

Laima SAJIENĖ, Rasa TAMULIENĖ

Vytauto Didžiojo universitetas • Vytautas Magnus University

PARAMOS STUDENTAMS KOKYBĖS VERTINIMO PARAMETRAI AUKŠTOJO MOKSLO INSTITUCIJOSE

QUALITY ASSESSMENT PARAMETERS FOR STUDENT SUPPORT AT HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS

SANTRAUKA

Straipsnyje pristatomame tyrime pagrįsti paramos studentams kokybės vertinimo parametrai aukštojo mokslo institucijose. Plėtojama diskusija apie paramą studentams, kaip aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų sistemą, kuri yra viena iš priemonių į studentą orientuoto studijų turiniui plėtoti bei studentų emociniams, akademiniais bei socialiniams poreikiams tenkinti, sudarant prielaidas studijų sėkmei. Akcentuojama, kad paramos studentams kokybė gali būti vertinama per akademinę paramos studentams dimensiją, kuri apibrėžtina šiais kriterijais: karjeros projektavimo paslaugos, akademinio studentų informavimo ir konsultavimo paslaugos, studentų įvedimas į studijas, pagalba tarptautiniams studentams, užsienio kalbų centro paslaugos, bibliotekos paslaugos, nuotolinių studijų centro paslaugos; bei neakademinę paramos studentams kokybės vertinimo dimensiją, apibrėžiamą per psichologinio konsultavimo paslaugų, studentų apgyvendinimo paslaugų, finansinės paramos ir studentų konsultavimo teisiniais klausimais, paslaugų skirtų bendruomeniškumo jausmui plėtoti, paslaugų, užtikrinančių studentų sveikatą, paramos, skiriamos neįgaliesiems studentams kriterijus.

ABSTRACT

The research presented in this article aims to validate quality assessment parameters for student support at higher education institutions. Student support is discussed as the system of services provided by a higher education institution which helps to develop student-centred curriculum and fulfils students' emotional, academic, social needs, and acts as a precondition for successful academic performance. The article emphasises that the quality of student support can be assessed through academic and non-academic student support dimensions. The following criteria are used to describe the academic dimension: career designing services, academic student information and counselling services, first year students' orientation courses, support for international students, foreign language centre services, library services, and distance study centre services. The non-academic dimension involves psychological counselling services, accommodation services, financial support and legal counselling, services that promote a sense of community, health services, and support for students with disability.

PAGRINDINIŲ TERMINŲ APIBRĖŽIMAI

- *Akademinė parama studentams* – aukštosios mokyklos paslaugos, skirtos studentų poreikiams, tiesiogiai susijusiems su studijų procesu, išpildyti.
- *Kokybės vertinimo parametrai* – vertinamo objekto sandarą apibrėžiančių dimensijų, kriterijų bei rodiklių visuma, leidžianti objektyviai įvertinti matuojamo objekto atitiktį numatytiems reikalavimams (standartams).
- *Neakademinė parama studentams* – aukštosios mokyklos paslaugos, orientuotos į studento emocinių bei socialinių poreikių, tiesiogiai nesusijusių su studijų procesu išpildymą.
- *Parama studentams* – aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų sistema, padedanti patenkinti studento emocinius, akademinus bei socialinius poreikius ir sudaranti prielaidas studento asmeninei gerovei bei studijų sėkmei užtikrinti.

ĮVADAS

Paramos studentams svarba įgyvendinant Bolonijos proceso tikslus akcentuojama skirtinguose dokumentuose (Bergeno komunikatas, 2005; Londono komunikatas, 2007; Liuvėno komunikatas, 2009). Bergeno komunikate (2005) parama studentams minima pabrėžiant socialinę Bolonijos proceso dimensiją, Londono komunikate (2007) pažymima, kad parama studentams tampa svarbia prielaida didinant aukštojo mokslo prieinamumą bei kuriant lankstesnes studijų formas. Liuvėno komunikate (2009) teigiama, jog parama studentams – viena iš priemonių siekiant sėkmingai plėtoti į studentą orientuotas studijas Europos aukštojo mokslo institucijose. Pažymima, kad perėjimas prie į studentą orientuoto studijų turinio pareikalaus aukštojo mokslo institucijų daugiau dėmesio skirti studentams informuoti ir konsultuoti,

DEFINITIONS OF KEY TERMS

- *Academic student support* – services provided by a higher education institution that are aimed at the fulfilment of students' needs directly related to the process of studies.
- *Quality assessment parameters* – dimensions, criteria and indicators that define the structure of an object to be assessed and allow objective evaluation of the correspondence of the object to the set requirements (standards).
- *Non-academic student support* – services provided by a higher education institution that are related to the fulfilment of students' emotional and social needs that are not directly related to the process of studies.
- *Student support* – the system of services provided by a higher education institution, which fulfils students' emotional, academic and social needs and is a precondition for increasing student's individual welfare and academic success.

INTRODUCTION

The importance of student support when implementing the aims of the Bologna Process is emphasised in a number of documents (Bergen Communique, 2005; London Communique, 2007; Leuven Communique, 2009). The Bergen Communique (2005) mentions student support when discussing the social dimension of the Bologna Process. The London Communique (2007) emphasises that student support becomes an important precondition for improving higher education availability and developing more flexible study forms. The Leuven Communique (2009) indicates that student support is an important tool for successful implementation of the student-centred approach in the European higher education institutions. Shifting to the student-centred curriculum will require higher education institutions to

siekiant sudaryti jiems individualius studijų grafikus bei sukurti lankstesnę studijų aplinką (Trends VI¹, 2010). Ataskaitoje apie Bolonijos proceso tikslų įgyvendinimą Europos aukštojo mokslo erdvėje² (2012) pastebima, kad parama studentams yra vienas pagrindinių elementų, nulemiančių studentų motyvaciją, pasitenkinimą studijomis bei sudarančių prielaidas didesniai studijų prieinamumui. Pažymima, kad parama studentams, teikiama aukštojo mokslo institucijose, leidžia sėkmingai integruotis į aukštojo mokslo instituciją, sudaro sąlygas teigiamai patirčiai studijuojant ir padeda užtikrinti sklandų absolventų perėjimą iš aukštojo mokslo institucijos į darbo pasaulį (Bolonijos proceso įgyvendinimo Europos aukštojo mokslo erdvėje ataskaita, 2012).

Nepaisant paramos studentams svarbos, akcentuojamos įgyvendinant Bolonijos proceso tikslus, Europos universitetų asociacijos ataskaitoje apie Bolonijos tikslų įgyvendinimą (Trends VI, 2010) pastebima: „paramos studentams svarba Europos aukštojo mokslo institucijose buvo sąlyginai ignoruojama politikų įgyvendinant Bolonijos proceso tikslus, nors pastaroji (*parama studentams – aut.*) yra būtina suprantant Bolonijos reformų naudą būsimiems ir esamiems studentams, teikiant pagalbą studentams susikuriant lankstesnius studijų būdus, padedant studentams sėkmingai pasiekti jų užsibrėžtus studijų tikslus ir integruojantis darbo rinkoje“ (p. 82).

Skirtingi tyrėjai (Morgan, 2012; Mazer, Thompson, 2011; Jacklin, Le Riche, 2009; Jones, 2008; LaPadula, 2003) pažymi, kad paramos studentams kokybės užtikrinimas bei plėtojimas aukštojo mokslo institucijose – moksliniu lygmeniu menkai tyrinėtus reiškinys. Mokslinėje literatūroje nesant bendro paramos studentams konstrukto, o politinio

pay more attention to student information and counselling having the aim to provide students with individual timetables and to create more flexible study environment (Trends VI¹, 2010). The Bologna Process Implementation Report² (2012) emphasises that student support is one of the determining factors of student motivation, satisfaction with studies and is a precondition for greater study availability. It is noted that student support at higher education institutions enables successful integration into a higher education institution, creates conditions for positive study experience and helps to ensure smooth transition from a higher education institution into the labour world (The European Higher Education Area in 2012: Bologna Process Implementation Report, 2012).

Despite the importance of student support that is emphasised when implementing the aims of the Bologna Process, the EUA report on the implementation of the Bologna Process aims (Trends VI, 2010) indicates that: “the importance of student services in European HEIs has been relatively ignored by policy makers throughout the Bologna decade even although it (*student support – authors’ note*) is essential for communicating the benefits of the reforms to potential and current students, guiding them in constructing more flexible study paths, succeeding in attaining their learning goals and supporting their entry into the labour market” (p. 82).

A number of researchers (Morgan, 2012; Mazer, Thompson, 2011; Jacklin, Le Riche, 2009; Jones, 2008; LaPadula, 2003) note that quality assurance and quality development of student support at higher education institutions has not been sufficiently analysed from the scientific perspective. Scientific literature does not provide a common construct of student support and political documents only provide an abstract description of the phenomenon of

¹ Trends 2010: A decade of change in European Higher Education.

² The European Higher Education Area in 2012: Bologna Process Implementation Report.

¹ Trends 2010: A decade of change in European Higher Education.

² The European Higher Education Area in 2012: Bologna Process Implementation Report.

lygmens dokumentuose paramos studentams reiškinį aprašant tik abstrakčiu lygmeniu, aukštojo mokslo institucijose paramos studentams paslaugos bei kokybės plėtojimas suprantamas ir interpretuojamas skirtingai, kas gali apsunkinti tokių Bolonijos tikslų kaip Europos kreditų kaupimo ir perkėlimo sistemos, lankstesnių studijų formų bei būdų bei didesnio studijų prieinamumo, įgyvendinimą. Šiame kontekste bendra paramos studentams kokybės užtikrinimo sistema tampa svarbia prielaida siekiant plėtoti į studentą orientuotą studijų turinį.

Šiame straipsnyje pristatomų teorinio tyrimo rezultatų pagrindu keliamas **tyrimo tikslas** – pagrįsti paramos studentams aukštojo mokslo institucijose kokybės vertinimo parametrus. **Tyrimo objektas** – paramos studentams kokybės vertinimo parametrai aukštojo mokslo institucijose. Numatytam tyrimo tikslui pasiekti keliami šie **uždaviniai**: 1) pagrįsti paramos studentams, kaip Bolonijos proceso tikslų įgyvendinimo sąlygos, sampratą; 2) apibrėžti paramos studentams kokybės aukštojo mokslo institucijose vertinimo dimensijas ir kriterijus.

Tyrimo tikslui ir uždaviniams realizuoti pasirinktas teorinio tyrimo būdas, literatūros ir dokumentų analizės, lyginimo ir modeliavimo metodai. Mokslinės literatūros ir dokumentų analizės ir lyginimo pagrindu apibrėžta paramos studentams aukštojo mokslo institucijose samprata. Teorinio modeliavimo metodas taikytas išskirti, apibrėžti ir pagrįsti paramos studentams kokybės vertinimo parametrus, t. y. dimensijoms ir kriterijams.

1 PARAMOS STUDENTAMS SAMPRATA

M. Morgan (2012) pastebi, kad atliekant paramos studentams tematikos tyrimus, vartojamos sąvokos „parama studentams“ (angl. *student support*) bei „paslaugos studentams“

student support. Therefore, student support services and quality development at higher education institutions are understood and interpreted differently and it becomes difficult to implement such aims of the Bologna Process as the European Credit Transfer and Accumulation System, more flexible study forms and methods and better study availability. In such a context, a common system for quality assurance of student support becomes an important precondition for the development of the student-centred curriculum.

On the basis of theoretical research results presented in this article, the following **research aim** is set: to validate quality assessment parameters for student support at higher education institutions. **Research object** – quality assessment parameters for student support at higher education institutions. In order to achieve the research aim, the following **tasks** are set: 1) to validate the concept of student support as a precondition for the implementation of the Bologna aims; 2) to define dimensions and criteria for student support assessment at higher education institutions.

In order to achieve the aim of the research and realise its tasks a theoretical research methodology was chosen and the methods of literature and document analysis, comparison and modelling were applied. The concept of student support at higher education institutions was defined on the basis of scientific literature and document analysis and comparison. Theoretical modelling was used to identify, define and validate quality assessment parameters for student support, i.e. dimensions and criteria.

1 THE CONCEPT OF STUDENT SUPPORT

According to Morgan (2012), two terms most frequently found in student support related literary resources are “student support” and “student services”. Analysis of

(angl. *student services*). Analizuojant mokslinę literatūrą (Lacovidou ir kt., 2009; Dhillon ir kt., 2008), aptinkama ir trečia sąvoka paramai studentams aprašyti – „paramos studentams paslaugos“ (angl. *student support services*). Vis dėlto, skirtingi tyrėjai panašiai apibrėžia „paramos studentams“, „paslaugų studentams“ bei „paramos studentams paslaugų“ sąvokas. Pavyzdžiui, M. LaPadula (2003) teigia, kad parama studentams – tai studentų informavimas ir pagalbos jiems teikimas šalia studijavimo medžiagos. K. L. Rogers (2002) vartoja „paslaugų studentams“ sąvoką bei išskiria septynias paramos studentams paslaugų grupes (konsultavimą bei parengimą karjerai, studentų savi-valdą; studentų elgesio reguliavimą; studentų apgyvendinimo paslaugas, finansinę pagalbą studentams, studentų sveikatos paslaugas, paramą sportininkams). M. Lacovidou ir kt. (2009) vartoja „paramos studentams paslaugų“ sąvoką kaip vieną iš aukštosios mokyklos institucinio vertinimo dimensijų ir apibrėžia pastarąją kaip konsultavimą, mokymą bei patarimus studentams registracijos ir studijų programas bei karjeros klausimais. L. Thomas ir kt. (2002, cituota iš Morgan, 2012) apibendrina „paramos studentams“, „paslaugų studentams“ bei „paramos studentams paslaugų“ konceptus ir teigia, kad parama studentams – aukštosios mokyklos teikiamos paslaugos, kurios padeda studijuoti.

Japonų studijų kokybės užtikrinimo terminų žodyne³ (2007) vartojama sąvoka „studijų parama“ apibrėžiama kaip „visapusė paramos sistema aukštojo mokslo institucijose, kuri sudaro sąlygas studentams susitelkti efektyviam studijavimui, padeda pasirinkti studijų kryptį, konsultuoja juos bei jiems pataria“ (p. 24). Pastarasis paramos studentams apibrėžimas akcentuoja jiems teikiamas paslaugas – konsultavimą, patarimą bei orientavimą – ir pabrėžia, kad paramai studentams užtikrinti teikiamos paslaugos turėtų būti sistemiškos, t. y. parama studentams apibrėžiama kaip tam tikra sistema.

scientific literature (Lacovidou et al., 2009; Dhillon et al., 2008) has revealed a third concept – student support services. However, different authors define the concepts of student support, student services and student support services in a similar way. For example, LaPadula (2003) defines student support as assistance and information offered to students above and beyond their learning materials. Rogers (2002) uses the concept of “student services” and distinguishes 7 groups of services (counselling and career development, student government, student activities and student publications; the regulation of student conduct; student accommodation services, financial support, health-related services, athlete support). Lacovidou et al. (2009) use the concept of “student support services” as a dimension of institutional assessment of a higher education institution and define it as counselling, assistance and guidance related to student enrolment into study programmes and career aspects. Thomas et al. (2002, from Morgan, 2012) summarise the concepts of “student support”, “student services” and “student support services” and claim that student support involves services that a higher education institution provides and that help to study.

Glossary of Quality Assurance in Japanese Higher Education (2007) defines “learning support” as “a comprehensive support system in *higher education institutions* which enables students to concentrate in studying effectively, such as guidance for taking courses, student counselling and advice” (p. 24). This definition highlights services provided to students, i.e. counselling, advice and orientation, and emphasises that services provided in order to ensure student support should be systematic, i.e. student support is defined as a particular system.

The project “Developing an Internal Quality Culture in European Universities”

³ Glossary of Quality Assurance in Japanese Higher Education.

Europoje įgyvendintame projekte „Kokybės kultūros plėtojimas Europos aukštojo mokslo institucijose“ (2003) vartojama sąvoka „paramos studentams paslaugos“. Paramos studentams paslaugos išskiriamos kaip viena iš aukštųjų mokyklų vidinės kokybės užtikrinimo sistemos sričių ir teigiama, kad: „paramos studentams paslaugos apima programas bei veiklas, parengtas aukštosios mokyklos siekiant gerinti studentų akademinę veiklą kartu su studento asmenine gerove, siūlant universiteto bendruomenės nariams paslaugas, kurias papildo universitetinę patirtį ir prisideda prie asmenų gerovės“ (p. 27). Iš pastarojo apibrėžimo matyti, kad pagrindinė priemonė paramai studentams suteikti – paslaugos, kurios turi dvi kryptis: a) sudaryti sąlygas studentams aukštesnio lygmens akademiniam gebėjimams įgyti bei b) užtikrinti studento kaip asmenybės gerovę. T. Prebble ir kt. (2004) teigimu, parama studentams – tai studentų socialinių, emocinių bei akademinų poreikių išpildymas aukštojo mokslo institucijoje pasitelkus skirtingas paslaugas, veiklas, infrastruktūrą bei atitinkamą akademinio bei administracinio personalo elgesį.

Apibendrinę skirtingų tyrėjų siūlomas paramos studentams sampratas, galime prieiti išvadą: *parama studentams – aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų sistema, padedanti išpildyti studento emocinius, akademinus bei socialinius poreikius ir sudaranti prielaidas studento asmeninei gerovei bei studijų sėkmei užtikrinti.*

2 PARAMOS STUDENTAMS KOKYBĖS VERTINIMO PARAMETRAI

2.1. PARAMOS STUDENTAS KOKYBĖS VERTINIMO DIMENSIJOS

Skirtingi tyrėjai išskiria įvairias paramą studentams apibrėžiančias dimensijas. Pavyzdžiui, M. Morgan (2012) paramą studentams klasifikuoja pagal dvi dimensijas – akademinę

(2003) uses the concept of “student support services”. Student support services are identified as one of the areas of internal quality assurance at higher education institutions. It is noted that: “student support services offer programmes and activities designed to increase student academic performance together with student personal well-being, offering members of the University community a range of services that complement the university experience and contribute directly to the welfare of individuals” (p. 27). This definition indicates that the main tool of student support is services that follow one of the following directions: a) provide students with conditions that ensure better academic performance; and b) ensure welfare of a student as an individual. Prebble et al. (2004) define the term “student support” as the fulfilment of students’ social, emotional and academic needs at a higher education institution by using different services, activities, infrastructure and the behaviour of academic and administrative staff.

Upon generalisation of different concepts of student support it can be concluded that student support *is the system of services provided at a higher education institution, which fulfil students’ emotional, academic and social needs and is a precondition for increasing student academic performance.*

2 QUALITY ASSESSMENT PARAMETERS FOR STUDENT SUPPORT

2.1. QUALITY ASSESSMENT DIMENSIONS FOR STUDENT SUPPORT

Different researchers identify different dimensions defining student support. For example, Morgan (2012) uses two dimensions to classify student support, i.e. academic

bei neakademine. Tyrėja (Morgan, 2012) akademinę paramą studentams sieja su akademinio personalo teikiama parama, kuri grįsta administraciniais sprendimais bei susijusi su studentams kylančiomis dėstyto ar studijų problemomis. Ši parama dažniausiai teikiama studijų programos, katedros ar fakulteto lygmeniu. Neakademine parama apima centralizuotas aukštosios mokyklos paslaugas, kurios tiesiogiai nėra susijusios su akademiniais klausimais, tačiau svarbios siekiant sudaryti tinkamas sąlygas studijuoti (pavyzdžiui, psichologinis konsultavimas, studentų apgyvendinimo paslaugos, finansinė parama ir konsultavimas teisiniais klausimais). Pažymima, jog neakademine parama gali būti teikiama ir kuratoriaus ar studijų programos koordinatoriaus lygmeniu, jeigu yra susijusi ne su akademinio, o su socialinio bei emocinio pobūdžio problemomis (Morgan, 2012). Pabrėžiama, kad studentams būtų suteikta aukštos kokybės parama, svarbu plėtoti mechanizmus, padedančius užtikrinti tarpusavio sąveiką tarp akademinės ir neakademinės paramos (Morgan, 2012).

B. Thompson ir J. P. Mazer (2009) išskiria dvi paramos studentams dimensijas – formalią bei neformalią. Tyrėjų (Thompson, Mazer, 2009) teigimu, formali parama studentams apima aukštosios mokyklos teikiamas paslaugas, padedančias spręsti akademinis klausimus, o neformali – apima studentų socialinius ryšius su bendramoksliais bei emocinę paramą, gaunamą iš dėstytojų bei administracijos darbuotojų.

Apibrėždamas paramos studentams dimensijas, M. LaPadula (2003) akcentuoja instituciniu lygmeniu teikiamas formalias aukštosios mokyklos paslaugas: studentų priėmimą, nusiskundimus, finansinę paramą, biblioteką, knygyną bei konsultavimo paslaugas. Analizuodamas studentų, studijuojančių nuotoliniu būdu, poreikius, mokslininkas (LaPadula, 2003) apibrėžia tris paramos studentams paslaugų grupes: a) akademinio patarimo bei karjeros konsultavimo; b) asmeninio, psichologinio ir

and non-academic. According to the author (Morgan, 2012), academic student support is support provided by academic staff that is based on academic decisions and is related to teaching and study problems faced by students. This service is usually provided at the study programme, department or faculty level. Non-academic support involves centralised services provided by a higher education institution that are not directly related to academic issues but are important for providing students with appropriate study conditions (e.g. psychological counselling, accommodation services, financial support and legal counselling). It is noted that non-academic support can be provided at tutor or study programme coordinator level if it is related to problems of social or emotional rather academic nature (Morgan, 2012). In order to provide students with high-quality support, it is important to develop mechanisms that ensure interaction between academic and non-academic support (Morgan, 2012).

Thompson and Mazer (2009) distinguish two dimensions of student support – formal and informal. They (Thompson, Mazer, 2009) claim that formal student support are services provided by a higher education institution that help to solve academic issues while informal support involves social relations with peer students and emotional support from teachers and administration staff.

When defining dimensions of student support, LaPadula (2003) emphasises such formal services provided by a higher education institution at institutional level as: admission, complaints, financial support, library, bookstore and counselling services. The author (LaPadula, 2003) analysed distance students' needs and distinguished 3 groups of student support services: a) academic advising and career counselling; b) personal, psychological and health counselling; c) services that promote a sense of community.

sveikatos klausimais konsultavimo; c) paslaugas, skatinančias bendruomeniškumo jausmą.

Bendruomeniškumo jausmo plėtojimas išskiriama kaip svarbi paramos studentams dimensija ne tik nuotolinių, bet ir tradicinių studijų metu, atsižvelgiant į tai, jog vis daugiau studijų perkeliama į virtualią erdvę, o aukštojo mokslo institucijose studijuoja daugiau vyresnio amžiaus, šeimynines bei darbo atsakomybes turinčių, žmonių (LaPadula, 2003). Pažymima, kad studentai, kuriuos sieja menkesni emociniai ryšiai su aukštąją mokykla, linkę dažniau nutraukti studijas, nei tie, kurie yra užmezgę intensyvius socialinius ryšius su kitais besimokančiais. Paslaugos, skatinančios bendruomeniškumo jausmą, – neakademine parama studentams, ir gali būti tiek formalus (pvz., studentų atstovybė, įvairūs meno bei sporto kolektyvai), tiek neformalus (pvz., neformalus pokalbis su dėstytojais, bendramoksliais) pobūdžio. Vis dėlto, formali neakademine parama yra svarbi sąlyga neformaliai studentų paramai plėtoti. Remiantis M. LaPadula (2003) išskirtomis paramos studentams dimensijomis, studentų konsultavimas asmeniniais, psichologiniais ar sveikatos klausimais gali būti priskiriama formaliai neakademinei paramai studentams, susijusiai su socialine bei emocine studentų gerove. Kita vertus, akademinio patarimo bei karjeros konsultavimo paslaugos aukštojoje mokykloje paprastai priskiriamos akademiniai paramai studentams, kuri visuomet yra formali.

I. Savickienės ir K. Pukelio (2004) išskirtos paramos studentams paslaugos taip pat gali būti klasifikuojamos į akademinę ir neakademinę. Pavyzdžiui, prie akademinės paramos studentams galėtų būti priskirti šie tyrėjų (Savickienė, Pukelis, 2004) nustatyti kriterijai: akademinis studentų konsultavimas ir karjeros plėtra, pagalba naujiems studentams padedant prisitaikyti prie aplinkos, studentų poreikių tyrimai. Neakademinę paramą studentams galėtų apimti šie I. Savickienės ir K. Pukelio (2004) išskirti paramos studentams kriterijai: pagalba

Promoting a sense of community is an important dimension of student support both during distance and traditional studies as more and more studies are transferred into virtual space and the number of older people who have family and work responsibilities but also decide to study at a higher education institution is constantly increasing (LaPadula, 2003). The author notes that those students who are less emotionally related to their higher education institution tend to terminate their studies more often than those who have developed close social relations with other students. Services that promote a sense of community are non-academic student support and can be both formal (e.g. student representation, various art and sport groups) and informal (e.g. informal conversations with teachers, peer students) in their nature. However, formal non-academic support is an important precondition for the development of informal student support. On the basis of LaPadula's (2003) dimensions of student support, personal, psychological and health counselling can be ascribed to non-academic student support related to social and emotional student welfare. On the other hand, academic advising and career counselling services at a higher education institution are usually ascribed to academic student support that can only be formal in its nature.

Savickienė and Pukelis (2004) also classify student support services into academic and non-academic. For example, academic student support could be related to the following criteria identified by the researchers (Savickienė, Pukelis, 2004): academic counselling and career development, student adaptation services, research on students' needs. Non-academic support could be related to the following criteria identified by Savickienė and Pukelis (2004): helping students to solve personal and physical problems, ensuring health education and

studentams sprendžiant asmenines ir fizines problemas, rūpinimasis jų sveikatos ugdymu bei psichologine gerove, institucijoje esančios aplinkos sukūrimas. Nors tyrėjų apibrėžti paramos studentams kriterijai yra formalaus pobūdžio, vis dėlto, pavyzdžiui, kriterijus „pagalba studentams sprendžiant asmenines problemas“ gali būti įgyvendintas pasitelkus tiek formalias aukštosios mokyklos paslaugas (pvz., psichologinio konsultavimo centrą), tiek neformalias, t. y. bendramokslų bei dėstytojų teikiamą paramą.

Nors daugumos tyrėjų (Morgan, 2012; Thompson, Mazer, 2009; Savickienė, Pukelis, 2004; LaPadula, 2003) apibrėžiama paramos studentams sandara gali būti klasifikuojama į akademinę ir neakademinę bei formalią ir neformalią paramą, T. Prebble ir kt. (2004) vykdytu tyrimu prieita išvada, kad parama studentams gali būti aprašoma per socialinę / emocinę bei akademinę dimensijas. Mokslininkai (Prebble ir kt., 2004) teigia, kad akademinė parama studentams teikiama pasitelkus aukštosios mokyklos paslaugas, susijusias su akademinio konsultavimu, studentų ir dėstytojų santykiais, dėstytojų kokybės problemomis. Neakademinę paramą studentams šie autoriai (Prebble ir kt., 2004) įvardijo kaip socialinę / emocinę paramą. Prie pastarosios tyrėjai priskiria šias aukštosios mokyklos paslaugas: socialinių tinklų tarp studentų plėtojimą, pagalbą, teikiamą naujiems studentams pradedant studijas, sveikatos užtikrinimą bei konsultavimą, patariamąsias paslaugas, poilsio paslaugas, apgyvendinimo paslaugas, paslaugas įsidarbinimo klausimais, saugios atmosferos sukūrimą, pagalbą tautinėms mažumoms aukštojo mokslo institucijoje (Prebble ir kt., 2004). Šioje vietoje būtų galima diskutuoti, ar pagalba, teikiama naujiems studentams pradedant studijas, turėtų būti priskirta prie akademinės ar socialinės / emocinės paramos. Viena vertus, informacinė parama, teikiama naujiems studentams pradedant studijas, gali būti priskirta akademinėi paramai, kita vertus, emocinio pobūdžio parama

psychological welfare, creating institutional environment. Even though the criteria of student support are of formal nature, the criterion “helping students to solve personal problems” could be implemented both through formal (e.g. psychological counselling centre) and informal (i.e. peer students’ and teachers’ support) services of a higher education institution.

Although many researchers (Morgan, 2012; Thompson, Mazer, 2009; Savickienė, Pukelis, 2004; LaPadula, 2003) classify student support into academic and non-academic, as well as formal and informal support, Prebble et al. (2004) concluded that student support could be described through social / emotional and academic dimensions. The scientists (Prebble et al., 2004) claim that academic support is related to academic counselling, relationships between students and teachers, problems related to teaching quality. The authors (Prebble et al., 2004) identify non-academic student support as social / emotional support. The following services are ascribed to this type of support: developing social networks among students, support for first year students before the start of their studies, health assurance and counselling, advice services, leisure services, accommodation services, employment related services, creating safe and secure environment, support for national minorities at higher education institutions (Prebble et al., 2004). It could be argued whether support for first year students should be ascribed to academic or social / emotional support. On one hand, information services that first year students are provided with before the start of their studies could be identified as academic support. On the other hand, emotional support that helps students to integrate into the life of their higher education institution could also be identified as non-academic social / emotional support.

studentams padedant integruotis į aukštosios mokyklos gyvenimą gali būti priskirta ir neakademinių pobūdžio socialinei / emocinei paramai.

Paramos studentams dimensijos skirtingai klasifikuojamos Europos universitetų asociacijos įgyvendinto mokslinio projekto „Kokybės kultūros plėtojimas Europos aukštojo mokslo institucijose“ ataskaitoje⁴ (2005). Joje teigiama, kad parama studentams sudaryta iš keturių dimensijų: 1) akademinės paramos; 2) neakademinės paramos; 3) konsultavimo ir patarimų; 4) materialiosios paramos. Kaip ir M. LaPadulos (2003) pasiūlytoje paramos studentams dimensijų klasifikacijoje, Kokybės kultūros plėtojimo projekte (2003) konsultavimas ir patarimai išskiriami atskira dimensija. Vis dėlto, konsultavimas gali būti naudingas tiek akademiniai (pvz., konsultavimas karjeros, kursų pasirinkimo klausimais), tiek neakademiniai paramai (pvz., psichologinis konsultavimas). Kokybės kultūros projekte apibrėžtos studentų konsultavimo paslaugos taip pat tarnauja akademiniai (konsultavimas karjeros klausimais, mentorių bei kuratorių konsultavimas) bei neakademiniai (psichologinis konsultavimas, sveikatos propagavimas, konsultavimas teisiniais klausimais) paramai studentams. Todėl diskutuotina, ar verta išskirti konsultavimą kaip atskirą paramos studentams dimensiją.

Remiantis projekto „Kokybės kultūros plėtojimas Europos aukštojo mokslo institucijose“ ataskaitos duomenimis (2005), prie akademinės paramos studentams dimensijos priskiriama biblioteka, duomenų bazės, elektroniniai išteklių, mokymosi mokyti paslaugos, užsienio kalbų centras, pirmo kurso studentų įvedimas į studijas, tarptautiniai studentai, kuratorių rengimas. Prie materialiosios paramos studentams priskiriami šie kriterijai: finansinė parama, medicininė pagalba, pagalba neįgaliems studentams, apgyvendinimo paslaugos, bei netradicinės paslaugos

Dimensions of student support are differently classified in the EUA's project "Developing an Internal Quality Culture in European Universities: Report on the Quality Culture Project 2002–2003" (2005). This report notes that student support consists of four dimensions: 1) academic support; 2) non-academic support; 3) counselling and advice; 4) material support. Similarly to LaPadula's classification, the Quality Culture Project (2003) distinguishes counselling and advice as a separate dimension. However, counselling can be useful for both academic (e.g. counselling related to career and course choices) and non-academic support (e.g. psychological counselling). Student counselling services defined in the Quality Culture Project are also useful for academic (career counselling, mentors' and tutors' counselling) and non-academic (psychological counselling, promoting health, legal counselling) student support. Therefore a question can be raised if it is necessary to identify counselling as a separate dimension of student support.

In "Developing an Internal Quality Culture in European Universities: Report on the Quality Culture Project 2002–2003" (2005), the following aspects are ascribed to the dimension of academic student support: library, databases, electronic resources, learning to learn services, foreign languages centre, first year students' orientation services, international students, tutor training. Material support is related to the following criteria: financial aid, medical services, disability support, accommodation services and non-traditional student support that involves childcare assistance, family programmes, etc. Non-academic dimension of student support involves these criteria: sport, religious groups, sociocultural centre and such non-traditional services as transport and security inside the campus ("Developing an Internal Quality Culture in European

⁴ Developing an Internal Quality Culture in European Universities: Report on the Quality Culture Project 2002–2003.

studentams – vaiko priežiūra, šeimos programos ir pan. Neakademinei paramos studentams dimensija apima šiuos kriterijus: sportą, religines grupes, sociokultūrinį centrą, taip pat netradicines paslaugas: susisiekimą bei saugumą aukštosios mokyklos teritorijoje (projekto „Kokybės kultūros plėtojimas Europos aukštojo mokslo institucijose“ ataskaita, 2005). Dauguma materialiajai bei neakademinei paramai priskirtų paslaugų iš esmės apima socialinės dimensijos lygmenį, pavyzdžiui, finansinę paramą, medicinos pagalbą ir pan.

Pagal Europos universitetų asociacijos ataskaitą apie Bolonijos tikslų įgyvendinimą (Trends VI, 2010) parama studentams – vienas iš aukštosios mokyklos veiklos kokybės vertinimo kriterijų. Remiantis šia ataskaita, parama studentams vertinama instituciniu lygmeniu per šiuos kriterijus: psichologinio konsultavimo paslaugas, apgyvendinimo paslaugas, informaciją apie studijų galimybes, socialinius ir kultūrinius renginius, karjeros konsultavimo paslaugas, sportą, kalbų mokymąsi bei akademinio informavimo ir konsultavimo paslaugas. Šiuos kriterijus taip pat galima sugrupuoti į skirtus akademiniai paramai studentams užtikrinti (informacija apie studijų galimybes, karjeros konsultavimo paslaugas, kalbų mokymąsi, akademinio informavimo ir konsultavimo paslaugas) bei socialinę / emocinę, t. y. neakademinei paramą padedančias užtikrinti (psichologinis konsultavimas, apgyvendinimo ir sporto paslaugas, socialiniai bei kultūriniai renginiai) paslaugas.

Apibendrinant skirtingoje mokslinėje literatūroje apibrėžiamas paramos studentams kokybės vertinimo dimensijas, galima išskirti dvi kertines – akademinę bei neakademinei – dimensijas. *Akademinė parama studentams skirta poreikių, tiesiogiai susijusių su studijų procesu išpildymu, o neakademinei parama studentams orientuota į studento emocinių bei socialinių poreikių, tiesiogiai nesusijusių su studijų procesu, patenkinimu, bet, vis dėlto, atskirais atvejais gali lemti studento apsisprendimą dėl tolesnių studijų konkrečioje aukštojoje mokykloje.*

Universities: Report on the Quality Culture Project 2002–2003”, 2005). Majority of services that are ascribed to material and non-academic support basically covers the social dimension, e.g. financial support, medical support, etc.

The EUA report on the implementation of the Bologna Process aims (Trends VI, 2010) identifies student support as a quality assessment criterion for higher education institution activities. The report provides the following criteria for institutional assessment of student support: psychological counselling services, accommodation services, information on study opportunities, social and cultural events, career counselling services, sports facilities, language training and academic information and counselling services. These criteria can also be classified into academic student support (information on study opportunities, career counselling services, language training, academic information and counselling services) and social / emotional, i.e. non-academic student support (psychological counselling services, accommodation services, sports facilities, social and cultural events) services.

Upon generalisation of different quality assessment dimensions for student support defined in scientific literature, two key dimensions could be identified as academic and non-academic. *Academic student support aims to fulfil students' needs that are directly related to the process of study while non-academic support is oriented towards fulfilment of student emotional and social needs that are not directly related to the process of study but can influence students' decision to study at a particular higher education institution.*

2.2. PARAMOS STUDENTAMS KOKYBĖS VERTINIMO KRITERIJAI

Akademinės paramos studentams vertinimo kriterijai

Apžvelgus skirtingoje mokslinėje literatūroje (Morgan, 2012; Thompson, Mazer, 2009; Prebble ir kt., 2004, Savickienė, Pukelis, 2004; La Padula, 2003) aprašomas paramos studentams paslaugas, darytina išvada, kad akademinės paramos studentams kokybė gali būti vertinama per šiuos kriterijus: *karjeros projektavimo paslaugas, akademinio studentų informavimo ir konsultavimo paslaugas, studentų įvedimo į studijas paslaugas, pagalbą tarptautiniams studentams, užsienio kalbų centro paslaugas, bibliotekos paslaugas, nuotolinių studijų centro paslaugas (1 lentelė).*

Karjeros projektavimo paslaugos įvardijamos kaip vienas esminių akademinės paramos studentams kokybės vertinimo kriterijų bei pažymima, jog karjeros projektavimo centrų paslaugos aukštojoje mokykloje turėtų turėti kelias pagrindines kryptis: centralizuotu (instituciniu) aukštosios mokyklos lygmeniu teikiamas konsultavimo karjeros klausimais paslaugas, informavimą apie situaciją darbo rinkoje, ugdymo karjerai modulių integravimą į studijų programas ar jų plėtojimą šalia studijų programos (Williams, 2007; Melrose, Reid, 2001).

Akademinio studentų informavimo bei konsultavimo kriterijus akcentuojamas kaip vienas pagrindinių elementų, siekiant mažinti studentų nubyrimą, ir apima šias aukštojo mokslo institucijos teikiamas paslaugas – pagalbą studentui susidarant studijų planą, renkantis studijų dalykus bei padedant pasiekti kitus aukštosios mokyklos keliamus reikalavimus, siekiant įgyti numatytą kvalifikaciją (Hester, 2008). Akademinio studentų informavimo ir konsultavimo paslaugos gali būti teikiamos naudojant asmeninio koordinatoriaus paslaugas (Myers, 2008), organizuojant specialias akademinio informavimo, konsultavimo programas, jas integruojant į studijas (Jarell, 2004)

2.2. QUALITY ASSESSMENT CRITERIA FOR STUDENT SUPPORT

Assessment Criteria for Academic Student Support

The review of student support services presented in a number of scientific resources (Morgan, 2012; Thompson, Mazer, 2009; Prebble ir kt., 2004, Savickienė, Pukelis, 2004; La Padula, 2003) allows making a conclusion that the quality of academic student support can be assessed through the following criteria: *career design services, academic student information and counselling services, first year students' orientation courses, support for international students, foreign language centre services, library services, distance study centre services (Table 1).*

Career design services are an essential quality assessment criterion for academic student support. Services provided by career design centres in higher education institutions should follow several main trends, i.e. centralised (institutional) career counselling services, information on the labour market situation, integrating career education modules into study programmes or developing them next to a study programme (Williams, 2007; Melrose, Reid, 2001).

The criterion of *academic student information and counselling* is emphasised as one of the main elements in reducing students' dropout rate. This criterion involves the following services provided by a higher education institution: helping a student to make his / her study plan, to choose study subjects, to satisfy other requirements set by a higher education institution, to get planned qualification (Hester, 2008). Academic student information and counselling services can be provided through personal tutor's services (Myers, 2008), by organising special academic information and counselling programmes and integrating them into studies (Jarell, 2004), as well as by providing information about studies at centralised departments of a higher education institution.

1 lentelė. **Paramos studentams kokybės vertinimo parametrai: dimensijos ir kriterijai**Table 1. **Quality assessment parameters for student support: dimensions and criteria**

| PARAMOS STUDENTAMS KOKYBĖS VERTINIMO DIMENSIJOS QUALITY ASSESSMENT DIMENSIONS FOR STUDENT SUPPORT | PARAMOS STUDENTAMS KOKYBĖS VERTINIMO KRITERIJAI QUALITY ASSESSMENT CRITERIA FOR STUDENT SUPPORT |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Akademinė dimensija | <ul style="list-style-type: none"> • karjeros projektavimo paslaugos; • akademinio studentų informavimo ir konsultavimo paslaugos; • studentų įvedimo į studijas paslaugos; • pagalba tarptautiniams studentams; • užsienio kalbų centro paslaugos; • bibliotekos paslaugos; • nuotolinių studijų centro paslaugos. |
| Academic dimension | <ul style="list-style-type: none"> • career designing services; • academic student information and counselling services; • first year students' orientation courses; • support for international students; • foreign language centre services; • library services; • distance study centre services. |
| Neakademinė dimensija | <ul style="list-style-type: none"> • psichologinio konsultavimo paslaugos; • studentų apgyvendinimo paslaugos; • finansinė parama ir studentų konsultavimas teisiniais klausimais; • paslaugos, skirtos bendruomeniškumo jausmui plėtoti; • paslaugos, užtikrinančios studentų sveikatą; • parama neįgaliesiems studentams. |
| Non-academic dimension | <ul style="list-style-type: none"> • psychological counselling services; • accommodation services; • financial support and legal counselling; • activities related to promoting a sense of community; • health services; • support for students with disability. |

bei teikiant informaciją apie studijas centralizuotuose aukštosios mokyklos padaliniuose.

Pirmo kurso *studentų įvedimo į studijas paslaugos* taip pat laikomos vienu iš akademinės paramos studentams kriterijų. Šios programos ne tik suteikia studentams informacijos apie aukštąją mokyklą, joje egzistuojančias paramos struktūras, bet ir atlieka socializacijos funkciją, t. y. padeda užmegzti ryšius su kitais besimokančiais, paramą studentams teikiančiu akademinio bei administracinio personalu. Pastebima (Derby, Smith, 2004), kad studentai, dalyvaujantys įvedimo į studijas programose, rečiau patenka į „nubyrėjusiųjų“ sąrašus.

Aukštojo mokslo institucijose nuolat didėjant tarptautinių studentų skaičiams

First year students' orientation services are yet another criterion of academic student support. These programmes not only provide students with information about their higher education institution and existing support structures but also perform the function of socialisation, i.e. help to establish and develop relationships with other students and both academic and administration staff that provide support. The research (Derby, Smith, 2004) revealed that students who take part in the first year students' orientation courses are less likely to drop out.

A constantly increasing number of international students in higher education institutions (Gu et al., 2010) makes *support for*

(Gu ir kt., 2010), *pagalbos tarptautiniams studentams* teikimas tampa vis aktualesniu paramos studentams kokybės užtikrinimo kriterijumi. S. Guo ir M. Chase (2011) pažymi, kad nors centralizuotas paramos teikimas tarptautiniams studentams gali būti naudingos padedant spręsti administracinio pobūdžio problemas, vis dėlto siūloma organizuoti integravimo ir adaptavimo programas, per kurias atsakingo asmens vadovaujamoje grupėje studentai diskutuoja apie savo patirtį, jausmus, išgyvenimus, kultūrinius skirtumus, su kuriais susidūrė svetimose šalyje. Siekiant tarptautinius studentus integruoti į aukštosios mokyklos bendruomenę, taip pat siūloma priskirti jiems kuratorius (Lassegard, 2008).

Igyvendinant Bolonijos proceso tikslus, daug dėmesio turėtų būti teikiama ir *užsienio kalbų centro veiklai* aukštojo mokslo institucijose. Aukštojoje mokykloje turėtų būti siūlomas ne tik platus užsienio kalbų spektras, bet ir sudaromi kalbų studijoms palankūs tvarkaraščiai, užtikrinama galimybė studentams paties planuoti savo studijų krūvį.

Bibliotekos teikiamų paslaugų kokybė atlieka svarbų vaidmenį įgyvendinant į studentą orientuotas, studijų rezultatais grįstas studijas. Siekiant užtikrinti šį akademinės paramos studentams kokybės kriterijų, svarbu, jog informacija apie bibliotekos teikiamas paslaugas būtų lengvai prieinama virtualioje erdvėje, periodiškai būtų organizuojami informaciniai seminarai apie naudojimąsi bibliotekos ištekliais (Garcia-Milian ir kt., 2012), bendradarbiaujant su akademiniais padaliniais skatinamas informacinio raštingumo mokėjimų ugdymas (Booth, Fabian, 2002).

Nuotolinių studijų pagalbos centro veikla teikiant paramą studentams įgauna vis svarbesnę reikšmę informacinės-komunikacinės technologijas integruojant į studijų procesą. Pastebima, kad siekiant suteikti kokybišką paramą nuotolinių studijų klausimais besimokantiejiems, yra svarbu paskirti asmenis, į kuriuos studentai galėtų kreiptis iškilus sunkumams, siūloma kurti

international students an important quality assurance criterion for student support. Guo and Chase (2011) note that even though centralised support for international students can be useful when solving administrative problems, an initiative should be taken to organise integration and adaptation programmes where students could discuss and share their feelings, experience and cultural differences that they were faced with in the host institution. Having the aim to integrate international students into the community of a higher education institution, a suggestion was made to appoint tutors to these students (Lassegard, 2008).

When implementing aims of the Bologna Process, adequate attention should be paid to *activities of a foreign language centre* in higher education institutions. It is important to not only provide students with a wide variety of languages but also to create possibilities for students to plan their workload and to integrate language learning activities into the curriculum according to students' individual needs.

When developing the student-centred and learning outcomes based approach, more attention is increasingly being given to the quality of *library services*. In order to ensure this quality criterion for student support, it is important to organise seminars for students about services provided in an academic library, to inform them about virtual library recourses (Garcia-Milian et al., 2012), to organise information literacy development courses in collaboration with academic departments (Booth and Fabian, 2002).

Distance study centre activities as a part of the student support process become more significant when integrating information – communication technologies into the study process. In order to provide high-quality support related to distance studies, it is extremely important to appoint individuals who could be approached by students when

diskusijų forumus, kuriuose studentai galėtų dalytis patirtimi apie naudojimąsi virtualiomis mokymosi aplinkomis (Forrester ir kt., 2005).

Neakademinės paramos studentams vertinimo kriterijai

Literatūros analizė (Morgan, 2012; Prebble ir kt., 2004; Savickienė, Pukelis, 2004; projekto „Kokybės kultūros plėtojimas Europos aukštojo mokslo institucijose“ ataskaita, 2005) atskleidė, kad neakademinė paramos studentams kokybės vertinimo dimensija gali būti vertinama per šiuos kriterijus: *psichologinio konsultavimo paslaugas, studentų apgyvendinimo paslaugas, finansinę paramą ir studentų konsultavimą teisiniais klausimais, paslaugas, skirtas bendruomeniškumo jausmui plėtoti, paslaugas, užtikrinančias studentų sveikatą, paramą neįgaliesiems studentams (1 lentelė).*

Pasak G. Rott (2008), Bolonijos procese deklaruojami tikslai išugdyti kūrybingą, efektyviai problemas sprendžiantį, inovacijas kuriantį, bendraujantį bei bendradarbiaujantį Europos pilietį įgyvendintini tik užtikrinus psichologinę studentų gerovę. Kita vertus, plėtojant į studentą orientuotą požiūrį, mažinamas kontaktinių valandų skaičius, dėl to studentai praranda galimybę iš dėstytojų gauti neformalią emocinę paramą. Šiame kontekste *psichologinis konsultavimas* tampa vienu iš svarbių paramos studentams kokybės užtikrinimo sistemos struktūrinių elementų. Pažymima (Schumann, 2008), kad psichologinio konsultavimo paslaugų prieinamumas gali būti užtikrintas ne tik teikiant individualaus konsultavimo paslaugas, bet ir organizuojant psichologinės tematikos seminarus bei konsultuojant grupėmis.

Studentų apgyvendinimo paslaugos tampa svarbiu neakademinės paramos kriterijumi teikiant paramą pirmo kurso, tarptautiniams bei studentams iš socialiai pažeidžiamų šeimų. M. Tight (2011) pažymi, kad pastarieji studentai dažniausiai neturi galimybių nuomotis atskirą būstą, todėl gyvena aukštųjų mokyklų siūlomuose bendrabučiuose, kuriuose gyvenimo sąlygos dažnai prastesnės.

difficulties and issues arise. It is also suggested to develop discussion forums where students could share their experience in using virtual learning environments (Forrester et al., 2005).

Assessment criteria for non-academic student support

Literary analysis (Morgan, 2012; Prebble et al., 2004; Savickienė, Pukelis, 2004; “Developing an Internal Quality Culture in European Universities: Report on the Quality Culture Project 2002–2003”, 2005) has revealed that non-academic quality assessment dimension for student support can be assessed through the following criteria: *psychological counselling services, accommodation services, financial support and legal counselling, services that promote a sense of community, health services, support for students with disability (Table 1).*

According to Rott (2008), it is necessary to ensure students’ psychological welfare if the Bologna aim to educate a creative, innovative European citizen who can effectively solve problems and is capable of communication and collaboration is to be achieved. On the other hand, the number of contact hours is reduced when developing the student-centred approach. As a result, students lose an opportunity to receive informal emotional support. In this context *psychological counselling* becomes an important structural element of student support quality assurance. Schumann (2008) notes that availability of psychological counselling services can be ensured not only by offering individual counselling services but also by organising psychological seminars or group counselling.

Student accommodation services are an important criterion of non-academic support for first year, international students and students from socially vulnerable families. Tight (2011) notes that the latter usually have no possibilities to rent a flat so they live in dormitories where living conditions are often worse.

Vienas iš svarbių neakademinės paramos studentams kriterijų – *finansinė parama ir studentų konsultavimas teisiniais klausimais*. Nors finansinės paramos studentams teikimo galimybės iš esmės labiau apima valstybės politikos, o ne aukštosios mokyklos lygmenį, vis dėlto, socialiai atsakingos aukštojo mokslo institucijos turėtų numatyti bent minimalius finansinius išteklius studentų skatinimo bei socialinėms stipendijoms, sudaryti sąlygas įmokas už studijas mokėti dalimis, įgyti studijų paskolą. Vartojimo visuomenėje (angl. *consuming society*) vis plačiau manipuliuojant intelektualine nuosavybe, tampa aktualu konsultuoti studentus teisiniais klausimais.

Paslaugos, skirtos studentų bendruomeniškumo jausmui ugdyti, – svarbus neakademinės paramos kriterijus, vis didesnę dalį studijų perkeltiant į virtualią erdvę bei mažinant kontaktinių valandų skaičių. H. D. Hunt (2005) pažymi, kad studentų bendruomeniškumo, priklausymo aukštojo mokslo institucijai jausmą galima plėtoti per veiklas, esančias už studijų programos ribų, – sportinę, savanorišką, religinę veiklą, įvairius būrelius, jungiančius panašių pomėgių turinčius studentus (dviratininkų, kolekcininkų ir pan. būreliai), į meninę veiklą (teatro, muzikos ir pan.) orientuotas bei su studijuojama veikla susijusius klubus (pvz., jaunųjų mokslininkų klubas ir pan.). Studentų dalyvavimas įvairiuose už studijų programos ribų veikiančiuose aukštojo mokslo institucijos būreliuose bei klubuose padeda ugdyti ne tik bendruosius mokėjimus, skatina bendruomeniškumo jausmą, bet kartu atlieka ir emocinės paramos funkciją, t. y. tokiuose susibūrimuose studentai gauna daug neformalios, emocinės paramos iš kitų bendramokslų.

Paslaugų, užtikrinančių studentų sveikatą, poreikis aukštojo mokslo institucijose didėja atsižvelgiant į tai, jog aukštosios mokyklos per pastaruosius metus priima vis daugiau studentų, turinčių sveikatos problemų (Floyd, 2003). Paslaugos, skirtos studentų sveikatai užtikrinti,

Financial support and legal counselling is an important criterion of non-academic student support. Although financial student support is basically related to the state policy rather than a higher education institution, socially responsible higher education institutions should have at least minimum financial resources to motivate students, to give social scholarships, to provide students with a possibility to pay for their studies in instalments and to get a study loan. As intellectual property is increasingly becoming an object for manipulations in the consuming society, it is important to provide students with legal counselling.

Services that promote a sense of community is an important criterion of non-academic support as more and more studies are transferred into virtual space and the number of contact hours is reduced. Hunt (2005) notes that a sense of community, a sense of being a part of a higher education institution can be developed through activities beyond the actual study programme, e.g. sport activities, volunteering, religious activity, various groups for students with similar interests (cyclists, collectors etc.), art (theatre, music etc.) oriented and study subject related clubs (young scientists' club etc.). Student participation in activities of such groups and clubs not only helps to develop generic skills, promotes a sense of community but also performs the function of emotional support, i.e. such gatherings provide students with much informal emotional support from peer students.

The need for *health services* at higher education institutions is increasing as higher education institutions nowadays tend to accept more students with health problems (Floyd, 2003). Health services should involve not only physical activity services but also various courses, seminars aimed at promoting healthy lifestyle. Healthy lifestyle courses could be offered to students not only as

turėtų apimti ne tik fizinio aktyvumo paslaugų pasiūlą, bet ir įvairius kursus, seminarus, skirtus studentų sveikai gyvensenai ugdyti. Sveikos gyvensenos ugdymo kursai galėtų būti siūlomi ne tik seminarų pavidalu, bet ir įtraukiami į laisvai pasirinkamų dalykų sąrašą.

Parama neįgaliesiems asmenims, kaip vienas iš neakademinės paramos studentams kriterijų, aukštojo mokslo institucijoje turėtų ne tik sukurti tinkamas fizines sąlygas, bet ir emociškai priimančią bei palaikančią atmosferą. Pažymima, kad paramos neįgaliesiems plėtotė turėtų prasidėti akademinio bei administracinio personalo mokymu apie neįgaliųjų psichologiją, išgyvenamas emocijas studijų metu.

Apibendrinti paramos studentams kokybės vertinimo parametrai (dimensijos bei kriterijai) pateikti 1 lentelėje.

IŠVADOS IR DISKUSIJA

Apibendrinant galima teigti, kad parama studentams – aukštosios mokyklos teikiamų paslaugų sistema, padedanti išpildyti studento emocinius, akademinis bei socialinius poreikius ir sudaranti prielaidas sėkmingoms studento studijoms. Mokslinės literatūros analizė atskleidė, kad paramos studentams kokybė gali būti vertinama per akademinę bei neakademinę paramos studentams dimensijas. Prieita išvada, kad akademinės paramos studentams kokybė gali būti vertinama per šiuos kriterijus: karjeros projektavimo paslaugas, akademinio studentų informavimo ir konsultavimo paslaugas, studentų įvedimo į studijas paslaugas, pagalbą tarptautiniams studentams, užsienio kalbų centro paslaugas, bibliotekos paslaugas, nuotolinių studijų centro paslaugas. Neakademinė parama studentams gali būti aprašoma per šiuos kriterijus: psichologinio konsultavimo paslaugas, studentų apgyvendinimo paslaugas, finansinę paramą ir studentų konsultavimą teisiniais klausimais, paslaugas, skirtas bendruomeniškumo jausmui plėtoti,

seminars but they could also be included in the list of optional study subjects.

Being one of criteria of non-academic student support at higher education institutions, *support for students with disability* should not only provide students with appropriate physical conditions but also ensure emotionally positive and supporting atmosphere. The development of support for students with disability should start from academic and administration staff training related to the disabled psychology and emotions that they experience during studies.

The summary of quality assessment parameters for student support (dimensions and criteria) is provided in Table 1.

CONCLUSION AND DISCUSSION

It can be summarised that student support is the system of services provided at a higher education institution which allows fulfilling students' academic, emotional and social needs and is an important precondition for helping students to study. The analysis of scientific literature has shown that the quality of student support can be assessed through either academic or non-academic dimensions of student support. A conclusion can be drawn that the quality of academic student support can be assessed through the following criteria: career designing services, academic student information and counselling services, first year students' orientation courses, support for international students, foreign language centre services, library services, distance study centre services. Non-academic support can be defined through the following criteria: psychological counselling services, accommodation services, financial support and legal counselling, services that promote a sense of community,

paslaugas, užtikrinančios studentų sveikatą, paramą neįgaliesiems studentams.

Vis dėlto, C. Sharp ir J. Osgood (2000) pažymi, kad paramos studentams sistemą sudarančios paslaugos negali būti griežtai apibrėžtos, nes jos nuolat kinta priklausomai nuo aukštojoje mokykloje studijuojančių studentų socialinių, ekonominių bei emocinių poreikių. Taigi galima daryti prielaidą, kad šiame straipsnyje pristatomame tyrime apibrėžti paramos studentams kokybės vertinimo parametrai yra tik orientaciniai ir turi būti adaptuojami konkrečiai aukštojo mokslo institucijai pagal joje studijuojančiųjų asmenų poreikius. Kita vertus, apžvelgus mokslinę literatūrą matyti, jog atliekant paramos studentams tematikos tyrimus (Walsh, 2009; Mowes, 2005; Bolonijos tikslų įgyvendinimo ataskaita, Trends VI, 2010) dažniausiai vertinama tik tai, kokios paramos studentams paslaugos yra teikiamos aukštojo mokslo institucijose ir kaip dažnai studentai jomis naudojasi, darant prielaidą – kuo dažniau studentai naudojami konkrečiomis paramos paslaugomis, tuo kokybiškesnė yra aukštojoje mokykloje egzistuojanti paramos studentams sistema. Tolesni paramos studentams kokybės tyrimai galėtų koncentruotis ne tik į tai, kokios paramos paslaugos turėtų būti teikiamos aukštojo mokslo institucijose, bet ir į tai, kokios atskirų paslaugų formos galėtų būti siūlomos institucijoje siekiant didinti paramos prieinamumą. Remiantis tyrimu apibrėžtomis paramos studentams kokybės vertinimo dimensijomis bei kriterijais, tolesniais tyrimais galėtų būti grindžiami ir skirtingus kriterijus aprašantys rodikliai.

health services, and support for students with disability.

However, Sharp and Osgood (2000) state that student support services cannot be defined strictly because they change in accordance with students' who study at a higher education institution, emotional, social and economic needs. A conclusion can be drawn that quality assessment parameters that are defined in this research are only referential and should be adapted in accordance with students' needs in a particular higher education institution. On the other hand, the review of scientific literature shows that student support research (Walsh, 2009; Mowes, 2005; Report on the implementation of the Bologna Process aims, Trends VI, 2010) usually tends to assess what student support services are provided at higher education institutions and how often students use these services. An assumption is often made that the more often students use specific support services, the higher the quality of the existing student support system is achieved. Further research on the quality of student support could concentrate not only on what support services should be provided at higher education institutions but also on what forms of different services could be offered at an institution in order to increase student support availability. Quality assessment dimensions and criteria for student support defined in the research could be used in further research to validate indicators that describe different criteria.

LITERATŪRA / REFERENCES

Bergen Communique (2005). *Communique of the Conference of European Ministers Responsible for Higher Education*, Bergen, 19–20 May 2005. Internetinis adresas: http://www.bologna-bergen2005.no/Docs/00-Main_doc/050520_Bergen_Communique.pdf. Puslapis aplankytas 2012 m. birželio 4 d.

Booth A., Fabian C. A. (2002). Collaborating to Advance Curriculum-Based Information Literacy Initiatives // *Journal of Library Administration*, Vol. 36, No. 1–2, pp. 123–142.

Derby D. C., Smith T. (2004). An Orientation Course and Community College Retention // *Community College Journal of Research and Practice*, Vol. 28, No. 9, pp. 763–773.

- Developing an Internal Quality Culture in European Universities: Report on the Quality Culture Project 2002–2003* (2005). Brussels: European University Association. Internetinis adresas: http://www.eua.be/eua/jsp/en/upload/QC1_full.1111487662479.pdf. Puslapis aplankytas 2012 m. balandžio 4 d.
- Dhilon J. K., McGowan M., Wang H. (2008). How effective are institutional and departmental systems of student support? Insights from an investigation into the support available to students at one English University // *Research in Post-Compulsory Education*, Vol. 13, No. 3, pp. 281–293.
- Floyd D. L. (2003). Student health: challenges for community colleges // *Community College Journal of Research and Practice*, Vol. 27, No. 1, pp. 25–39
- Forrester G., Motteram G., Parkinson G., Slaouti D. (2005). Going the distance: students' experiences of induction to distance learning in higher education // *Journal of Further and Higher Education*, Vol. 29, No. 4, pp. 293–306.
- Garcia-Milian R., Norton H. F. Tennant M. R. (2012). The Presence of Academic Health Sciences Libraries on Facebook: The Relationship Between Content and Library Popularity // *Medical Reference Services Quarterly*, Vol. 31, No. 2, pp. 171–187.
- Glossary of Quality Assurance in Japanese Higher Education (2007). Tokyo: National Institution for Academic Degrees and University Evaluation. Internetinis adresas: http://www.niad.ac.jp/english/unive/glossary/niadue_glossary.pdf. Aplankyta 2012 m. balandžio 10 d.
- Gu Q., Schweisfurth M., Day C. (2010). Learning and growing in a 'foreign' context: intercultural experiences of international students // *Compare: A Journal of Comparative and International Education*, Vol. 40, No. 1, pp. 7–23.
- Guo S., Chase M. (2011). Internationalisation of higher education: integrating international students into Canadian academic environment // *Teaching in Higher Education*, Vol. 16, No 3, pp. 305–318.
- Hester E. J. (2008). Student Evaluations of Advising: Moving Beyond the Mean // *College Teaching*, Vol. 56, No. 1, pp. 35–38.
- Hunt H. D. (2005). The Effect of Extracurricular Activities in the Educational Process: Influence on Academic Outcomes // *Sociological Spectrum: Mid-South Sociological Association*, Vol. 25, No. 4, pp. 417–445.
- Jacklin A., Le Riche P. (2009). Reconceptualising student support: from 'support' to 'supportive' // *Studies in Higher Education*, Vol. 34, No. 7, pp. 735–749.
- Jarrell C. L. (2004). Creating a Foundation for Student Success: from Research to Practice // *Community College Journal of Research and Practice*, Vol. 28, No. 6, pp. 513–524.
- Jones A. C. (2008). *The Effects of Out-of-Class Support on Student Satisfaction and Motivation to Learn* // *Communication Education*, Vol. 57, No. 3, p. 373–388.
- Lacovidou M., Gibbs P., Zopiatis A. (2009). An Exploratory Use of the Stakeholder Approach to Defining and Measuring Quality: The Case of a Cypriot Higher Education Institution // *Quality in Higher Education*, Vol. 15, No. 2, pp. 147–165.
- LaPadula, M. (2003). A Comprehensive Look at On-line Student Support Services for Distance Learners // *American Journal of Distance Education*, Vol. 17, No. 2, pp. 119–128.
- Lassegard J. P. (2008). The effects of peer tutoring between domestic and international students: the tutor system at Japanese universities // *Higher Education Research & Development*, Vol. 27, No. 4, pp. 357–369.
- Leuven Communiqué (2009). *Communiqué of the Conference of European Ministers Responsible for Higher Education*. Leuven and Louvain-la-Neuve, 28–29 April 2009. Internetinis adresas: http://www.ond.vlaanderen.be/hogeronderwijs/bologna/conference/documents/leuven_louvain-la-neuve_communique%C3%A9_april_2009.pdf. Puslapis aplankytas 2012 m. balandžio 10 d.
- London Communiqué (2007). *Towards the European Higher Education Area: responding to challenges in a globalised world*. London, 18 May, 2007. Internetinis adresas: http://www.ond.vlaanderen.be/hogeronderwijs/Bologna/documents/mdc/London_Communique18May2007.pdf. Puslapis aplankytas 2012 m. birželio 6 d.
- Mazer J. P., Thompson B. (2011). Student Academic Support: A Validity Test // *Communication Research Reports*, Vol. 28, No. 3, pp. 214–224.
- Melrose M. J., Reid M. D. (2001). A Quality Career Center // *Quality in Higher Education*, Vol. 7, No. 3, pp. 207–216.
- Myers J. (2008). Is personal tutoring sustainable? Comparing the trajectory of the personal tutor with that of the residential warden // *Teaching in Higher Education*, Vol. 13, No. 5, pp. 607–611.
- Morgan M. (2012). The evolution of student services in the UK // *Perspectives: Policy and Practice in Higher Education*, No. 1, p. 1–8.
- Mowes D. (2005). Evaluating the Quality of Student Support Services at the University of Namibia's Centre for External Studies // Namibian Open Learning Network Trust (NOLNet), No. 1, pp. 1–26. Internetinis adresas: <http://ir.polytechnic.edu.na/bitstream/10628/48/4/Mowes.%20NOLNET.%20Evaluating%20the%20Quality%20of%20SSS.pdf>. Puslapis aplankytas 2012 m. gegužės 6 d.
- Prebble T., Hargraves H., Leach L., Naidoo K., Suddaby G., Zepke N. (2004). Impact of Student Support Services and Academic Development Programmes on Student Outcomes in Undergraduate Tertiary Study: A Synthesis of the Research // *New Zealand: Ministry of Education*. Internetinis adresas: http://edcounts.squiz.net.nz/_data/assets/pdf_file/0013/7321/ugradstudentoutcomes.pdf. Puslapis aplankytas 2012 m. kovo 16 d.
- Rogers K. L. (2002). Student Services at American Institutions of Higher Education Accredited by the Accrediting Association of Bible Colleges // *Christian Higher Education*, Vol. 1, No. 1, pp. 71–83.
- Rott G. (2008). Psychological Aspects of Student-Centred Approaches in Higher Education // *Crossing Internal and External Borders: Practises for an Effective Psychological Counselling in the European Higher Education*. Athens: Elihike grammata – Fedora Psyche. Internetinis adresas:

<http://elpub.bib.uni-wuppertal.de/servlets/DerivateServlet/Derivate-1227/conf07.pdf>. Puslapis aplankytas 2012 m. balandžio 10 d.

Savickienė I., Pukelis K. (2004). Institucinis studijų kokybės vertinimas: dimensijos, kriterijai, rodikliai // *Aukštojo mokslo kokybė*, No. 1, pp. 26–37.

Schumann W. (2008). Psychological Counselling for Students – A Future Perspective // *Crossing Internal and External Borders: Practises for an Effective Psychological Counselling in the European Higher Education*. Athens: Elihike grammata – Fedora Psyche. Internetinis adresas: <http://elpub.bib.uni-wuppertal.de/servlets/DerivateServlet/Derivate-1227/conf07.pdf>. Puslapis aplankytas 2012 m. balandžio 10 d.

Sharp C., Osgood J. (2000). What are the Benefits of Study Support? A review of opinion and research // *Educational Review*, Vol. 52, No. 3, pp. 239–247.

The European Higher Education Area in 2012: Bologna Process Implementation Report. (2012). Brussels: Education, Audiovisual and Culture Executive Agency. Internetinis adresas: <http://www.ehea.info/Uploads/%281%29/Bologna%20Process%20Implementation%20Report.pdf>. Puslapis aplankytas 2012 m. gegužės 23 d.

Thompson B., Mazer J. P. (2009). College Student Ratings of Student Academic Support: Frequency, Importance, and Modes of Communication // *Communication Education*, Vol. 58, No. 3, pp. 433–458.

Tight M. (2011). Student accommodation in higher education in the United Kingdom: changing post-war attitudes // *Oxford Review of Education*, Vol. 37, No. 1, pp. 109–122.

Trends 2010: A decade of change in European Higher Education (2010). Brussels: European Universities Association. Internetinis adresas: http://www.ond.vlaanderen.be/hogeronderwijs/bologna/2010_conference/documents/EUA_Trends_2010.pdf. Puslapis aplankytas 2012 m. balandžio 11 d.

Walsh C., Larsen C., Parry D. (2009). Academic tutors at the frontline of student support in a cohort of students succeeding in higher education // *Educational Studies*, Vol. 35, No. 4, pp. 405–424.

Williams J. (2007). Disadvantage in Higher Education: A View from the Institutional Careers Service // *Tertiary Education and Management*, Vol. 13, No. 4, pp. 349–363.

Įteikta 2012 m. liepos mėn.

Delivered 2012 July

LAIMA SAJIENĖ

Mokslinių interesų kryptys: profesinio rengimo turinio tyrimai, mokymo / studijų programų kūrimas ir vertinimas, mokytojų rengimas.

Research interests: curriculum development in vocational education and research, development and assessment of learning / study programmes, teacher education.

Vytauto Didžiojo universitetas
Edukologijos katedra

Vytautas Magnus University
Department of Educology

*K. Donelaičio g. 52, LT-44244, Kaunas, Lietuva
l.sajiene@smf.vdu.lt*

RASA TAMULIENĖ

Mokslinių interesų kryptys: paramos studentams sistemos plėtojimas, į studentą orientuotos studijos, kokybės kultūra, studijų kokybės užtikrinimas.

Research interests: the development of student support systems, student-centered approach, quality culture, study quality assurance.

Vytauto Didžiojo universitetas
Edukologijos katedra

Vytautas Magnus University
Department of Educology

*K. Donelaičio g. 52, LT-44244, Kaunas, Lietuva
r.tamuliene@smf.vdu.lt*