikėjai nesutinka, kad brandos egzaminų sesijų laikas tinkamas: 50 proc. apklaustųjų mano, jog laikas netinkamas. Paslaugos teikėjai teigė, kad patalpos paruošiamos tinkamai ir brandos egzaminų vykdytojai darbą atlieka tinkamai. Tokių nuomonių skirtumą gali determinuoti skirtingi paslaugos gavėjų ir paslaugos teikėjų lūkesčiai vertinamo brandos egzaminų organizavimo etapo atžvilgiu. Pavyzdžiui, paslaugų teikėjų funkcijas atliekantys pedagogai neigiamai vertina sesijų laiko tinkamumą, nes jis dubliuojasi su jų pagrindinių ugdymo pareigų per pamokas įgyvendinimu. O paslaugos gavėjams šis trūkumas nėra aktualus.

Vertinimo stadiją brandos egzaminų viešosios paslaugos gavėjai apskritai vertina gerai – daugiau nei 40 proc. sutinka, kad vertinimo sistema tinkama ir vertintojų kompetencija pakankama. Vis dėlto 19 proc. respondentų nesutinka, jog vertintojų kompetencija pakankama, 31 proc. respondentų nėra tikri dėl šio teiginio. 13 proc. respondentų mano, jog tokia vertinimo sistema yra netinkama (žr. 6 pav.).

Panašūs ir brandos egzaminų viešosios paslaugos teikėjų tyrimo rezultatai. Kad vertintojų kompetencija galima pasitikėti, mano 83 proc. viešosios paslaugų teikėjų. 33 proc. apklaustųjų teikėjų nėra įsitikinę brandos egzaminų vertinimo sistemos tinkamumu ir 17 proc. mano, jog sistema nėra tinkama. Gavėjų ir teikėjų vertinimo stadijos vertinimo rezultatai ryškiau nesiskiria.



6 pav. Brandos egzaminų viešosios paslaugos gavėjų nuomonė apie brandos egzaminų vertinimo stadiją

Taigi ruošimosi ir vertinimo stadijas viešosios paslaugos gavėjai vertina teigiamai, tačiau vykdymo stadijoje nurodomi ryškūs tinkamo patalpų paruošimo trūkumai ir nepakankama vykdytojų kompetencija. Gerinant kokybę būtų tikslinga daugiau dėmesio skirti vykdymo stadijai.

Apibendrinant tyrimo duomenis galima skirti kiekvieno etapo pranašumus ir trūkumus (žr. 1 lent.).



Brandos egzaminų proceso etapų analizė

Etapas	Pranašumai	Trūkumai
Planavimas (pasiruošimas)	<ul style="list-style-type: none"> - galinčių laikyti brandos egzaminus subjektų sąvokos platumas garantuoja demokratinės švietimo sistemos principo įgyvendinimą; - vykdomi mokymai užduočių rengėjams; - kuriamas užduočių bankas; - naujų informavimo būdų paieška ir informuojamų subjektų plėtra; - sklandi tarpinstitucinė komunikacija ir aktyvus bendradarbiavimas. 	<ul style="list-style-type: none"> - nenumatyta eksternų atleidimo nuo įmokos dėl sunkios materialinės padėties tvarka; - užduočių archyvo ir patikimų užduočių stoka; - per maža informacijos apimtis, kadangi abiturientai neturi galimybės susipažinti su dažniausia pasitaikiusiomis klaidomis ar pavyzdiniais išlaikiusiųjų darbais; - komunikavimo su abiturientais trūkumas.
Vykdymas	<ul style="list-style-type: none"> - kandidatai palankiai vertina pagrindinės ir pakartotinės sesijos organizavimą; - sukurta asmens duomenų apsaugos sistema garantuoja atliktų užduočių objektyvų įvertinimą. 	<ul style="list-style-type: none"> - dviejų sesijų organizavimas kelia problemų organizuojančioms mokykloms, kadangi jos sutampa su ugdymo procesu ar vyksta kasmetinių mokyklos darbuotojų atostogų metu, be to, silpnina abiturientų motyvaciją; - dėl vykdytojams neorganizuojamų mokymų, patalpų netinkamo paruošimo objektyvus žinių patikrinimas negali būti garantuojamas; - detalus reglamentavimas, nuobaudų sistema nesudaro sąlygų pasireikšti iniciatyvoms.
Vertinimas	<ul style="list-style-type: none"> - vertintojų kompetencija, kuri įgyjama per mokymus; - vertinimo instrukcijų rengimas atsižvelgiant į kandidatų darbus; - apeliacijų teikimo galimybė. 	<ul style="list-style-type: none"> - dvi paralelinės vertinimo sistemos neleidžia palyginti kandidatų pasiekimų; - per didelis vertinimo komisijų darbo krūvis; - nenumatyta galimybė susipažinti su darbu prieš pateikiant apeliaciją dėl valstybinio brandos egzamino.

Brandos egzaminų tyrimo rezultatai leidžia išskirti dvi organizavimo proceso problemų grupes: apskritai brandos egzaminų organizavimui būdingos ir pakartotinės sesijos brandos egzaminų organizavimo problemos.

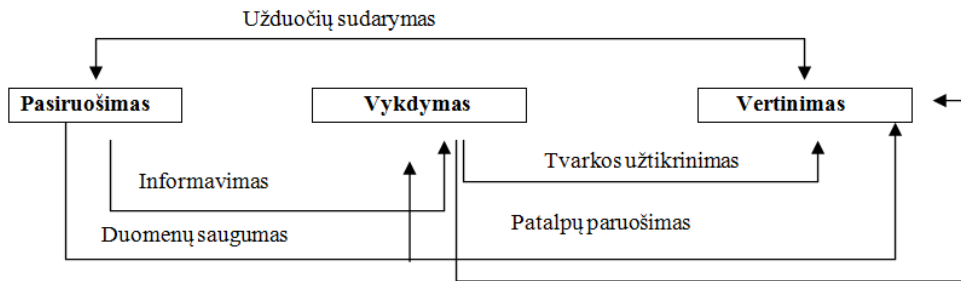
Prie bendrų problemų galima priskirti šias: sunkumai organizuojant vertinimo komisijų, vykdytojų darbą, nes mokyklose tuo pačiu metu vyksta ugdymo procesas. Vienas respondentų teigia, jog užkirsti kelią nusirašinėjimui sunkiau dideliuose miestuose, nes didelį būrį abiturientų, laikančių egzaminą vienoje patalpoje, sunkiau kontroliuoti ir užfiksuoti visus pažeidimus.

Specifinė brandos egzaminų pakartotinės sesijos problema yra ta, jog dėl sesijos laiko tenka atšaukti mokytojus ir mokyklos administraciją iš kasmetinių atostogų. Taigi pakartotinių sesijų laikas tinkamas abiturientams, deja, to negalima pasakyti apie mokyklas.

Vis dėlto verta pabrėžti, kad siekiant užtikrinti kokybę svarbu tobulinti visus brandos egzaminų proceso komponentus.

Diskusija

Tyrimo rezultatai leidžia brandos egzaminų procesą apibrėžti kaip priežastinio ryšio modelį, nes kiekvieno etapo elementai daro įtaką po jų einančiam etapui (žr. 7, 8 pav.).



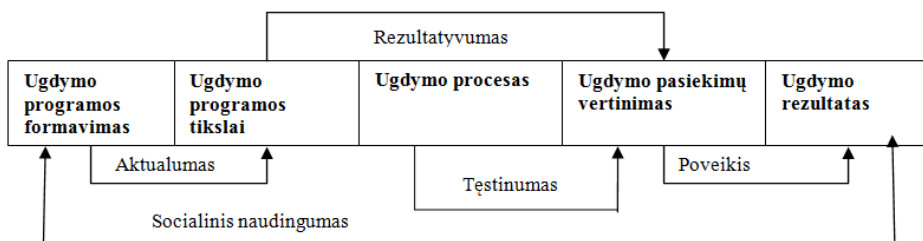
7 pav. Brandos egzaminų proceso etapų tarpusavio priklausomybė

Užduočių sudarymo tikslumas lemia vertinimą, o atsižvelgiant į vertinimo komisijų netinkamomis pripažintas užduotis numatomi tam tikri reikalavimai kitų metų užduotims. Kai šalis tinkamai neinformuotos, galimi vykdymo tvarkos pažeidimai. Duomenų saugumo užtikrinimas turi įtakos vykdymui ir vertinimui, nes tik garantavus užduočių ir asmens duomenų saugumą galima tikėtis, jog kandidato vertinimas bus objektyvus. Tvarkos užtikrinimas ir tinkamas patalpų paruošimas yra svarbūs vertinimo tikslumo veiksniai.

Reikia pabrėžti, kad brandos egzaminų, kaip ugdymo pasiekimų vertinimo, organizavimo kokybė gali turėti ir ilgalaikių pasekmių, t. y. turėti poveikį ugdymo proceso išdavaui – visuomenės išsilavinimo lygiui, nes brandos egzaminai kartu yra ir stojamieji į aukštesnės pakopos mokyklas (žr. 8 pav.). Analizuojant visą ugdymo procesą pasakytina, kad ugdymo programos tikslai atspindi ugdymui keliamus aktualius reikalavimus. Reikalavimai numatomi atsižvelgiant į ugdymo rezultatus – jaunuolio pasiektą brandos lygį, turimas žinias ir išugdytus gebėjimus. Formuluojuojant reikalavimus svarbus vaidmuo turėtų tekti aukštosioms ir aukštesniosioms mokykloms, kadangi atsižvelgiant į jų nuomonę apie įstojusių asmenų gebėjimus ir žinias reikėtų tobulinti ugdymo programas. Tinkamai suformuluoti ugdymo programos tikslai, numatant pasiekimų lygį, ir ugdymo pasiekimų vertinimas, kuris yra brandos egzaminų rezultatas, atspinti ugdymo programos rezultatyvumą (veiksmingumą), t. y. tikslų pasiekimo lygį. Svarbus yra ugdymo proceso ir ugdymo pasiekimų vertinimo tęstinumas. Sudarant vertinimo sistemą turi būti remiamasi ugdymo procese suteiktomis žiniomis ir išugdytais gebėjimais. Dėl šios priežasties yra svarbu parengti ugdymo turinį atitinkančias užduotis ir sukurti vertinimo sistemą, kuri būtų susieta su visu ugdymo procesu. Siūlytina, kad bent 20 proc. galutinis vertinimas priklausytų nuo proceso metu vykdyto vertinimo, t. y. 20 proc. galutinio pažymio sudarytų paskutinių dvejų metų metinių pažymių vidurkis. Iš analizės išryškėja, kad brandos egzaminų



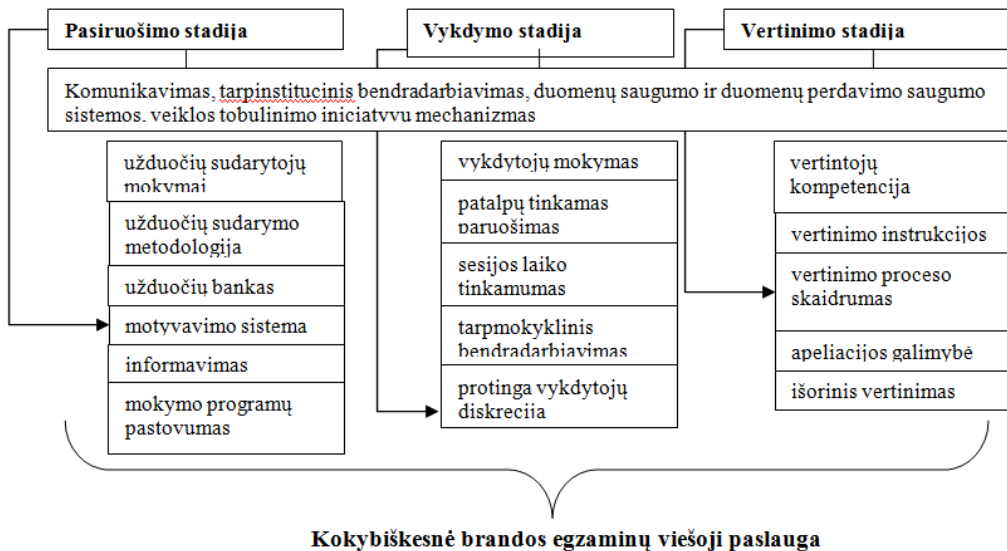
minai (ugdymo pasiekimų vertinimas) yra svarbi viso ugdymo proceso grandis, nes tai bendrojo lavinimo ir aukštojo bei aukštesniojo išsilavinimo jungiamoji grandis.



8 pav. Bendrojo lavinimo proceso etapų tarpusavio priklausomybė

Tyrimo rezultatai parodo, kad brandos egzaminų kokybei įtaką daro reglamentavimas, žmogiškieji ištekliai ir palanki aplinka. Reglamentavimas – tai brandos egzaminų proceso vykdymo nuostatos. Reglamentavimo nuostatos dėl duomenų saugumo, reikalavimų brandos egzaminų teikėjams, informavimo, komunikavimo tvarkos neatsiejamos nuo brandos egzaminų viešosios paslaugos kokybės. Žmogiškųjų išteklių kompetencija sudarant užduotis, vykdančias ir vertinančias egzaminus yra brandos egzaminų kokybės garantas, o jam įtaką daro paslaugų teikėjų funkcijų ir reikalavimų jų kompetencijai reglamentavimas. Jei viešųjų paslaugų teikėjai kompetentingi, kuriama draugiška aplinka, nes auga paslaugos gavėjų pasitikėjimas ir tikėjimas paslaugos tinkamumu. Palanki aplinka – tai pasiruošimas teikti kokybišką paslaugą ir sąlygų ją tobulinti numatymas, sudarant paslaugos gavėjams ir teikėjams galimybę teikti siūlymus dėl veikos tobulinimo per veiklos tobulinimo mechanizmus. Galima daryti išvadą, jog brandos egzaminų kokybė yra išvestinė iš tinkamo reglamentavimo, kompetentingo personalo ir palankios aplinkos sudarymo. Visi šie veiksniai sąveikauja tarpusavyje, todėl tikslinga tobulinti kiekvieną iš jų norint kelti bendrą brandos egzaminų viešosios paslaugos kokybę.

Nustačius kokybės veiksnių įtaką ir tarpusavio ryšius kyla klausimas, kaip galima juos tobulinti, kad brandos egzaminų kokybė pagerėtų. Remiantis kiekvieno proceso etapo analize formuojamas veiksnių, turinčių įtakos brandos egzaminų viešosios paslaugos kokybei, sąrašas. Juo remiantis sukurtas brandos egzaminų viešosios paslaugos kokybės tobulinimo modelis (žr. 9 pav.).



9 pav. Brandos egzaminų kokybės užtikrinimo modelis

Pateiktame brandos egzaminų kokybės tobulinimo modelyje siūloma tobulinti esamus egzaminų vykdymo komponentus ir įtraukti keletą naujų. Taigi rekomenduojami inkrementiniai brandos egzaminų organizavimo proceso pokyčiai, orientuoti į dabar funkcionuojančios tvarkos tobulinimą. Dabartiniame modelyje numatyti tik užduočių sudarytojų ir vertintojų mokymai, o naujame akcentuojamas ir vykdytojų mokymų poreikis. Vykdytojų mokymai yra svarbūs dėl vykdymo etapo kokybės, taip pat dėl to, jog vykdytojų diskreција galima tik tuo atveju, jei asmuo yra tinkamai informuotas ir suvokia savo atliekamo darbo svarbą. Dar viena modelio kliūtis – pilietinės iniciatyvos stoka ir žemas viešojo sektoriaus darbuotojų iniciatyvumo lygis, todėl modelio elemento „veiklos tobulinimo iniciatyvų mechanizmo“ veikimas abejotinas, vis dėlto vien tokios galimybės sukūrimas rodo pažangą, nes sudaro tinkamą aplinką pilietinei visuomenei reikštis.

Išvados

- Brandos egzaminai – viešoji paslauga, kadangi juos administruoja centrinė valstybės institucija – Švietimo ir mokslo ministerija, o teikia institucijų tinklas: Nacionalinis egzaminų centras, apskrities viršininko ir savivaldybių švietimo skyriai bei mokyklos. Brandos egzaminų tvarką reglamentuoja norminiai teisės aktai. Teikimo procese sąveikauja viešosios paslaugos gavėjai (kandidatai) ir teikėjai. Brandos egzaminams nebūdingas pelno siekimas, pagrindinis tikslas – kandidatų poreikių tenkinimas.
- Brandos egzaminų, kaip viešosios paslaugos, kokybę rodo atitiktis reglamentuotai tvarkai ir vartotojų lūkesčių patenkinimas. Norint nustatyti viešosios paslaugos kokybę reikia remtis kokybės vadybos modeliais, todėl brandos egzaminų viešosios paslaugos kokybės tyrimas remiasi brandos egzaminų proceso, suskirstyto į stadijas, analize.
- Tyrimo rezultatai leidžia teigti, jog pasirengimo brandos egzaminams stadijos pranašumai yra brandos egzaminų subjektų sąvokos platumas, užduočių rengėjų mokymai, užduočių banko kūrimas, informavimo būdų įvairovė, informuojamų subjektų plėtra,



tarpinstitucinė komunikacija ir tarpinstitucinis bendradarbiavimas. Trūkumai – užduočių archyve patikimų užduočių stoka, per maža informacijos apimtis, komunikacijos su abiturientais stoka.

- Tyrimo rezultatai rodo, kad pagrindinis organizavimo stadijos pranašumas yra asmens duomenų apsaugos sistema. Trūkumai – dviejų sesijų organizavimas, vykdytojų kompetencijos stoka, netinkamas patalpų paruošimas. Pažymose minimi tvarkos pažeidimai ir anketinės apklausos tyrimo rezultatai rodo, jog vykdytojų kompetencija ir patalpų paruošimas netenkina gavėjų poreikių ir pažeidžia nustatytą tvarką. Struktūruoto interviu respondentai teigia, jog sesijų laikas yra netinkamas, nes sutampa su ugdymo procesu ir kasmetinėmis mokyklos darbuotojų atostogomis.
- Brandos egzaminų vertinimo stadijos pranašumai yra vertintojų kompetencija, įgyjama per mokymus, užduočių vertinimo instrukcijos sudarymas, atsižvelgiant į kandidatų darbus, ir apeliacijos galimybė. Tačiau teikiant apeliaciją dėl valstybinio brandos egzaminų kandidatui nėra leidžiama susipažinti su savo darbu, todėl nėra užtikrinamas skaidrumo principas.

Literatūra

Bailey W. G. (1995). *The Encyclopedia of Police Science*. New York: State University of New York.

Brandos egzaminų organizavimo ir vykdymo aprašas. LR švietimo ir mokslo ministro 2008 m. gruodžio 30 d. įsakymas Nr. ISAK- 3525.

Denhardt R.B. (2001). *Viešųjų organizacijų teorijos*. Vilnius: Algarvė.

Dikavičius V., Stoškus S. (2003). *Visuotinės kokybės vadyba*. Kaunas: Technologija.

Dolata R. Putkiewicz E. ir Wilkomirska A. (2004). The Reform of the Matura Exams – Evaluations and Recommendations. - *Analyses and Options*. The Institute of Public Affairs, 22, p. 1– 14.

Grönroos Ch. (2001). *Service management and marketing: a customer relationship management approach*. (second ed.) Chichester: John Wiley & Sons.

Kazilūnas A. (2006). *Kokybės analizė, planavimas ir auditas*. Vilnius: MRU.

Kolczyk E. (1997). Informatics Matura Examination: Useful or Not. Prieiga per internetą: http://www.mirandanet.ac.uk/ftp/Informatics_Matura_in_Poland.pdf (žiūrėta 2009-07-16).

Langer M. (1997). *Service Quality in Tourism: Measurement Methods and Empirical Analysis*. Frankfurt am Main: Lang.

Langvinienė N., Vengrienė B. (2008). *Paslaugų teorija ir praktika*. KTU, VU: Technologija.

Matura in Austrija. Prieiga per internetą: <http://www.economicexpert.com/a/Matura.htm> (žiūrėta 2009-07-09).

Rado P. (2003). *Švietimas pereinamuoju laikotarpiu: švietimo politikos kūrimo kryptys Vidurio Europos ir Baltijos šalyse*. Vilnius: Garnelis.

Rudzkienė V. (2005). *Socialinė statistika*. Vilnius: MRU.

Stanickas E. R., Bagdonienė D. (2004). *Visuotinės kokybės vadybos metodų taikymas organizacijose*. Kaunas: Technologija.

Švietimo ir mokslo ministerija (2007). *Ką rodo 2006 metų bendrojo priėmimo į aukštąsias mokyklas duomenys?* Prieiga per internetą: www.smm.lt/svietimo_bukle/ (žiūrėta 2009 09 20).

Viešojo administravimo įstatymas (2006). „Valstybės žinios“, 2006-07-14, Nr. 77-2975.

Zeithaml V. A., Parasuraman A., Berry L. L., 1990. *Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations*. New York: The free Press.

Summary

PRECONDITIONS FOR QUALITY ASSURANCE OF THE PROCESS OF MATURITY EXAMINATION

Jolanta Urbanovič, Guoda Balaikaitė

Mykolas Romeris university, Lithuania

Researches of Maturity exams are usually restricted to the tasks of content analysis, thus maturity examinations are attached to the pedagogical field of study. However, the final examination is a complex phenomenon, being the task of content and its implementation process. Therefore, to fully assess the maturity exams, the administration cannot be forgotten. Final examination is a public service and, herewith, one of the public administration areas. For the reasons identified, as well as annually emerging problems of the organisation of maturity examinations and the lack of appropriate scientific researches on this issue, it was decided to carry out a research on the quality of the maturity examinations process and find out what affects the assurance of this quality.

The goal of the research is to identify the preconditions of maturity examinations' process quality assurance in Lithuania. According to theoretical models, it was decided to investigate the quality of the maturity examination through the process itself, including the users of maturity examinations public service and its direct providers. In order to systematize and discuss the results, the following methods were used: analysis of scientific literature and legislation, data analysis, summarising, comparison, questionnaire and the structured interview.

The review of scientific literature showed that the quality of maturity examinations as a public service is a correspondence of the regulated process and the consumers' expectations. Questionnaire results showed that the consumers are not satisfied with the preparation of facilities and the work of people engaged. According to the interviewed, the main problem of the maturity examinations is inappropriate session time. The comparison of the assessment process of the providers and the consumers revealed that they differ in the preparation of the facilities, employees' appropriate work and the session time.

In this research is analysed the concept of the public service quality, the main principles of quality management and quality models, the maturity examination process, which is divided into three phases. Each stage presents the strengths and weaknesses identified by analysing law regulated procedures and the results of maturity examinations research. On the basis of the research results the quality assurance elements specific to each phase are established. On the whole, there can be made a maturity examination quality model and its impact identified.

Key words: maturity examination, public service, quality assurance.

Received 28 October 2011; accepted 28 November 2011



Jolanta Urbanovič

Dr., Lecturer, Department of Public Administration, Mykolas Romeris University,
20 Ateities Street, LT-08303 Vilnius, Lithuania.

E-mail: jolanta.urbanovic@gmail.com

Website: <http://www.mru.lt>



Guoda Balaikaitė

MSc., Department of Public Administration, Mykolas Romeris University, 20 Ateities Street, LT-08303 Vilnius, Lithuania.

E-mail: guoda.balaikaite@gmail.com

Website: <http://www.mru.lt>