

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA UPRAVO**

Diplomsko delo

**UGOTAVLJANJE ZADOVOLJSTVA
ŠTUDENTOV NA VIŠJI STROKOVNI ŠOLI**

Ivanka Gregorič

Ljubljana, september 2016

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA UPRAVO

DIPLOMSKO DELO

UGOTAVLJANJE ZADOVOLJSTVA ŠTUDENTOV NA VIŠJI
STROKOVNI ŠOLI

Kandidatka:	Ivanka Gregorič
Vpisna številka:	04027667
Študijski program:	Visokošolski strokovni študijski program Javna uprava
Mentor:	izr. prof. dr. Jože Benčina

Ljubljana, september 2016

IZJAVA O AVTORSTVU DIPLOMSKEGA DELA

Podpisana Ivanka Gregorič, študentka Visokošolskega strokovnega študijskega programa Javna uprava, z vpisno številko 04027667, sem avtorica diplomskega dela z naslovom: Ugotavljanje zadovoljstva študentov na višji strokovni šoli.

S svojim podpisom zagotavljam, da:

- je priloženo delo izključno rezultat mojega lastnega raziskovalnega dela;
- sem poskrbela, da so dela in mnenja drugih avtorjev oz. avtoric, ki jih uporabljam v predloženem delu, navedena oz. citirana v skladu s fakultetnimi navodili;
- sem poskrbela, da so vsa dela in mnenja drugih avtorjev oz. avtoric navedena v seznamu virov, ki je sestavni element predloženega dela in je zapisan v skladu s fakultetnimi navodili;
- sem pridobila vsa dovoljenja za uporabo avtorskih del, ki so v celoti prenesena v predloženo delo, in sem to tudi jasno zapisala v predloženem delu;
- se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljane tujih del, bodisi v obliki citata bodisi v obliki skoraj dobesednega parafraziranja bodisi v grafični obliki, s katerimi so tuje misli oz. ideje predstavljene kot moje lastne – kaznivo po zakonu (Zakon o avtorskih in sorodnih pravicah, Uradni list RS, št. 21/95), kršitev pa se sankcionira tudi z ukrepi po pravilih Univerze v Ljubljani in Fakultete za upravo;
- se zavedam posledic, ki jih dokazano plagiatorstvo lahko predstavlja za predloženo delo in za moj status na Fakulteti za upravo;
- je elektronska oblika identična s tiskano obliko diplomskega ALI magistrskega dela ter soglašam z objavo dela v zbirki »Dela FU«.

Diplomsko delo je lektorirala Mateja H. Gregorič.

Ljubljana, 1. september 2016

Podpis avtorice:

POVZETEK

Diplomska naloga obravnava spremljanje, vrednotenje in zagotavljanje kakovosti v izobraževanju na Višji strokovni šoli Lampret consulting. Tako kot večina višjih strokovnih šol ima tudi ta šola vzpostavljen sistem kakovosti, ki temelji na enotnem modelu vodenja kakovosti za višje strokovne šole. Spremljanje in vrednotenje kakovosti je nujna spremljevalka višješolskih študijskih procesov in predpogoj za njihovo uspešnost. Jedro empiričnega dela naloge je raziskava zadovoljstva študentov šole z organizacijo študijskega procesa ter s predavatelji in njihovim odnosom do študentov. Pri raziskavi je bila uporabljena metoda anketnega vprašalnika in analiza tega vprašalnika. Raziskava je potrdila tri postavljene hipoteze diplomske naloge, in sicer, da so študenti zadovoljni z organizacijo študija, da so zadovoljni s predavatelji ter njihovim odnosom do študentov ter da uporabnost njihovega znanja pri njihovem delu iz leta v leto narašča. V zaključku naloge so predstavljeni nekateri predlogi za izboljšave delovanja šole, ki izhajajo iz rezultatov raziskave. Ugotovitve raziskave so prispevek k praksi razvijanja kakovosti ter merjenja zadovoljstva na obravnavani višji strokovni šoli, na poti doseganja cilja, da bodo študenti – uporabniki izobraževalnih storitev – čim bolj zadovoljni.

Ključne besede: kakovost, izobraževanje, višja strokovna šola, merjenje zadovoljstva

SUMMARY

MEASURING THE SATISFACTION OF STUDENTS IN A HIGHER VOCATIONAL COLLEGE

The thesis focuses on following, evaluating and ensuring the quality of the process of education at *Lampret Consulting Higher Vocational College*. Like most higher vocational colleges, *Lampret Consulting* has established a system of quality based on the unified Model of ensuring quality for all higher programmes of this type. Following and evaluating quality represents an indispensable part of higher vocational education processes and a preliminary condition for the effectiveness of the studies. The nucleus of the empirical part of the thesis is the research on the satisfaction of students with the organisation of the study process as well as with lecturers and their attitudes toward students. The research was carried out by means of an enquiry and the analysis of its results. The research confirms three fundamental hypotheses stated in the thesis, namely that students are satisfied with the organisation of the study process, that they are satisfied with the lecturers and their attitudes toward them, that the applicability of the newly gained knowledge to their work is increasing from one year to another. A few suggestions on potential improvements of the performance, arising from the research, can be found in the conclusion of the thesis. The findings of the research will contribute to the quality development and satisfaction measurement at *Lampret Consulting College*, therefore to better meet the customers' (= students') needs and expectations, which is the main objective of the college.

Key words: quality, education, higher vocational college, satisfaction measurement

KAZALO

IZJAVA O AVTORSTVU DIPLOMSKEGA DELA	III
POVZETEK.....	V
SUMMARY	VI
KAZALO PONAŽORITEV	VIII
KAZALO GRAFIKONOV	VIII
KAZALO SLIK	VIII
SEZNAM UPORABLJENIH KRATIC	X
1 UVOD	1
2 KAKOVOST IN ZADOVOLJSTVO	3
2.1 OPREDELITEV KAKOVOSTI IN ZADOVOLJSTVA.....	3
2.2 KAKOVOST STORITEV	4
2.3 UGOTAVLJANJE ZADOVOLJSTVA	5
2.4 KAKOVOST V IZOBRAŽEVANJU.....	7
3 KAKOVOST V VIŠJEŠOLSKEM IZOBRAŽEVANJU	9
3.1 PREDSTAVITEV VIŠJEŠOLSKEGA IZOBRAŽEVANJA.....	9
3.2 KAKOVOST V VIŠJIH STROKOVNIH ŠOLAH.....	11
3.3 MODEL VODENJA KAKOVOSTI V VIŠJIH STROKOVNIH ŠOLAH.....	11
4 ZAGOTAVLJANJE KAKOVOSTI NA VIŠJI STROKOVNI ŠOLI LAMPRET CONSULTING	16
4.1 PREDSTAVITEV ŠOLE	16
4.2 VIZIJA, POSLANSTVO, VREDNOTE TER STRATEŠKE USMERITVE ŠOLE.....	17
4.3 SPREMLJANJE IN UGOTAVLJANJE KAKOVOSTI	18
4.3.1 SISTEM VODENJA KAKOVOSTI.....	18
4.3.2 SPREMLJANJE IN MERJENJE KAKOVOSTI	19
4.3.3 IZBOLJŠEVANJE IN RAZVOJ KAKOVOSTI.....	20
5 RAZISKAVA	21
5.1 PREDSTAVITEV RAZISKAVE	21
5.2 PREDSTAVITEV REZULTATOV ANKETE.....	22
5.2.1 ORGANIZACIJA ŠTUDIJSKEGA PROCESA.....	24
5.2.2 OCENA DELA PREDAVATELJEV IN NJIHOVEGA ODNOSA DO ŠTUDENTOV	33
5.2.3 OCENA PRIDOBLENEGA ZNANJA ZA ŠTUDIJSKO LETO 2015/2016.....	39
5.2.4 IZRAŽENA MNENJA IN PREDLOGI ŠTUDENTOV	42
5.2.5 PRIMERJAVA MED LETI 2013/2014, 2014/2015 IN 2015/2016	43
5.2.6 PREVERJANJE HIPOTEZ.....	44
6 SKLEPNE UGOTOVITVE RAZISKAVE.....	46
6.1 PREDLOGI IZBOLJŠAV	47
7 ZAKLJUČEK	49
LITERATURA IN VIRI.....	50
PRILOGE	53

KAZALO PONAŽORITEV

KAZALO GRAFIKONOV

Grafikon 1: Spol	22
Grafikon 2: Starost	23
Grafikon 3: Študenti po letnikih	23
Grafikon 4: Smer študija	24
Grafikon 5: Dostopnost informacij o študiju	24
Grafikon 6: Ažurnost in natančnost obveščanja o spremembah.....	25
Grafikon 7: Uporabnost spletne strani in spletnega referata	26
Grafikon 8: Urnik.....	26
Grafikon 9: Študijska literatura in gradiva	27
Grafikon 10: Zagotavljanje strokovne literature v knjižnici.....	28
Grafikon 11: Ustreznost in opremljenost predavalnic	28
Grafikon 12: Pomoč in svetovanje študentom pri študiju	29
Grafikon 13: Ustreznost uradnih ur referata	30
Grafikon 14: Kakovost storitev referata	30
Grafikon 15: Organizacija študija in prakse v tujini – mobilnost študentov	31
Grafikon 16: Uresničitev pričakovanj v zvezi s študijem.....	32
Grafikon 17: Predstavitev ciljev, vsebin in obveznosti študentov pri predmetih.....	33
Grafikon 18: Zanimivost, strokovnost in uporabnost predavanj.....	34
Grafikon 19: Vključevanje primerov iz prakse.....	34
Grafikon 20: Kakovost predavanj	35
Grafikon 21: Spodbujanje razprave	36
Grafikon 22: Uporaba različnih metod poučevanja	36
Grafikon 23: Informacije o kriterijih ocenjevanja	37

Grafikon 24: Dostopnost predavateljev.....	38
Grafikon 25: Točnost predavateljev	38
Grafikon 26: Ocena pridobljenih znanj in veščin	40
Grafikon 27: Primerjava kazalca uporabnosti pridobljenega znanja pri delu za študijska leta 2013/2014, 2014/2015 in 2015/2016.....	44

KAZALO SLIK

Slika 1: Ravni izobrazbe v Republiki Sloveniji	10
Slika 2: PDCA-krog nenehnih izboljšav	12

KAZALO TABEL

Tabela 1: Spol	53
Tabela 2: Starost	53
Tabela 3: Študenti po letnikih.....	53
Tabela 4: Smer študija	54
Tabela 5: Ocena organizacije študijskega procesa	54
Tabela 6: Ocena dela predavateljev	55
Tabela 7: Ocena pridobljenih znanj in veščin 2015/2016.....	55
Tabela 8: Ocena pridobljenih znanj in veščin 2013/2014.....	56
Tabela 9: Ocena pridobljenih znanj in veščin 2014/2015.....	56
Tabela 10 Povprečne ocene uporabnosti znanja pri delu med leti 2013/14, 2014/15 in 2015/16	43

SEZNAM UPORABLJENIH KRATIC

CAF	Model za vodenje kakovosti v javnem sektorju
ECTS	Evropski prenosni kreditni sistem
EQFM	Evropski model poslovne odločnosti
EU	Evropska unija
POKI	Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje
VSŠ LC	Višja strokovna šola Lampret consulting d.o.o.
NAKVIS	Nacionalna agencija Republike Slovenije za kakovost v visokem šolstvu
Skupnost VSŠ	Skupnost višjih strokovnih šol Republike Slovenije
TQM	Celovito obvladovanje kakovosti
ZOFVI	Zakon o organizaciji in financiranju vzgoje in izobraževanja
ZVIS	Zakon o visokem šolstvu
ZVSI	Zakon o višjem strokovnem izobraževanju
ZVSI-A	Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o višjem strokovnem izobraževanju

1 UVOD

Izobraževalne organizacije namenjajo veliko pozornosti kakovosti svojih storitev in zadovoljstvu uporabnikov teh storitev – študentom. To velja tudi za Višjo strokovno šolo Lampret consulting (v nadaljevanju VSŠ LC), ki je kot inštitucija predmet raziskovanja te diplomske naloge in izvaja samo izredni študij. Tako je primarno odvisna od prihodkov, ki jih pridobi na trgu. Zato si morajo take šole, kot je VSŠ LC, še posebej prizadevati za doseganje konkurenčnih prednosti in ohranjanje tržnega deleža, ker je od tega odvisna njihova prihodnost. Zadostiti morajo zahtevam in pričakovanjem neposrednih uporabnikov storitev – študentov, prav tako delodajalcev, saj le-ti pričakujejo kompetentne sodelavce za opravljanje del, primernih pridobljeni izobrazbi. Doseganje tako visoko zastavljenih ciljev in pričakovanj pa zahteva sistematičen pristop. Pri tem si izobraževalne organizacije lahko pomagajo z ustreznim sistemom vodenja kakovosti.

Leta 2008 je bil izdelan enotni model zahteve sistema vodenja kakovosti v višjih strokovnih šolah, ki ga uporablja večina višjih strokovnih šol v Sloveniji kot temelj svojega sistema kakovosti. Učinkovitost enotnega modela se je pokazala tudi pri zunanjih evalvacijah višjih strokovnih šol, ki jih je izvajala Nacionalna agencija Republike Slovenije za kakovost v visokem šolstvu (v nadaljevanju NAKVIS). Šole so zunanje preverjanje kakovosti zelo uspešno prestale. Zunanje in notranje evalvacije so del sistema zagotavljanja in ugotavljanja kakovosti v izobraževanju. Notranjo evalvacijo (samoevalvacijo) izvajajo izobraževalne organizacije same s svojimi strokovnjaki in je namenjena predvsem izboljševanju in razvoju kakovosti ter pripravam na zunanjo evalvacijo. Zunanjo evalvacijo izvaja NAKVIS, kot neodvisna strokovna institucija, v kateri so vključeni zunanji strokovnjaki za presojanje kakovosti.

Spremljanje in vrednotenje kakovosti je nujna spremljevalka višješolskih študijskih procesov in predpogoj za njihovo uspešnost. Šola, ki želi biti uspešna, mora vzpostaviti ustrezen sistem ugotavljanja in zagotavljanja kakovosti. Tega se zelo dobro zavedajo tudi na zasebni šoli VSŠ LC, kjer je skrb za kakovost ključnega pomena pri vodenju vseh njenih aktivnosti. Šola je vzpostavila sistem vodenja kakovosti v skladu z enotnim modelom vodenja kakovosti v višjih strokovnih šolah. Izvaja redne samoevalvacije pedagoškega procesa, razvojnega in strokovnega dela zaposlenih ter izboljševanja kakovosti šole v celoti. Za uspešno vzpostavljen sistem vodenja kakovosti je prejela tudi posebno priznanje Skupnosti višjih strokovnih šol Republike Slovenije.

Diplomska naloga obravnava problem spremljanja, zagotavljanja in vrednotenja kakovosti v izobraževanju nasploh ter na konkretni šoli. Na šoli si prizadevajo za dobro sodelovanje z vsemi deležniki (študenti, predavatelji, delodajalci, diplomanti, zunanjim okoljem). Velik poudarek je na kakovostni izvedbi pedagoškega procesa in dobri organizaciji izrednega študija. Od tega je odvisno kakovostno znanje, izpolnjena pričakovanja in zadovoljstvo študentov, kar vpliva tudi na konkurenčno prednost šole in njen nadaljnji razvoj.

Namen naloge je bil, da na osnovi izmerjenega zadovoljstva študentov oblikujem predloge izboljšav delovanja šole na področju organizacije študijskega procesa ter predavateljev in njihovega odnosa do študentov. Torej je eden ključnih namenov diplomske naloge ta, da se rezultati raziskave uporabijo v praksi VSŠ LC, da bo šola lažje razvijala kakovost ter ugotovila, kje so možnosti izboljšav delovanja. Poleg tega je namen diplomske naloge tudi podrobnejše spoznavanje problematike in sistemov kakovosti v višješolskem izobraževanju.

Cilji diplomskega dela so bili:

- ugotoviti, kako so študenti zadovoljni s študijskim procesom,
- ugotoviti zadovoljstvo študentov z delom predavateljev,
- primerjati rezultate tekočega študijskega leta s predhodnima dvema letoma,
- podati predloge za izboljšave vodstvu šole na osnovi pridobljenih rezultatov.

Pred raziskavo sem postavila naslednje hipoteze:

H1: Študenti so zadovoljni z organizacijo študijskega procesa.

H2: Študenti so zadovoljni z delom predavateljev.

H3: Primerjava kazalcev kakovosti za leta 2013/14, 2014/15 in 2015/16 izkazuje, da so študenti iz leta v leto bolj zadovoljni z uporabnostjo svojega znanja pri delu.

Pri izdelavi diplomske naloge sem uporabila opisno metodo s študijem literature in virov ter kvantitativno metodo raziskovanja. Za zbiranje podatkov in ugotavljanje obstoječega stanja je bil kot instrument raziskovanja uporabljen anketni vprašalnik, s katerim na šoli preverjajo zadovoljstvo študentov. Informacije sem pridobivala iz internih pisnih virov, svojih izkušenj in razgovorov s strokovnimi sodelavci šole. Dobljene podatke sem uredila in jih prikazala v tabelah in grafikonih. Uporabila sem statistično metodo analize anketnih vprašalnikov, za obdelavo podatkov za primerjavo med leti pa statistično metodo izračuna aritmetične sredine. Aritmetične sredine ocen zadovoljstva z uporabnostjo v šoli pridobljenega znanja pri delu sem primerjala med sabo, tako da sem ugotovila trend gibanja ocen treh študijskih let 2013/14, 2014/15 in 2015/16.

Diplomska naloga je razdeljena na dva dela. V prvem, teoretičnem delu sem predstavila pomen kakovosti in ugotavljanja zadovoljstva uporabnikov, kakovost v izobraževanju in višješolsko izobraževanje v Republiki Sloveniji. Predstavila sem enoten model za vodenje kakovosti v višjih strokovnih šolah ter načine ugotavljanja zadovoljstva uporabnikov. V empiričnem delu naloge sem najprej predstavila VSŠ LC in njihov vzpostavljen sistem kakovosti. V empiričnem delu diplomske naloge sem izvedla raziskavo o zadovoljstvu študentov, analizirala rezultate anketnega vprašalnika ter na tej osnovi pripravila ugotovitve in predloge za izboljšavo prakse VSŠ LC.

2 KAKOVOST IN ZADOVOLJSTVO

Pojem kakovosti je velikokrat različno razumljen. Zato v tem poglavju prikazujem nekatere opredelitve pojma kakovost. Posebej izpostavljam specifiko kakovosti storitev, na katero ima velik vpliv odnos zaposlenih do odjemalcev, pri čemer je prav zadovoljstvo uporabnika storitve ena najpomembnejših dimenzij kakovosti storitve. Zato omenjam tudi merjenje zadovoljstva udeležencev z izobraževalnimi storitvami. V nadaljevanju poglavja predstavljam kakovost v izobraževanju ter sisteme za spremljanje, ugotavljanje in zagotavljanje kakovosti na področju izobraževanja v Sloveniji.

2.1 OPREDELITEV KAKOVOSTI IN ZADOVOLJSTVA

Kakovost ljudje dojemamo različno, največkrat pa jo povezujemo z uresničenimi pričakovanji. Avtorji navajajo več definicij kakovosti. Ferjan (2005) pravi, da je kakovost skupek vseh lastnosti in karakteristik izdelka, procesa ali storitve, ki se nanašajo na sposobnost, da izpolnijo postavljene ali neposredno izražene potrebe (Ferjan, 2005, str. 271).

Piskar in Dolinšek (2006) navajata več opredelitev kakovosti, in sicer:

- Kakovosten proizvod oziroma storitev je tista, ki ustreza zahtevam odjemalcev.
- Ocena kakovosti proizvoda oziroma storitve je pogosto odvisna od cene in stroškov, ki nastanejo med uporabo proizvoda oziroma storitve.
- Kakovost proizvoda oziroma storitve se izmeri tako, da izmerimo dejavnike, ki vplivajo nanjo.
- Obstaja več platí kakovosti, ki si jih lahko predstavljamo kot poglede iz različnih zornih kotov na eno in isto stvar.
- Kakovostni proizvodi oziroma storitve nimajo škodljivega vpliva na naravno in družbeno okolje.
- Kakovostni proizvod je posledica kakovostnega razvojnega procesa tega proizvoda.
- Odlična storitev zvišuje lojalnost odjemalcev.
- Kakovost je prihranek zaradi znižanja stroškov, nastalih kot posledica neustrezne kakovosti.
- Odlična storitev je najboljši način za pridobitev konkurenčne prednosti in uspešnosti (Piskar & Dolinšek, 2006, str. 41–42).

Vukasovičeva (2012) pravi, da je kakovost tudi večdisciplinarna kategorija, ker posega na področje različnih znanstvenih disciplin, kjer sodelujejo pri njenem načrtovanju, spremljanju in nadziranju strokovnjaki različnih ved (Vukasović, 2012, str. 126). V teoriji zasledimo še druge koncepte kakovosti, kot npr. skladnost s specifikacijami, upoštevanje zahtev uporabnikov ali kakovost kot odličnost.

Ožji pomen pojma kakovosti pomeni kakovost storitve. Širši pomen zajema kakovost dela, kakovost informacije, kakovost procesa, kakovost oddelka, kakovost ljudi, kakovost sistema, kakovost organizacije ter kakovost ciljev (Ishikawa, 1990, str. 48).

Ker so zahteve porabnikov vedno večje, se morajo organizacije truditi za kakovost svojih izdelkov ali storitev. V to so prisiljene tudi zaradi vedno večje konkurence drugih ponudnikov. Zato sodi skrb za kakovost med najpomembnejše strateške naloge podjetja. Omogoča boljšo konkurenčno pozicijo, povečuje ugled, zmanjšuje stroške, povečuje produktivnost podjetja in ustvarja zadovoljne in lojalne uporabnike (Vukasović, 2012, str. 127).

Kakovost velikokrat povezujemo z zadovoljstvom. Vsekakor kakovost izdelka ali storitve, ki jo zazna uporabnik, vpliva na njegovo zadovoljstvo. Kotler pravi, da je zadovoljstvo občutek ugodja ali razočaranja, ki je posledica primerjave zaznanega delovanja izdelka ali kakovosti storitve z lastnimi pričakovanji (Kotler, 2004, str. 61).

Zadovoljstvo uporabnikov je ključnega pomena za obstoj organizacij tako v zasebnem kot javnem sektorju, pravi Rampersad (2001) in v nadaljevanju dodaja, da mora organizacija najprej ugotoviti, kakšne izdelke ali storitve si uporabniki resnično želijo oziroma jih potrebujejo, da jih bo bolje razumela in prilagodila svojo ponudbo njihovim potrebam in željam ter tako izpolnila pričakovanja bolje od svojih konkurentov.

2.2 KAKOVOST STORITEV

Kakovost storitev je težje opredeliti kot kakovost izdelkov, saj na kakovost izdelkov vpliva manj subjektivnih dejavnikov v primerjavi s storitvami. Razlog za slabšo kakovost izdelka je lahko neustrezen material. Medtem ko je slaba storitev lahko vzrok slabega vodenja, organizacije, nesposobnosti ali neznanja (Sallis, 2002, str. 19).

Kupci kakovost storitve ocenjujejo tako, da primerjajo kakovost storitve, ki so jo dejansko prejeli, s kakovostjo, ki so jo pričakovali. Zadovoljstvo posameznika je rezultat primerjave med predvideno oz. pričakovano kakovostjo in zaznano kakovostjo storitve. Nezadovoljstvo pa je razkorak med pričakovano ali želeno in zaznano kakovostjo (Marolt, Gomišček, 2005, str. 140).

Zaznavanje kakovosti storitev se torej precej razlikuje od zaznavanja kakovosti izdelkov. Pri storitvah ne moremo izmeriti ali oceniti kakovosti storitve, dokler same storitve ne konzumiramo. Pred tem pa si seveda ustvarimo svoja pričakovanja glede tega, kakšno kakovost pričakujemo. Sami si tudi ustvarimo dimenzije in kriterije, po katerih bomo kakovost storitve presojali. Zato se za storitev odločamo na osnovi pričakovanj, ki pa nam jih ustvarja predstavitev bodoče storitve, razne obljube, naša predstava o potencialni storitvi, tradicija in pretekla praksa izvajalca storitve, njegov renome in še marsikaj. Ko samo storitev konzumiramo, pa se lahko naša pričakovanja uresničijo ali pa ne. To seveda v veliki meri vpliva na porabnikovo zadovoljstvo z opravljeno storitvijo.

Na kakovost storitve ima velik vpliv odnos zaposlenih do odjemalcev. Ti pričakujejo strokovnost, vljudnost in korekten odnos (Devetak, Vukovič, 2002, str. 289). Tako je pri vseh storitvah zelo pomembna komunikacija izvajalca storitve z odjemalcem storitve. Najpomembnejša je seveda komunikacija tistih zaposlenih pri izvajalcu storitve, ki so v neposrednem in pogostem stiku z odjemalcem. To so običajno tisti ljudje, preko katerih odjemalec dojema bodočo storitev. Zato je pomembno, da ti kadri obvladajo komunikacijo, da so vljudni, korektni, jasni in razumljivi ter da so objektivni in realni pri izgradnji odjemalčevih pričakovanj od same storitve. Za organizacije, ki nudijo storitve, je zato zelo pomembna ravno objektivnost, se pravi, da kupca čim bolj točno informira o kakovosti svojih storitev ter da ga ne zavaja z lažnimi obljubami ali oglaševanjem.

Prav tako je lažje izmeriti produktivnost v proizvodnji kot pri storitvah. Edini pomemben kazalnik uspešnosti storitve je zadovoljstvo uporabnika. Le-ta presodi kakovost storitve z zaznavanjem oziroma primerjanjem tega, kakšno storitev je dobil s svojimi pričakovanji. To velja tudi za področje izobraževalnih storitev (Sallis, 2002, str. 21).

2.3 UGOTAVLJANJE ZADOVOLJSTVA

Merjenje zadovoljstva udeležencev z izobraževalnimi storitvami postaja eden izmed temeljnih gradnikov sistema presojanja in razvijanja kakovosti v izobraževalnih organizacijah. Prve zametke procesov merjenja zadovoljstva udeležencev lahko zasledimo že v zgodnjih osemdesetih. Iz teh prvih poskusov se je v zadnjih dvajsetih letih to področje zelo razvilo in postaja čedalje pomembnejše. Enega izmed vzrokov za tovrstna gibanja lahko najdemo v vdoru menedžerskih prijemov pri skrbi za kakovost iz gospodarstva v področje storitev. Pri tem je treba omeniti zlasti nove pritiske nastajajoče porabniške družbe, ki se usmerja na stranko (uporabnika), zadovoljstvo stranke s proizvodom ali storitvijo pa postaja čedalje pomembnejše merilo za presojo kakovosti tega proizvoda ali storitve. Danes lahko rečemo, da večina izobraževalnih organizacij tako ali drugače pridobiva povratne informacije o zadovoljstvu udeležencev s storitvami, ki jih izpeljuje (Možina, 2007, str. 7).

Osnovni namen za ugotavljanje – merjenje zadovoljstva uporabnikov je ta, da bi v organizaciji izboljšali kakovost izdelkov ali storitev, kar pozitivno vpliva na uspešnost podjetja. Če želijo pridobiti kakovostne informacije, morajo k temu pristopiti sistematično. Za merjenje zadovoljstva uporabnikov so se v preteklosti razvili številni modeli.

Med znane in pogosto uporabljene modele za merjenje zadovoljstva uporabnikov se uvršča model SERVQUAL. Razvit je bil leta 1988 v ZDA. Za model je značilno, da se zadovoljstvo ugotavlja kot razlika med pričakovano in zaznano kakovostjo. Kakovost storitev se ocenjuje največkrat po naslednjih desetih kriterijih: zanesljivost, odzivnost, vljudnost, zaupanje, varnost, razumevanje, dostopnost, komunikativnost, urejenost in fizični dokazi storitve. Za ocenjevanje se kot metoda uporablja anketni vprašalnik. Čeprav je bil model izdelan za širšo uporabo v več gospodarskih panogah, se to v praksi ni potrdilo, ker so razlike med panogami prevelike. Druga slabost pa je nerealno ocenjevanje uporabnikov v anketnih vprašalnikih.

Pri modelu 4 Q so za presojo kakovosti storitev pomembni kriteriji, kot so: kakovost načrtovanja, izvedbe storitve, kakovost izvedbe ob določenem času in kakovost odnosov.

Model pričakovane in zaznane kakovosti: Kakovost storitev se ocenjuje glede na tehnično kakovost, funkcionalno kakovost in podobo storitvenega podjetja. Uporabnik ocenjuje kakovost storitve tako, da primerja pričakovano storitev z zaznano storitvijo. Na pričakovanja uporabnika lahko vplivajo različni dejavniki, npr. trženjske aktivnosti organizacije, cenovna politika, mnenje drugih uporabnikov, medtem ko je zaznavanje storitve vezano na vtise, ki jih je uporabnik pridobil med izvajanjem storitve, in je povezano z navedenimi kriteriji.

Model vrzeli opredeljuje vrzeli, ki so lahko vzrok za nekakovostno izvedbo storitev. Vrzeli lahko nastanejo v različnih pričakovanjih, ki jih imajo uporabniki, in tistimi, ki jih imajo pri vodstvu izvajalca. Pojavijo se v primeru, ko vodstvo podjetja ne poskrbi za izboljšanje procesa in ne omogoči uresničitve pričakovanj uporabnikov. Vzrok za vrzel je lahko zavajanje uporabnikov z lažnimi reklamami in obljubami v primeru, da se to ne uresniči. Vrzeli se lahko pojavi, ko uporabnik zazna izvedeno storitev drugače, kot je pričakoval.

Model vzajemnega odnosa med izvajalcem in uporabnikom med izvajanjem storitve: Poleg vzajemnega odnosa vplivajo na kakovost storitve še fizični dokazi (opremljenost prostorov, lokacija, razpoložljiva tehnologija) in zaposleni z odnosom do uporabnikov storitev. Boljši kot je vzajemni odnos, višja je kakovost storitve in večje so možnosti za trajnejše sodelovanje med uporabniki in organizacijo.

Menim, da je zadovoljstvo uporabnika storitve res ena najpomembnejših dimenzij kakovosti storitve. To še posebej zato, ker vemo, da nezadovoljen uporabnik svojo negativno izkušnjo prenese v okolje in tako slabi tržno pozicijo. Dejstvo je tudi to, da lahko izvajalec storitve z minimalnim vložkom svojega uporabnika zadovolji in zadrži, v primerjavi s sredstvi, ki so potrebna za vlaganja v novega uporabnika. Še posebej je ta vložek velik, če imamo opravka s potencialnimi uporabniki, do katerih je že prišla negativna izkušnja bivšega uporabnika. Opisana krožna zanka je posebno aktualna pri izobraževalnih storitvah, ki so predmet naše raziskave. Bodoči študenti namreč po pravilu iščejo informacije pri zadovoljstvu nekdanjih študentov.

Zadovoljstvo udeležencev izobraževanja je eden izmed najpomembnejših dejavnikov pri presojanju in razvijanju kakovosti izobraževalnih organizacij (Možina, 2007, str. 5). Poznavanje pričakovanj in potreb udeležencev je pomembno zato, da kakovostno načrtujemo izobraževalni proces, prav ta pričakovanja in potrebe pa so udeležencem merilo, ko ob koncu izobraževanja vrednotijo, koliko so se jim pričakovanja izpolnila in koliko so zadovoljni z uporabljenimi storitvijo (Možina, 2007, str. 9).

2.4 KAKOVOST V IZOBRAŽEVANJU

Uvajanje sistemskega ugotavljanja in zagotavljanja kakovosti se je po zgledu iz gospodarstva preselilo tudi v storitvene dejavnosti, kot je izobraževanje. Kakovost v izobraževanju je tako postala ena prednostnih nalog sodobne družbe. Politika Evropske unije ter tudi posameznih evropskih držav posveča veliko pozornosti in sredstev za dvig kakovosti v izobraževanju na vseh ravneh. Izboljšanje kakovosti in učinkovitosti izobraževanja in usposabljanja je tudi eden od najpomembnejših ciljev strateškega okvira za evropsko sodelovanje v izobraževanju in usposabljanju.

Izobraževanje je ena najpomembnejših storitev današnjega modernega časa. Uporabnik ima običajno velika pričakovanja, vezana na količino znanja, pridobljene veščine in kompetence, uporabnost tega znanja v vsakdanji praksi ter predvsem na možnosti zaposlovanja. Ta študentova pričakovanja pa lahko upraviči le izjemno kakovosten izobraževalni program in kakovostno izveden izobraževalni proces.

Kakovost v izobraževanju je pomembna iz več razlogov:

- povzroča večjo zaposljivost udeležencev,
- omogoča splošni ekonomski in družbeni napredek neke države ter
- nudi socialno povezanost.

Izobraževalne organizacije se morajo pri svojem delovanju zavezati k razvoju kulture, ki priznava pomen in zagotavljanja kakovosti. Da bi to dosegle, morajo razviti in vgraditi strategijo nenehnega izobraževanja kakovosti. Vključevati morajo udeležence in druge deležnike (Zalokar, 2012, str. 6).

Izobraževalna organizacija lahko dosega dolgoročno rast in obstoj le na način, da neprenehoma skrbi za kakovost notranjih procesov, za kakovost storitve, ki jo ponuja študentu, ter pri tem zasleduje cilj optimalnih stroškov poslovanja. Pri tem je seveda treba zadostiti vsem deležnikom izobraževalnega procesa, in sicer študentom, zaposlenim, gospodarstvu oziroma delodajalcem, dobaviteljem, ustanoviteljem ter seveda okolju. Vsak ima svoja pričakovanja in le sistemsko zagotavljanje kakovosti lahko zadosti interesom vseh deležnikov. Kakovost je treba stalno spremljati in krepiti, za kar potrebujemo učinkovite sisteme ugotavljanja in zagotavljanja kakovosti na vseh ravneh izobraževanja.

Za spremljanje, ugotavljanje in zagotavljanje kakovosti na področju izobraževanja se uporabljajo različni sistemi oziroma kombinacije več sistemov, odvisno od ravni izobraževanja in njene normativne ureditve (zakonodaje) ter potreb šole. Modelov, ki jih poznamo iz gospodarstva, ISO, SQ in TQM, se deloma poslužujejo v srednjih poklicnih in strokovnih šolah.

Na področju izobraževanja odraslih se je uveljavil model POKI, ki ga je razvil in ga vodi Andragoški center Slovenije. Uporabljajo ga tako javne kot zasebne organizacije za izobraževanje odraslih. Slednje uporabljajo tudi druge pristope, kot so: ISO-standardi, EQFM, CAF (Kos Kecojević & Gaber, 2011, str. 44–46). V okviru novega Nacionalnega okvira

za ugotavljanje in zagotavljanje kakovosti na področju vzgoje in izobraževanja nastaja nov model, ki bo omogočal dinamično ohranjanje kakovosti, kjer je že dosežena, ter doseganje in razvoj kakovosti, kjer je morda prenizka. Obenem model omogoča še vzpostavitev enotnejšega sistema kakovosti na ravni izobraževalnega sistema in organizacij (raven vrtca, osnovnih, srednjih šol in organizacij izobraževanja odraslih).

Med poznane in uporabljene modele za spremljanje kakovosti v izobraževanju sodi tudi model Kakovost za prihodnost vzgoje in izobraževanja, ki je nastal pod okriljem Slovenskega instituta za kakovost in meroslovje. Model omogoča vrtcem, osnovnim, srednjim, višjim in visokim šolam združevati elemente učeče se organizacije, zadovoljevanja potreb uporabnikov in sistematičnega merjenja kakovosti.

3 KAKOVOST V VIŠJEŠOLSKEM IZOBRAŽEVANJU

V poglavju najprej predstavljam višješolsko izobraževanje v Sloveniji, njegov pristop k vzpostavljanju kakovosti ter temeljne pravne podlage, ki postavljajo okvire sistemom kakovosti na šolah. Že leta 2008 je Skupnost višjih strokovnih šol Republike Slovenije (Skupnost VSŠ) postavila temelj za sistematično uvajanje in spremljanje kakovosti v višjih strokovnih šolah, ko je izdelala enoten model vodenja kakovosti za višje strokovne šole. Model je predstavljen v zaključku tega poglavja.

3.1 PREDSTAVITEV VIŠJEŠOLSKEGA IZOBRAŽEVANJA

Začetki višješolskega izobraževanja, kot ga poznamo danes, segajo v devetdeseta leta prejšnjega stoletja. Leta 1993 uveljavljeni Zakon o visokem šolstvu je ukinil delovanje takratnih višjih šol v okviru univerz. Nekoliko kasneje, leta 1995, se je v okviru prenove poklicnega in strokovnega izobraževanja pokazal interes po višješolskih programih, ki bi prinašali višji nivo pridobljenih kompetenc za potrebe slovenskega gospodarstva. Prve višje strokovne šole so bile ustanovljene leta 1996, na podlagi Zakona o organizaciji in financiranju vzgoje in izobraževanja (ZOFVI). V naslednjih letih se je višješolsko izobraževanje zelo razvilo in iskalo svoje priložnosti tudi v mednarodnem povezovanju.

Pri tem so šole naletale na številne ovire. Obstoječa zakonodaja in predpisi so omejevali njihov razvoj, še posebej pri uresničevanju ciljev, opredeljenih z bolonjsko in kopenhavensko deklaracijo. Težnje po ureditvi višješolskega izobraževanja v svojem zakonu so se uresničile leta 2004 z Zakonom o višjem strokovnem izobraževanju (ZVSI). V zakonu je bila upoštevana struktura krajšega (2 leti) terciarnega izobraževanja, primerljivega z nekaterimi drugimi državami Evropske unije, postavljene so bile zahteve po primerljivosti študijskih programov zaradi prostega pretoka oseb in priznavanja poklicnih kvalifikacij v državah EU, vzpostavljen je bil kreditni sistem (ECTS), izdajanje priloge k diplomi, tudi v tujem jeziku, strokovna avtonomija višjih šol, uveljavljanje socialnega partnerstva pri razvoju in izvajanju študijskih programov, vključevanje študentov pri sprejemanju odločitev v organih šole ter vzpostavitev enotnega sistema za ugotavljanje in zagotavljanje kakovosti. Zahteve iz zakona so se v naslednjih letih postopno realizirale.

V okviru projekta Impletum¹ so bili leta 2007 obstoječi višješolski programi prenovljeni in ovrednoteni s 120 kreditnimi točkami po Evropskem prenosnem kreditnem sistemu (ECTS). Z umestitvijo višješolskega izobraževanja v sistem zunanje evalvacije in uvajanjem sistematičnega ugotavljanja in zagotavljanja kakovosti pa so bili vzpostavljeni pogoji za boljšo primerljivost z visokošolskimi programi.

¹ Projekt Impletum: uvajanje novih izobraževalnih programov na področju višjega strokovnega izobraževanja v obdobju 2008–2011.

Višje strokovno izobraževanje je del terciarnega izobraževanja, kamor se uvršča še visokošolsko izobraževanje. Višješolsko in visokošolsko izobraževanje povezuje sistem zagotavljanja kakovosti, prehajanje študentov z višje na visoko raven, delno tudi institucionalna umestitev in programska sorodnost.

Kar nekaj predpisov ureja višješolsko izobraževanje in osnovne zahteve s področja kakovosti na višjih strokovnih šolah. Najpomembnejši predpis je Zakon o višjem strokovnem izobraževanju (ZVSI) (Ur. l. 86/ 2004, 100/2013).

Višje strokovne šole so pri svojem delu zelo povezane z okoljem, z delodajalci in socialnimi partnerji, kar je povsem razumljivo, saj so višješolski študijski programi zasnovani na podlagi zahtev in povezovanja razvoja stroke in dela. Zagotavljajo optimalno povezovanje strokovno-teoretičnega in praktičnega znanja. Na ta način se uveljavlja moderen izobraževalni koncept, ki pridobivanje znanja in razvijanje sposobnosti povezuje z reševanjem praktičnih problemov.

Višješolsko izobraževanje se izvaja na 48 višjih strokovnih šolah, ki so razporejene geografsko po celotni Sloveniji. Od tega je 28 javnih in 20 zasebnih. Med zasebnimi sta dve šoli s koncesijo (država plača redni študij). Vse višje strokovne šole, ki izvajajo javno veljavne višješolske programe, morajo biti vpisane v razvid pri Ministrstvu za šolstvo, znanost in šport (27. člen ZVSI).

Slovenske višje šole izvajajo 31 različnih višješolskih programov. Višješolske študijske programe sprejme pristojni minister na predlog Strokovnega sveta Republike Slovenije za poklicno in strokovno izobraževanje. Pomembna značilnost študijskih programov je praktična usmerjenost in usklajenost s potrebami delodajalcev. Višješolski študijski programi obsegajo 2 letnika in so kreditno ovrednoteni s 120 kreditnimi točkami. Zaključen višješolski študijski program prinaša javnoveljavno izobrazbo (raven 6/1) in diplomo, ki je javna listina (slika 1).

Slika 1: Ravni izobrazbe v Republiki Sloveniji

RAVNI IZOBRAZBE PO DOSEDANJIH PROGRAMIH	RAVEN	RAVNI IZOBRAZBE PO NOVIH "BOLONJSKIH" PROGRAMIH
višješolski programi (do 1994)	6/1	višješolski strokovni programi
višješolski strokovni programi (do 2008)		
specializacija po višješolskih programih	6/2	visokošolski strokovni (1. bolonjska stopnja)
visokošolski strokovni programi		univerzitetni programi (1. bolonjska stopnja)
specializacija po visokošolskih strokovnih programih	7	magisteriji stroke (ZA imenom) (2. bolonjska st.)
univerzitetni programi		
specializacija po univerzitetnih programih	8/1	
magisteriji znanosti (PRED imenom)		
doktorati znanosti (PRED imenom)	8/2	doktorati znanosti (PRED imenom) (3. bolonjska st.)

Vir: Prirejeno po MIZŠ (2016)

3.2 KAKOVOST V VIŠJIH STROKOVNIH ŠOLAH

Uvajanje enotnega sistema kakovosti za vse višje šole se je začelo leta 2007, najprej z enotnim instrumentarijem za merjenje zadovoljstva študentov, predavateljev in zaposlenih s pomočjo vprašalnikov. V okviru projekta prenove višješolskih študijskih programov (Impletum) leta 2008 pa so bili postavljeni temelji za enotno in sistematično spremljanje kakovosti v višjih strokovnih šolah.

Pravna podlaga za zagotavljanje sistema kakovosti v višješolskem izobraževanju je Zakon o višjem strokovnem izobraževanju (ZVSI). Šole so odgovorne za izvajanje kakovostnega izobraževanja. V okviru rednih samoevalvacij sistematično spremljajo, ocenjujejo in izboljšujejo kakovost na vseh področjih delovanja. Zunanje preverjanje kakovosti šole pa izvaja Nacionalna agencija Republike Slovenije za kakovost v visokem šolstvu (NAKVIS) (ZVIS, člena 51. f in 51. T), v skladu z Merili za zunanjo evalvacijo višjih strokovnih šol (Ur. l. RS, št. 9/2011).

Za kakovost je odgovoren ravnatelj ali direktor, odvisno od organiziranosti šole (ZVSI, 11. člen). Poleg ravnatelja ima pomembno vlogo tudi komisija za spremljanje in zagotavljanje kakovosti, ki je po zakonu obvezni organ šole.

Vsekakor pa je za uvajanje izbranega sistema za kakovost izjemno pomembno, da se višja strokovna šola zavestno odloči za tak pristop ter k temu pritegne vse zaposlene. Čeprav je glavni generator in nosilec razvoja sistema kakovosti vodstvo šole, pa ne gre brez sodelovanja zaposlenih. Uvajanje sistema brez aktivnega sodelovanja zaposlenih oziroma vseh deležnikov šole je obsojeno na neuspeh. Sistem kakovosti v praksi šole ne bo zaživel in bo ostal le zapisana črka na papirju. Zato je pri uvajanju sistema kakovosti na šoli zelo pomembno, da vodstvo na različne načine in ob vseh možnostih informira zaposlene o vsebini sistema kakovosti, pomenu le-tega ter seveda o koristih, ki jih bo vzpostavljen sistem kakovosti prinesel vsem deležnikom in šoli na splošno.

3.3 MODEL VODENJA KAKOVOSTI V VIŠJIH STROKOVNIH ŠOLAH

Pred prenovo višješolskih programov leta 2008 so šole uporabljale različne pristope za vodenje kakovosti. Zato je bila ena prednostnih nalog projekta Impletum priprava enotnega modela za vodenje kakovosti šol. Posebna delovna skupina je pripravila model z imenom Zahteve sistema vodenja kakovosti v višjih strokovnih šolah. Izhaja iz podobnega dokumenta kot Kakovost za prihodnost vzgoje in izobraževanja, SIQ 2006, upošteva ISO 9001 ter model poslovne odličnosti (EFQM). Predstavlja sistematičen in celovit pristop k vodenju kakovosti v višjih strokovnih šolah na podlagi izkušenj na področju sistemov vodenja kakovosti (Škafar, 2012, str. 55).

Zahteve sistema vodenja kakovosti v višjih strokovnih šolah temeljijo na sodobnih standardih in modelih vodenja kakovosti, ki so uveljavljeni in priznani v mednarodnem merilu, kot so mednarodni standardi skupine ISO 9000 za sisteme vodenja kakovosti ter

evropski model poslovne odličnosti EFQM. Pri tem je med osnovnimi zahtevami poudarjena zahteva po izpolnjevanju obstoječe zakonodaje in uveljavljenih smernic s področja višješolskega izobraževanja (Škafar, 2012, str. 55). Model je usklajen s Standardi in smernicami za zagotavljanje kakovosti Evropskega združenja za zagotavljanje kakovosti v visokem šolstvu (Škafar, 2010, str. 19).

Višje strokovne šole, ki so vstopile v proces vzpostavljanja sistema kakovosti preko modela vodenja kakovosti v višjih strokovnih šolah, so v prvi fazi opravile naslednje ključne aktivnosti:

- izdelale poslovnik kakovosti,
- začele z izvajanjem anket za ugotavljanje kakovosti pri večini deležnikov izobraževalnega procesa,
- usposobile notranje presojevalce za opravljanje notranjih presoj šole in
- izdelale samoevalvacijsko poročilo.

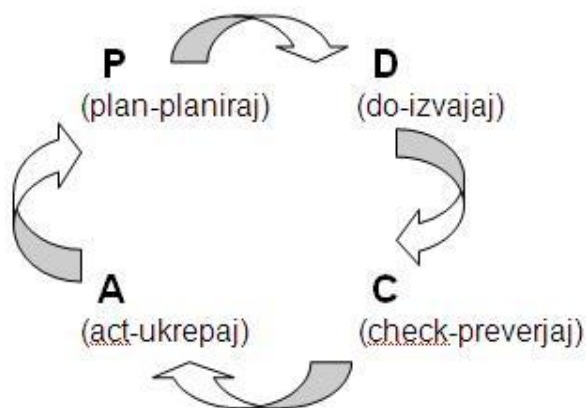
Sistem postavlja šolam minimalne zahteve, ki jih morajo izpolnjevati za dokazovanje svoje kakovosti na vseh področjih svojega delovanja. Zahteve, ki jih podaja model, spodbujajo šole k sistematičnemu pristopu, k razvijanju takšnih aktivnosti in procesov, ki vodijo v povečevanje zadovoljstva vseh udeležencev v procesih izobraževanja. Poleg tega lahko šole model integrirajo skupaj z drugimi sistemi v enovit sistem vodenja kakovosti šole.

Skladno z zahtevami modela šole sistematično razvijajo aktivnosti in procese, pri čemer se predvsem poudarja pomen:

- razumevanja in izpolnjevanja zahtev ter pričakovanj udeležencev v procesih izobraževanja;
- pridobivanja in vrednotenja rezultatov delovanja in uspešnosti šole;
- nenehnega izboljševanja, ki izhaja iz objektivnih merjenj in spremljanja delovanja šole.

Pristop ima vgrajeno PDCA-metodologijo: Planiraj (Plan) – Izvedi (Do) – Preveri (Check) – Ukrepaj (Act) (slika 2).

Slika 2: PDCA-krog nenehnih izboljšav



Vir: Prirejeno po OŠ Šentvid, Ljubljana

Metodologijo lahko opišemo kot:

Planiraj: vzpostavi cilje in procese, potrebne za realizacijo ciljev.

Izvedi: izvajaj procese.

Preveri: nadzoruj in spremljaj procese in rezultate glede doseganja ciljev in o njih poročaj.

Ukrepi: ukrepaj tako, da dosegaš in presegaš cilje in izboljšuješ procese (Škafar, 2012, str. 55).

V nadaljevanju je predstavljena temeljna struktura in vsebine modela za vodenje kakovosti v višjih strokovnih šolah (Škafar, 2012, str. 55-58).

1. Vodenje (voditeljstvo)

Zahteve sistema narekujejo vodstvu šole (ravnatelju ali direktorju) povezovanje šole z družbenim okoljem, trajnostni razvoj šole, nenehno izboljševanje in posodabljanje, razvoj zaposlenih, učnega okolja ter drugih materialnih in nematerialnih pogojev zagotavljanje kakovosti, zagotavljanje virov in materialnih pogojev ter zadovoljstvo udeležencev v procesu izobraževanja. Dolžnost vodstva je, da določi in zapiše poslanstvo, vizijo ter vrednote šole. Pri pripravi mora vključiti vse zainteresirane udeležence. S sprejeto vizijo seznani vse udeležence izobraževalnega procesa. Vodstvo šole določi in zapiše dogovorjene cilje razvoja šole, ki podpirajo poslanstvo, vizijo in vrednote, ter načrte za doseganje le-teh. Določi postopek sprejemanja in preverjanja uspešnosti izvajanja načrtov razvoja šole ter njihovega spreminjanja in izboljševanja. S sprejetimi cilji in načrti razvoja šole seznani vse udeležence v procesu izobraževanja.

Vodstvo šole določi postopek letnega načrtovanja, izdela letni načrt, ki mora vsebovati merljive cilje. Pri pripravi vključi zaposlene, upošteva zakonodajo ter zahteve in pričakovanja udeležencev v procesih izobraževanja. Vodstvo šole določi postopek spremljanja izvajanja razvojnega in letnega načrta in način seznanjanja zaposlenih z ugotovitvami. Izdela letno poročilo z vsemi zahtevanimi elementi. Vodstvo šole obravnava letno poročilo skupaj z zaposlenimi in ga na primeren način predstavi organom šole in drugim zainteresiranim udeležencem. Obravnavo letnega poročila dokumentira tako, da so razvidne predlagane izboljšave, časovni okviri in viri, ki izhajajo iz prikazanih in obravnavanih rezultatov. Vodstvo določi organizacijsko strukturo šole, odgovornosti in pooblastila ter potrebne kompetence za vsako delovno mesto in za posamezne odgovorne nosilce in skupine, vključno z odgovornostjo in pooblastili za vodenje kakovosti v šoli.

2. Procesi vodenja (zagotavljanja) virov

Vodstvo določi in priskrbi vire, potrebne za realizacijo načrtov šole. Vodstvo šole določi postopek za:

- pridobivanje novih zaposlenih ter drugih sodelavcev in njihovo uvajanje v delo,
- spremljanje in razvoj zaposlenih in drugih sodelavcev ter ugotavljanje njihovega zadovoljstva,

- usmerjanje, načrtovanje in izvajanje stalnega strokovnega usposabljanja in izpopolnjevanja glede na potrebe in opredeljen razvoj šole,
- spremljanje in vrednotenje učinkov stalnega strokovnega usposabljanja in izpopolnjevanja,
- spremljanje zadovoljstva zaposlenih z namenom izboljševanja svojega dela.

Šola določi in dokumentira način obvladovanja dokumentacije, ki jo določa zakonodaja, in morebitno interno dokumentacijo, ki jo je vpeljala zaradi boljšega izvajanja procesov. Posebej opredeli način vodenja dokumentacije o izobraževalnem procesu.

3. Procesi izvajanja storitev

Šola vzpostavi ustrezne postopke komuniciranja in sodelovanja s študenti. Pri tem vodstvo uveljavlja etična načela komuniciranja, ki podpirajo poslanstvo, vizijo in vrednote šole. Šola vzpostavi ustrezne postopke komuniciranja in sodelovanja z drugimi udeleženci izobraževanja ter določi postopek obvladovanja razvoja novih in posodabljanja obstoječih programov ter vodenja projektov.

Šola določi postopek obvladovanja izobraževalnega procesa, ki vključuje:

- organizacijo in nadzor pedagoškega procesa,
- izvajanje pedagoškega procesa, vključno s praktičnim izobraževanjem,
- izvajanje in poročanje o izpitih,
- izdajanje listin,
- evalvacijo pedagoškega procesa, vključno s praktičnim izobraževanjem.

4. Merjenja, analiziranje in izboljševanje

Višja strokovna šola določi postopke, s katerimi meri in ocenjuje zadovoljstvo udeležencev, ter določi metode, s katerimi meri učinkovitost in uspešnost svojih procesov in rezultatov svojih storitev izobraževanja. Prav tako določi postopke sistematičnega ravnanja ob ugotovljenih odstopanjih ter dokazuje, da nenehno izboljšuje učinkovitost svojega delovanja. Šola izvaja notranje presoje v planiranih časovnih intervalih, da ugotovi, ali:

- sistem vodenja ustreza zahtevam uradnega dokumenta,
- se učinkovito izvajajo postavljena notranja pravila in dogovori šole;
- se učinkovito izvajajo zakonske in druge zahteve.

Nenehno izboljševanje vključuje izvajanje ukrepov za (Škafar, 2012):

- odpravo ugotovljenega odstopanja ali druge nezaželene situacije ("korekcija");- odpravo vzroka ugotovljenega odstopanja ali druge nezaželene situacije ("korektiven ukrep");
- odpravo vzroka potencialnega odstopanja ali druge potencialne nezaželene situacije ("preventiven ukrep");
- izboljšanje kakovosti in s tem povečevanja verjetnosti, da bodo udeleženci v procesih vzgoje in izobraževanja zadovoljni ("izboljševanje");
- dokumentiranje učinkovitosti izvedenih ukrepov.

Po podatkih Skupnosti VSŠ ima večina višjih šol vzpostavljen sistem vodenja kakovosti v skladu s predstavljenim enotnim modelom. Nekatere šole model dopolnjujejo še z elementi ISO 9001, POKI in drugimi.

V okviru aktivnosti komisije za kakovost pri Skupnosti VSŠ nastaja že nadgradnja obstoječega sistema, to je Model odličnosti, ki bo v prihodnosti osnova za podeljevanje diplom za odličnost – najvišje stanovsko priznanje šolam za dosežke na področju kakovosti.

4 ZAGOTAVLJANJE KAKOVOSTI NA VIŠJI STROKOVNI ŠOLI LAMPRET CONSULTING

V poglavju prikazujem, kako na VSŠ LC skrbijo za zagotavljanje kakovosti. Najprej predstavljam Višjo strokovno šolo Lampret consulting, njihovo vizijo, poslanstvo in strategijo. VSŠ LC ima vzpostavljen sistem vodenja kakovosti v skladu z enotnim modelom vodenja kakovosti v višjih strokovnih šolah. Področje kakovosti na šoli ureja interni akt – poslovnik kakovosti koordinira komisija za spremljanje in zagotavljanje kakovosti. Poglavje zaključujem s predstavitvijo samoevalvacij ter s prikazom, kako na šoli na osnovi sistematičnega zbiranja predlogov ter ugotovitev samoevalvacije sprejemajo ukrepe in smernice za izboljšanje kakovosti šole.

4.1 PREDSTAVITEV ŠOLE

Višja strokovna šola Lampret consulting d.o.o. je zasebna višja strokovna šola. Ustanovljena je bila leta 2002 kot organizacijska enota podjetja Lampret consulting d.o.o. Šola je vpisana v razvid pri Ministrstvu za izobraževanje, znanost in šport za izvajanje programov ekonomist in poslovni sekretar. Prvo generacijo študentov so vpisali v študijskem letu 2002/2003 na višješolski program komercialist, v naslednjih letih pa še na programa poslovni sekretar in računovodja. Po prenovi višješolskih programov v letu 2008 se na šoli izvajata dva programa: prenovljeni program poslovni sekretar in ekonomist. VSŠ LC izvaja samo izredni študij, ki ga financirajo študentje s šolnino.

Šola se uspešno povezuje z okoljem, predvsem z delodajalci. Sodelovanje poteka na več področjih: preko skupnih projektov, gostujočih predavateljev, obiskov študentov ter praktičnega izobraževanja. Povezovanje z delodajalci je pomembno zaradi pridobivanja informacij o aktualnih novostih in spremembah poklicnih profilov. VSŠ LC je aktivna članica Skupnosti VSŠ. Rezultat dobrega dela šole so uspešni diplomanti. Nekateri diplomanti VSŠ LC so za svoje diplomske naloge prejeli priznanja za najboljša diplomska dela s področja pisarniškega managementa. Posebno priznanje za kakovostna diplomska dela svojih diplomantov je leta 2008 prejela tudi šola.

Na šoli so 4 redno zaposleni. Pri izvajanju pedagoškega procesa sodeluje še 25 strokovnih sodelavcev (predavatelji, inštruktorji), s katerimi šola sodeluje pogodbeno. Pri izvedbi izobraževalnega programa sodelujejo tudi gostujoči predavatelji – podjetniki in strokovnjaki iz prakse za posamezna področja. Šola sledi usmeritvi, da je kakovost povezana z zadovoljstvom vseh uporabnikov šole in sodelujočih ter da je cilj kakovosti kompetenten, usposobljen in zaposljiv diplomant. Dosedanje osnovno vodilo pri razvijanju višješolskega centra VSŠ LC je bilo, da prislunhejo potrebam delodajalcev v gospodarstvu in negospodarstvu ter študentom ponudijo strokovna in čim bolj praktično uporabna znanja za uspešno delo v poslovnem okolju.

Šola je okviru projekta Impletum (med 2008 in 2011) sodelovala pri vseh aktivnostih in koristila številna izobraževanja in usposabljanja, ki so bila organizirana. V okviru projekta je potekala tudi aktivnost za vzpostavitev sistema vodenja kakovosti v višjih strokovnih šolah. Za vzpostavljen sistem vodenja kakovosti v skladu z zahtevami je šola leta 2011 prejela posebno priznanje.

4.2 VIZIJA, POSLANSTVO, VREDNOTE TER STRATEŠKE USMERITVE ŠOLE

V viziji šole VSŠ LC je zapisano: »Želimo ostati še naprej šola, ki svojo uspešnost meri z zadovoljstvom študentov, predavateljev, zaposlenih, delodajalcev in zaposljivostjo diplomantov. Prepoznavnost bomo gradili na osebnem pristopu do udeležencev, dobrih predavateljih in kakovosti storitev.«

Poslanstvo

Poslanstvo šole je izvajanje višješolskih programov za poslovne, podjetniške in družboslovne profile ter zagotavljanje strokovnih in zaposljivih diplomantov v gospodarstvu in negospodarskih organizacijah. Sodelovanje z delodajalci pri prepoznavanju potreb v delovnih okoljih za posodabljanje študijskih programov, spodbujanje vseživljenjskega učenja ter spremljanje potreb na trgu dela.

Vrednote šole:

- kakovostno izobraževanje,
- spodbujanje in razvijanje sodelovalne kulture,
- dobri odnosi s študenti,
- timsko delo,
- prilagajanje spremembam,
- zaupanje,
- komunikativnost,
- inovativnost,
- družbena odgovornost,
- kompetentnost,
- spoštovanje etičnih vrednot.

Strateške usmeritve

Usmeritvam, podanim v viziji, poslanstvu in vrednotah, se prilagaja celotno delo na šoli, kar nakazujejo strateške usmeritve dolgoročnega razvojnega programa šole:

- prilagajanje in uporaba primernih učnih metod in oblik dela ter izobraževanje diplomantov za potrebe gospodarstva in negospodarstva v goriški regiji;
- ustvarjanje spodbudnega učnega okolja s sodobnimi učnimi oblikami in metodami z uporabo sodobne informacijske tehnologije;
- zagotavljanje najsodobnejše študijske literature za predavatelje in študente;
- celovito spremljanje, ugotavljanje in zagotavljanje kakovosti izobraževanja;

- povezovanje z organizacijami v regiji za promocijo poklicev, iskanje potencialnih možnosti za zaposlovanje diplomantov ter izvajanje skupnih projektov, v katere se vključuje tudi študente;
- vključevanje domačih in tujih strokovnjakov v izobraževalni proces;
- aktivno sodelovanje s širšim okoljem in delodajalci;
- izboljševanju materialnih pogojev za študij (oprema, infrastruktura, prostori);
- spodbujanje k razvoju kariere predavateljev in vseh zaposlenih na šoli;
- spodbujati vse študente, ki imajo te predispozicije, k nadaljevanju izobraževanja oz. vseživljenjskemu učenju;
- ravnanje v skladu z veljavno zakonodajo in spoštovanje okoljske, delovne in druge zakonodaje, predvsem s področja izobraževanja.

4.3 SPREMLJANJE IN UGOTAVLJANJE KAKOVOSTI

4.3.1 SISTEM VODENJA KAKOVOSTI

Šola ima vzpostavljen sistem vodenja kakovosti v skladu z modelom vodenja kakovosti v višjih strokovnih šolah (v nadaljevanju zahteve). Pri doseganju kakovosti sledi tudi Merilom za zunanjo evalvacijo višjih strokovnih šol (Ur. l. RS, št. 9/2011). Področje kakovosti ureja interni akt – poslovnik kakovosti, v katerem so zajeta vsa področja delovanja šole. Skladno s poslovnikom se izvaja redne evalvacije pedagoškega procesa, strokovnega dela zaposlenih, spremljanje in izboljševanje kakovosti šole. Šola je sprejela poslovnik o vodenju kakovosti leta 2011, ki upošteva zahteve sistema vodenja kakovosti v višjih strokovnih šolah in določene specifikke šole. Za kakovost šole je odgovoren ravnatelj.

Pomembno vlogo ima še komisija za spremljanje in zagotavljanje kakovosti, ki opravlja naslednje naloge (15. člen ZVSI):

- ustvarja razmere za uveljavljanje in razvijanje kakovosti izobraževalnega dela na šoli,
- vzpostavlja mehanizme za sprotno spremljanje in ocenjevanje kakovosti ter učinkovitosti dela na šoli z določitvijo metod vrednotenja, subjektov evalvacije, z izbiro inštrumentov in meril evalvacije in določitvijo vsebin evalvacije,
- načrtuje, organizira in usklajuje spremljanje in zagotavljanje kakovosti na šoli,
- sodeluje z Nacionalno agencijo Republike Slovenije za kakovost v visokem šolstvu in opravi primerjanje z drugimi šolami doma in v tujini,
- spremlja zaposlitvene možnosti diplomantov,
- na podlagi odziva delodajalcev oblikuje predloge izboljšav,
- pripravlja poročila o evalvaciji za obravnavo na svetu nacionalne agencije.

Komisijo sestavlja sedem članov: pet predavateljev višje šole in dva študenta, ki ju imenuje predavateljski zbor šole.

4.3.2 SPREMLJANJE IN MERJENJE KAKOVOSTI

Spremljanje kakovosti dela šole poteka že od začetka njenega delovanja. V okviru rednih letnih samoevalvacij se ugotavlja, zagotavlja in stalno izboljšuje kakovost dela šole. Šola izvaja samoevalvacijo svojega delovanja s pomočjo:

- zbiranja povratnih informacij vseh uporabnikov (študentov, diplomantov, strokovnih sodelavcev, zaposlenih, delodajalcev in drugih zainteresiranih deležnikov),
- razgovorov in obiskov v podjetjih pri delodajalcih,
- zbiranja predlogov in pripomb notranje presoje po vnaprej pripravljenem programu,
- letne evalvacije oziroma ocenjevanja šole in študijskega procesa.

V delovnem načrtu so določene periode in metode merjenja zadovoljstva. Letno poteka anketiranje študentov, predavateljev, zaposlenih in delodajalcev. Dopolnitev anketiranju so še osebni razgovori, intervjuji in zbrana mnenja v posebni skrinjici pohval in pripomb. Vsaka tri leta se izvaja še merjenje zadovoljstva diplomantov.

Ko se pripravljamo na zbiranje informacij za ugotavljanje naše kakovosti z namenom, da jo bomo na podlagi ugotovljenega lahko izboljševali, se moramo pred tem ustrezno pripraviti. Vprašati se moramo, zakaj informacije zbiramo. Jasno nam mora biti, kaj merimo oziroma ocenjujemo in zakaj. Vedeti moramo, kako in zakaj bomo zbrane podatke in informacije uporabili in kako jih bomo lahko uporabljali za izboljšanje naše kakovosti (Sallis, 2002, str. 109).

V postopkih notranjih presoj se preverja skladnost izvajanje procesov šole glede na vzpostavljen sistem kakovosti, realizacijo načrtovanih ukrepov in učinke izboljšav. Postopke merjenja zadovoljstva in notranjo presojo izvajajo usposobljeni strokovnjaki in člani komisije za spremljanje in zagotavljanje kakovosti. Končne rezultate se predstavi v letnem samoevalvacijskem poročilu, ki prikazuje stanje kakovosti na šoli, smernice in ukrepe za izboljšave po posameznih področjih. Poročilo obravnavajo organi šole: komisija za kakovost, predavateljski zbor in strateški svet šole.

Pri ugotavljanju kakovosti šole je zadovoljstvo študentov eden najpomembnejših dejavnikov, ki pomeni tudi vir konkurenčne prednosti. Zadovoljen študent bo o šoli govoril pozitivno, kar vpliva tudi na pridobivanje novih študentov za vpis. Šola ustvarja pogoje za zadovoljstvo študentov z dobrim osebnim odnosom, s pogostimi osebnimi stiki, iskrenostjo in uresničevanjem obljub, da se skuša prilagoditi in približati študentom, ko je to potrebno, in prevzeti odgovornost, če pride pri izvajanju storitev do napak, skratka, da gradi medsebojno zaupanje.

Obenem mora šola, ki je zasebna ustanova, še posebej skrbeti za svoj ugled, prepoznavnost in pozitivno javno podobo. Ne nazadnje bodo študenti ob zaključku študija pridobili javno listino – diplomu in višjo raven izobrazbe. Danes, ko je izobraževalcev na trgu veliko, so delodajalci pozorni tudi na izvor diplome, kje se je kandidat za zaposlitev izobraževal.

4.3.3 IZBOLJŠEVANJE IN RAZVOJ KAKOVOSTI

Na osnovi sistematičnega zbiranja predlogov ter ugotovitev samoevalvacije se na šoli sprejmejo ukrepi in smernice za izboljšanje kakovosti šole. Leta 2014 je šola uspešno prestala prvo redno zunanjo evalvacijo s strani NAKVIS-a. Tako se v naslednjih letih pri sprejemanju ukrepov in smernic za izboljšanje kakovosti na šoli upoštevajo tudi priporočila iz zunanje presoje strokovnjakov NAKVIS-a iz leta 2014. Sledi priprava akcijskega načrta, v katerem se poleg ukrepov za izboljšanje določi terminski plan za realizacijo. Na ta način šola stalno skrbi za izboljševanje svoje kakovosti.

Šola spremlja večletno gibanje kazalcev kakovosti, ki pokažejo trende razvoja kakovosti in delovanja šole v celoti. V preteklih letih je skladno z vzpostavljenim modelom za vodenje kakovosti precej izboljšala urejenost svojega poslovanja in kakovost na vseh področjih.

V preteklih letih je šola realizirala številne izboljšave, med drugim:

- Posodobila in nadgradila je spletno stran z e-učilnico in e-referatom, ki podpirata pedagoški proces ter komuniciranje s študenti in širšo javnostjo.
- Pridobila je listino Erasmus za mednarodno mobilnost študentov in predavateljev.
- Izboljšala je študijska gradiva za večino predmetov.
- Standardizirala je navodila za predstavitev predmetov v e-učilnici za boljšo informiranost študentov.
- Večkrat je nadgradila računalniški sistem za vodenje podatkov o študentih.
- Povečala je sodelovanje z delodajalci v regiji.
- Uvedla je osebni izobraževalni načrt za spremljanje ali hitrejše napredovanje študentov.
- Povečala je kapaciteto prostorskih zmogljivosti.

Kakovostno delovanje šole se kaže v zadovoljstvu študentov, ki se iz leta v leto veča. Predvsem pa so na šoli zadovoljni, da študentje na splošno menijo, da je študij na VSŠ LC kakovosten, da so uporabljene metode sodobne in učinkovite, da so njihovi predavatelji dobri praktiki iz podjetij ter da šola omogoča pridobivanje tudi vrste drugih poslovnih, poklicnih in osebnostnih kompetenc.

5 RAZISKAVA

V poglavju najprej pojasnjujem namen in metodologijo raziskave. Posebej predstavljam anketni vprašalnik, v nadaljevanju pa rezultate raziskave za vsako posamezno vprašanje zaprtega tipa v grafični obliki. Vsak rezultat komentiram in interpretiram. Dodajam povzetek izraženih mnenj v odgovorih na odprta vprašanja raziskave. Poglavje zaključujem s preverjanjem zastavljenih hipotez.

5.1 PREDSTAVITEV RAZISKAVE

Z raziskavo sem želela ugotoviti zadovoljstvo študentov s študijem na Višji strokovni šoli Lampret consulting. Pri tem me je posebej zanimalo:

- zadovoljstvo z organizacijo študijskega procesa,
- zadovoljstvo z delom predavateljev,
- zadovoljstvo z odnosom predavateljev do študentov,
- zadovoljstvo s pridobljenimi znanji.

Za navedena področja sem raziskala stanje v študijskem letu 2015/2016. Raven zadovoljstva s pridobljenimi znanji sem nato še primerjala z ravniyo zadovoljstva v treh zaporednih študijskih letih: 2013/2014, 2014/2015 in 2015/2016. Cilj raziskave je bil ugotoviti raven zadovoljstva študentov s kakovostjo storitev ter na podlagi analize rezultatov pripraviti usmeritve in predloge za izboljšave, ki bi povečale zadovoljstvo študentov na eni strani ter izboljšale kakovost delovanja šole v prihodnje. Za izvedbo raziskave je bil kot merilni instrument uporabljen anketni vprašalnik, ki ga VSŠ LC uporabljajo pri rednih letnih samoevalvacijah kakovosti za ugotavljanje zadovoljstva študentov. Podatke za primerjavo s predhodnimi leti sem pridobila iz internih gradiv komisije za kakovost.

Vprašalnik je bil sestavljen iz vprašanj (trditev) zaprtega in odprtega tipa. Ocenjevalna lestvica za zaprta vprašanja je sestavljena iz petih ocen, in sicer:

- 1 – sploh se ne strinjam,
- 2 – se ne strinjam,
- 3 – delno se strinjam,
- 4 – precej se strinjam in
- 5 – popolnoma se strinjam.

Študenti so izrazili svoja mnenja tako, da so s križcem označili, v kolikšni meri se strinjajo s posamezno trditvijo. Na koncu vprašalnika so bila še vprašanja odprtega tipa, kjer so lahko študenti napisali svoja mnenja.

Vprašalnik (priloga 2) je bil razdeljen v 6 sklopov:

- **prvi** se je nanašal na demografske podatke o študentih, kot sta spol in starost,
- **drugi** je obsegal dve vprašanji o letniku vpisa in študijski smeri,

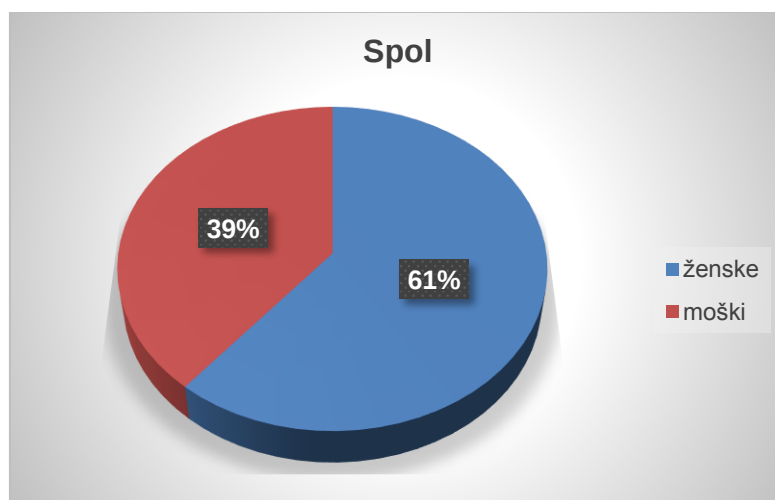
- **tretji** sklop je bil namenjen ugotavljanju zadovoljstva z organizacijo študijskega procesa, obsega 12 trditev,
- **v četrtem** je bilo 9 trditev za ocenjevanje dela predavateljev in njihovega odnosa do študentov,
- **peti sklop** obsega 3 trditve za oceno uporabnosti pridobljenega znanja pri delu in sploh v vsakodnevni strokovni praksi.
- **šesti** sklop vprašanj odprtega tipa je bil namenjen zbiranju konkretnih pozitivnih izkušenj študentov (kaj jim je bilo na šoli še posebej všeč), ugotovljenih slabosti (kaj jih je na šoli še posebno motilo) ter predlogov za izboljšave. Podatke iz vprašalnikov sem vnesla v program Evidenca VSS, ki ga na šoli uporabljajo za vodenje podatkov o študentih, ter jih dokončno obdelala v Excelu. Rezultati raziskave so prikazani v tabelah in grafično. Pri izboru prikaza me je vodila predvsem preglednost prikaza ter omejitve sorazmerno velikega števila nekaterih strukturnih podatkov.

V raziskavo so bili vključeni študenti Višje strokovne šole Lampret consulting d.o.o. iz Nove Gorice. Anketa je bila razdeljena 54 študentom in študentkam 1. in 2. letnika višješolskega študijskega programa ekonomist, smeri: komerciala, zavarovalništvo in računovodstvo. Raziskava je bila izvedena v času med 20. in 30. junijem 2016. Vprašalnice sem razdelila študentom v pisni obliki, saj sem ocenila, da bo tako dosežena večja učinkovitost pri zbiranju podatkov oziroma bo vrnjenih več izpolnjenih anket.

5.2 PREDSTAVITEV REZULTATOV ANKETE

Vrnjenih in obdelanih je bilo 33 vprašalnikov. Večina sodelujočih je bila žensk, 61 % (20), moških pa 39 % (13) (grafikon 1). Vzorec je glede na spol podoben spolni strukturi študentov celotne populacije programa ekonomist, saj je v njej 64 % žensk in 36 % moških.

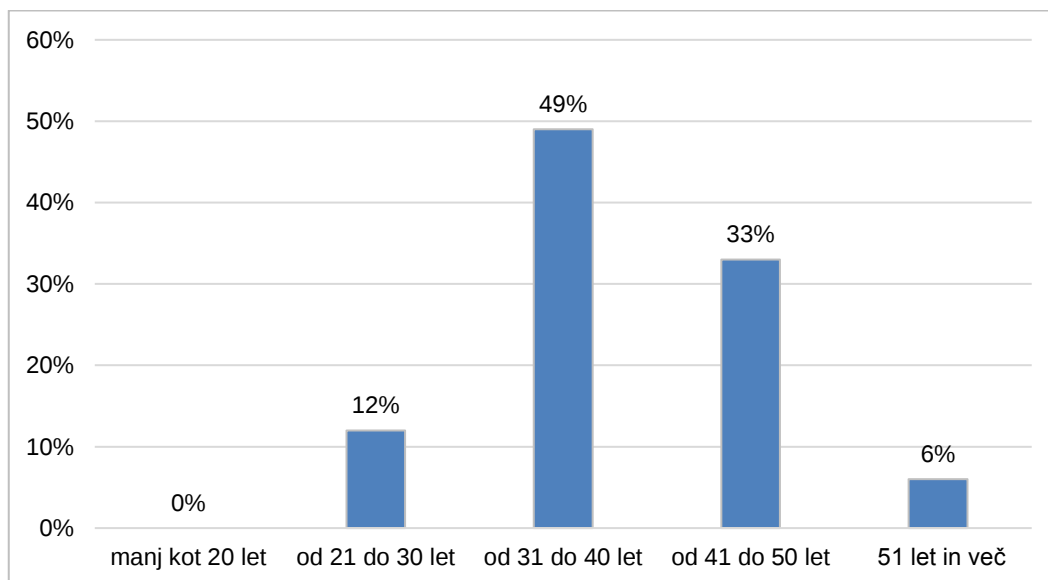
Grafikon 1: Spol



Vir: Lasten, tabela 1

V grafikonu 2 je prikazana starost anketirancev. Skoraj polovica študentov je v starostni skupini od 31 do 40 let, tretjina jih je starih od 41 do 50 let, sledi starostna skupina od 21 in 30 let, najmanj jih je starih 51 let in več. Med anketiranimi študenti ni bil nihče mlajši od 20 let.

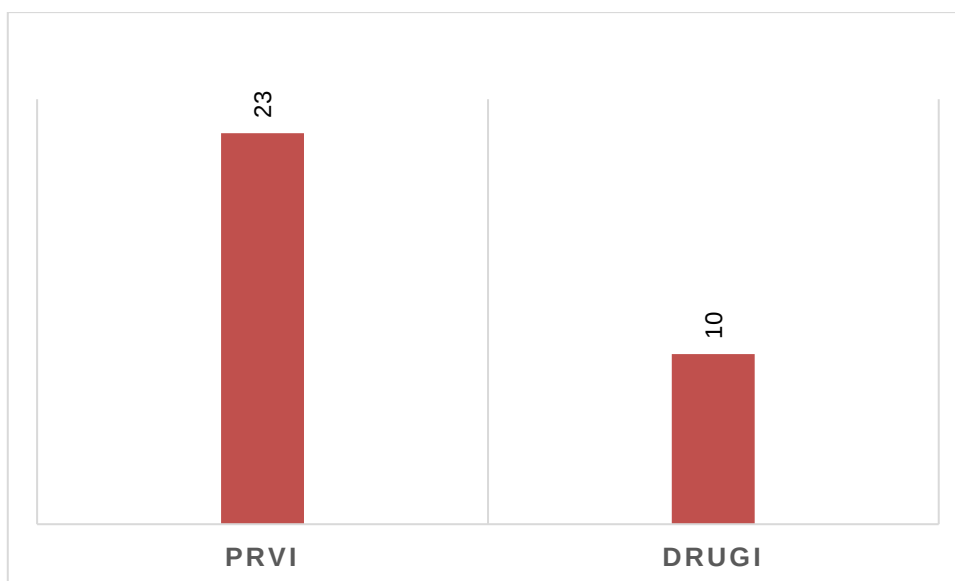
Grafikon 2: Starost



Vir: Lasten, tabela 2

V raziskovalni anketi je sodelovalo 33 študentov, od tega 23 študentov iz prvega in 10 iz drugega letnika (grafikon 3).

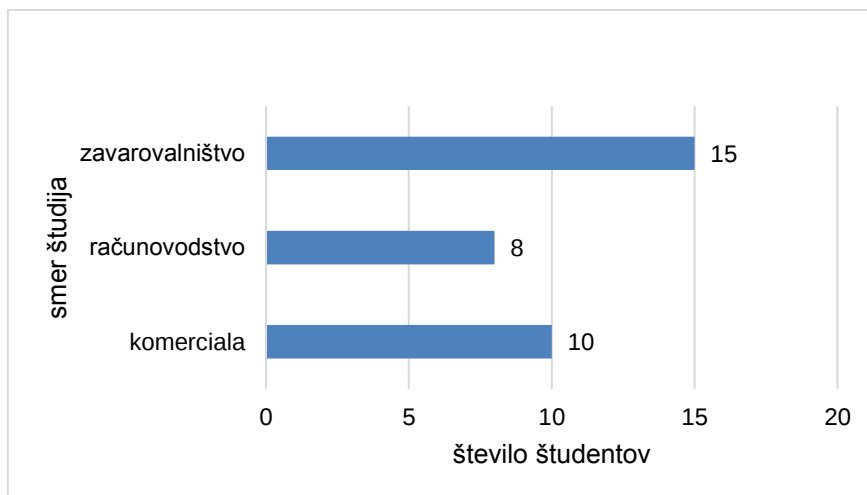
Grafikon 3: Študenti po letnikih



Vir: Lasten, tabela 3

Iz grafikona 4 je razvidno, da se je na anketo odzvalo največ anketirancev iz zavarovalniške smeri, in sicer 15. Iz komercialne smeri je sodelovalo 10 študentov. Najmanj so bili zastopani študenti računovodske smeri z 8 anketami.

Grafikon 4: Smer študija

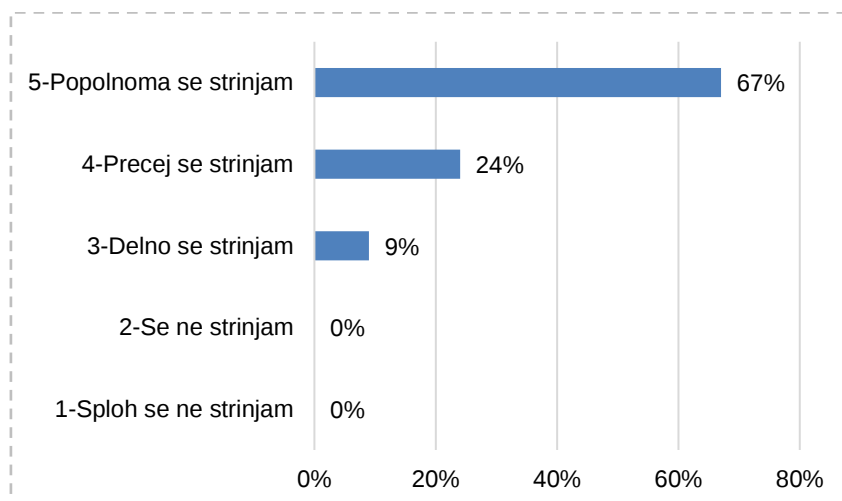


Vir: Lasten, tabela 4

5.2.1 ORGANIZACIJA ŠTUDIJSKEGA PROCESA

V anketnem vprašalniku (priloga 2) so študenti ocenjevali organizacijo študijskega procesa. 22 (67 %) študentov se je popolnoma strinjalo s trditvijo, da so jim bile informacije o študijskem procesu na razpolago, 8 (24 %) jih je odgovorilo, da se precej strinja, 3 (9 %) so se le delno strinjali. Nestrinjanja s to trditvijo ni bilo izraženega (grafikon 5).

Grafikon 5: Dostopnost informacij o študiju



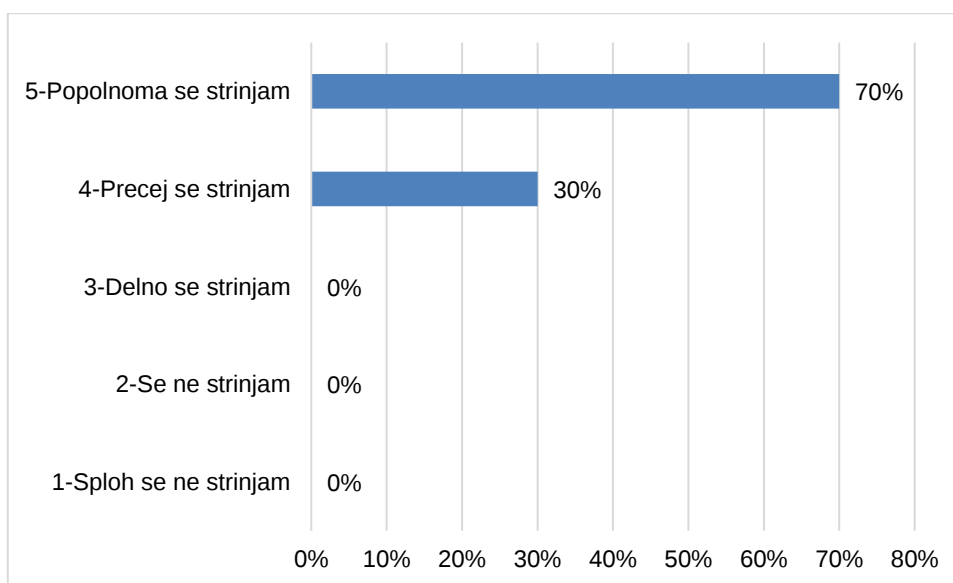
Vir: Lasten, tabela 5

Iz rezultatov lahko sklepam, da je večina študentov zadovoljnih s kvaliteto in razpoložljivostjo informacij v zvezi s študijem, saj tako meni kar 91 % študentov. Nekaj se jih je s trditvijo le delno strinjalo (9 %). Ker nestrinjanja s trditvijo ni bilo, lahko sklepam, da so vsem študentom vedno dostopne informacije o študijskem procesu. Glede na to, da so na šoli samo izredni študenti, je to vsekakor zelo pomemben kazalec zadovoljstva študentov.

Druga trditev se je nanašala na obveščanje študentov o spremembah. S trditvijo se je popolnoma strinjalo 23 (70 %) študentov, 10 (30 %) pa jih je odgovorilo, da se s trditvijo precej strinja. Nestrinjanja s to trditvijo sploh ni bilo izraženega, pa tudi delnega strinjanja ne (grafikon 6).

Iz tega lahko sklepam, da so študenti povsem zadovoljni s tem, kako je poskrbljeno za ažurno obveščanje v primeru nenadnih sprememb v urnikih ali drugih nujnih primerih. Temu se na izrednem študiju, ko so predavanja v popoldanskih urah, tako rekoč ni mogoče izogniti.

Grafikon 6: Ažurnost in natančnost obveščanja o spremembah

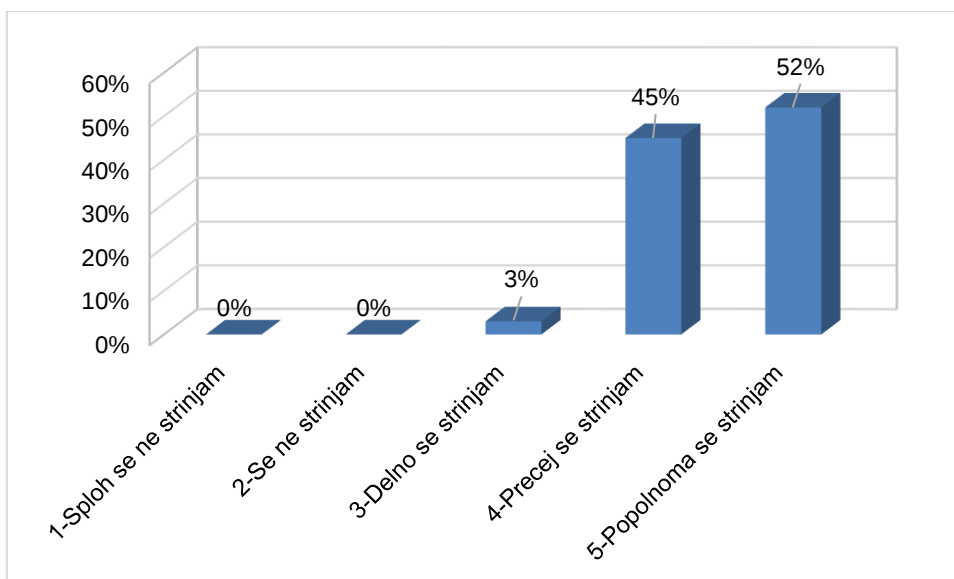


Vir: Lasten, tabela 5

17 študentov (52 %) se je popolnoma strinjalo s trditvijo, da sta spletna stran in spletni referat vsebinsko ustrezna, pregledna in uporabna. 15 (45 %) jih je odgovorilo, da se s trditvijo precej strinja, le 1 študent (3 %) se je s trditvijo delno strinjal. Velika večina študentov (97 %) je torej izrazila zadovoljstvo s spletno stranjo in spletnim referatom. Nestrinjanja s trditvijo ni bilo izraženega (grafikon 7).

Iz tega lahko sklepam, da so vsebine spletne strani VSŠ LC zanimive, uporabne in koristne, njihova razporeditev pa dovolj pregledna. Študenti so zadovoljni tudi z dostopnostjo in vsebinami spletnega referata, ki nudi pomembno podporo študijskemu procesu.

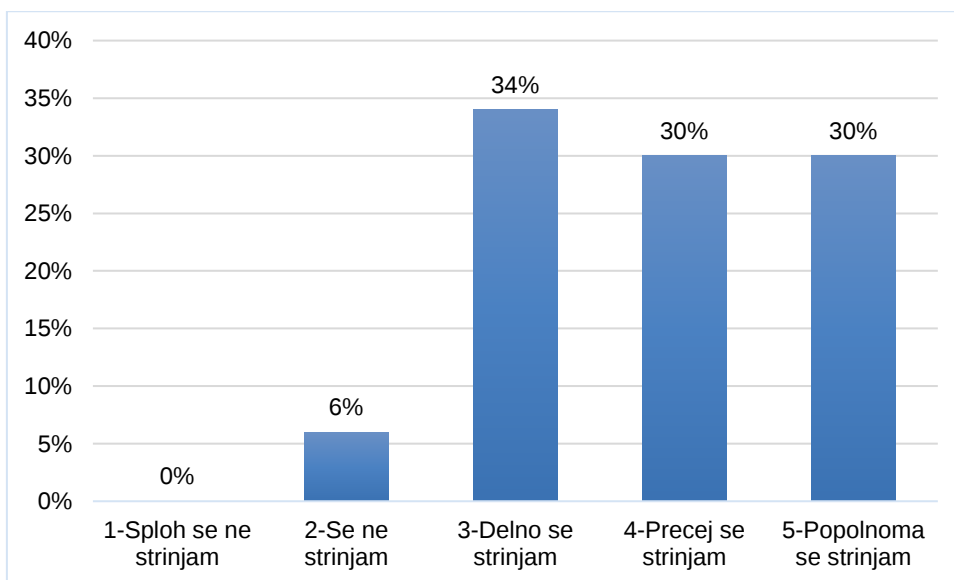
Grafikon 7: Uporabnost spletne strani in spletnega referata



Vir: Lasten, tabela 5

V grafikonu 8 so izražena mnenja študentov o ustreznosti urnika za predavanja, vaje in druge oblike pedagoškega dela. Največ študentov, in sicer 11 (34 %) je odgovorilo, da se s trditvijo delno strinja. 10 študentov (30 %) je odgovorilo, da se precej strinja in ravno toliko (10 oz. 30 %), da se popolnoma strinja. Dva odgovora 2 (6 %) sta bila negativna: se ne strinjam. Nihče ni odgovoril, da se sploh ne strinja.

Grafikon 8: Urnik



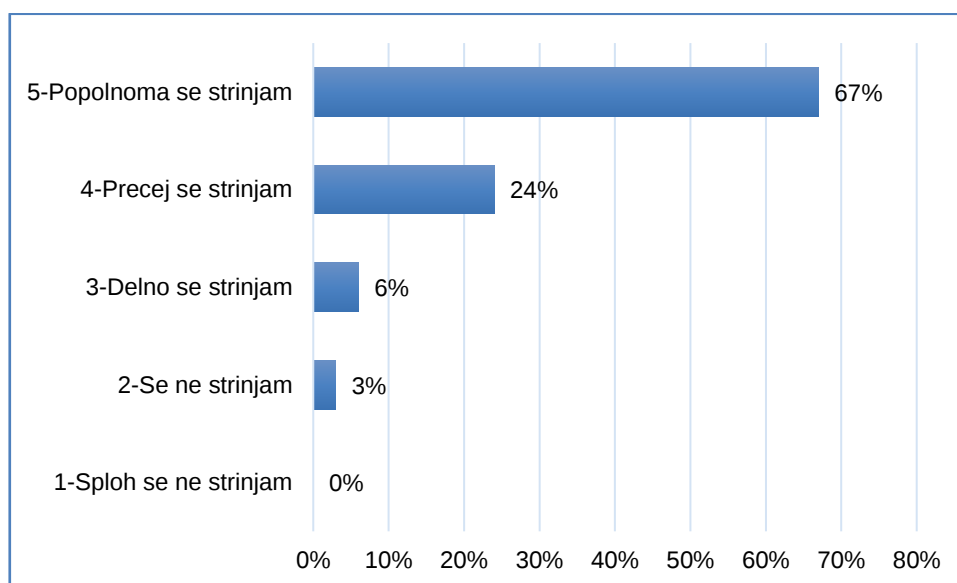
Vir: Lasten, tabela 5

Iz tega lahko sklepam, da je za večino študentov (60 %) urnik za predavanja v redu in jim ustreza. Ker pa se je največ študentov (34 %) le delno strinjalo s trditvijo, 6 % pa jih je izrazilo celo nestrinjanje, lahko predpostavljam, da določenim študentom urnik vsaj deloma ni ustrezal. Ker so izredni študenti večina zaposleni, je urnik nemogoče prilagoditi vsem. Nekateri delajo v več izmenah, tudi ponoči, drugi so bolj zaposleni med vikendi in prav tej strukturi urnik ni bil najbolj prilagojen. Nekateri so svoje pripombe k tej trditvi napisali tudi na koncu anketnega vprašalnika. Vsekakor pa se tukaj kažejo možnosti za izboljšave kakovosti na VSŠ LC.

22 (67 %) študentov se je popolnoma strinjalo s trditvijo, da je bila študijska literatura pregledna, razumljiva in uporabna, 8 (24 %) se jih je s trditvijo precej strinjalo, dva študenta (6 %) sta se le delno strinjala, eden (3 %) pa se s trditvijo ni strinjal. Da se sploh ne strinja s trditvijo, ni odgovoril noben študent (grafikon 9).

Iz tega lahko sklepam, da so študenti večinoma zadovoljni s študijsko literaturo. Očitno šola uspešno zagotavlja študentom kvalitetno študijsko literaturo in gradiva. Tako jih meni 91 %. Ker je bilo 6 % le delno zadovoljnih, 3 % pa celo ne, bo treba ugotoviti vzroke za to.

Grafikon 9: Študijska literatura in gradiva



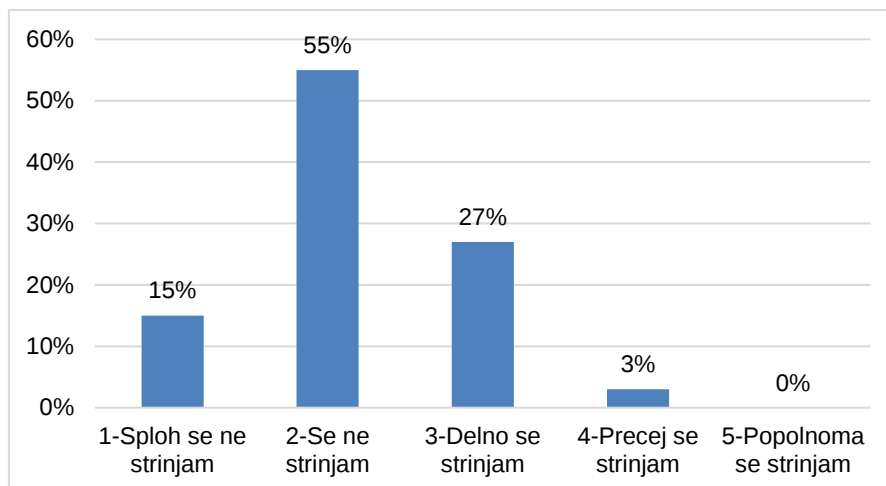
Vir: Lasten, tabela 5

Pri šesti trditvi so študenti ocenjevali ustreznost strokovne literature v knjižnici. 18 študentov (55 %) je v anketi odgovorilo, da se s trditvijo ne strinja, 5 študentov (15 %) pa, da se sploh ne strinja. 9 študentov (27%) se je delno strinjalo in le eden (3 %) se je s trditvijo precej strinjal (grafikon 10).

Iz tega sklepam, da ima knjižnica slab in preveč skromen knjižnični fond na področju strokovne literature, ki jo študenti potrebujejo pri študiju. Pri tej trditvi je najbolj izraženo nestrinjanje oziroma nezadovoljstvo študentov. Tu ima šola velike možnosti izboljšav, res

pa je, da je to povezano tudi z večjim finančnim vložkom. Alternativa tej rešitvi pa je še boljše povezava s splošno knjižnico, ki je v neposredni sosesčini šole, in s knjižnicami nekaterih partnerskih fakultet.

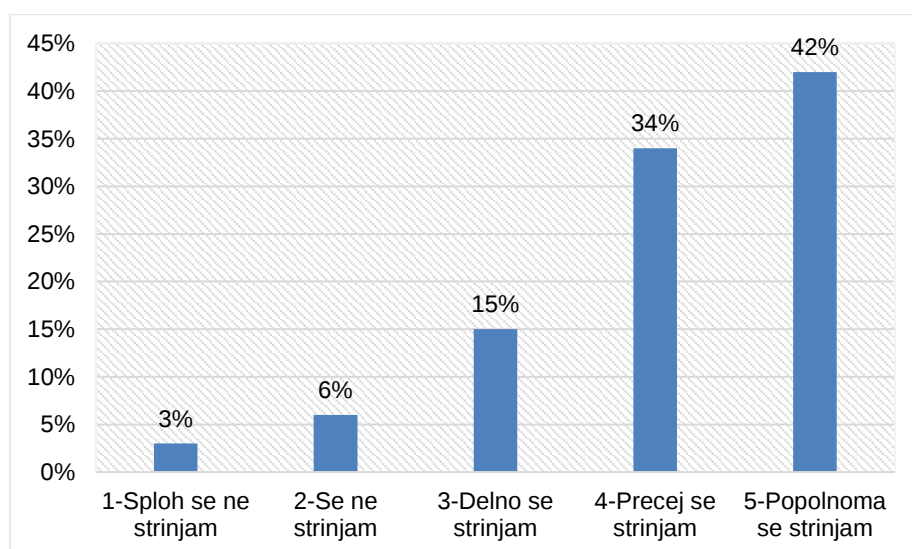
Grafikon 10: Zagotavljanje strokovne literature v knjižnici



Vir: Lasten, tabela 5

Sedma trditev se je nanašala na oceno predavalnic in učilnic, v katerih potekajo predavanja ali laboratorijske vaje. 14 študentov (42 %) je odgovorilo, da se s trditvijo, glede ustreznosti in opremljenosti prostorov popolnoma strinja, 11 študentov (34 %) je odgovorilo, da se precej strinja, 5 študentov (15 %) pa se je le delno strinjalo. 2 študenta (6 %) se nista strinjala, eden (3 %) pa se sploh ni strinjal (grafikon 11).

Grafikon 11: Ustreznost in opremljenost predavalnic



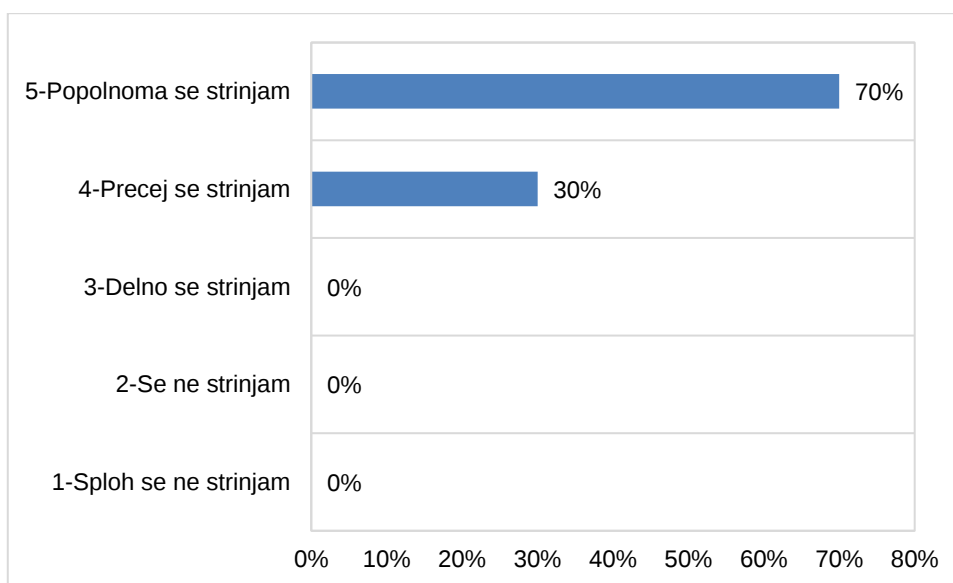
Vir: Lasten, tabela 5

Iz analize rezultatov je razvidno, da se večini študentov zdijo prostori za izvajanje pedagoškega procesa primerni. Nekaterim pogoji dela očitni niso povsem ustrezali (15 %) oziroma menijo, da so slabi (9 %). Sklepamo lahko, da šola zagotavlja primerne in ustrezno opremljene predavalnice in učilnice za laboratorijske vaje. Nezadovoljstvo nekaterih s prostori je verjetno povezano s slabo urejenim prezračevanjem. Na tem področju se vsekakor kažejo možnosti izboljšav.

Naslednja trditev se je nanašala na pomoč in svetovanje študentom. 23 študentov (70 %) se je popolnoma strinjalo s trditvijo, da ve, na koga se lahko obrne po pomoč v primeru težav pri študiju, 10 študentov (30 %) pa je odgovorilo, da se s trditvijo precej strinja. Nestrinjanja s to trditvijo sploh ni bilo izraženega, pa tudi delnega strinjanja ne (grafikon 12).

Iz tega sklepam, da trditev drži. Lahko rečem, da se je potrdila v celoti, 100 %-no. Šola je dolžna zagotoviti ustrezno svetovalno ali učno pomoč študentom in jih o tem na ustrezen način seznanimi. Ocenimo lahko, da je to področje uspešno urejeno.

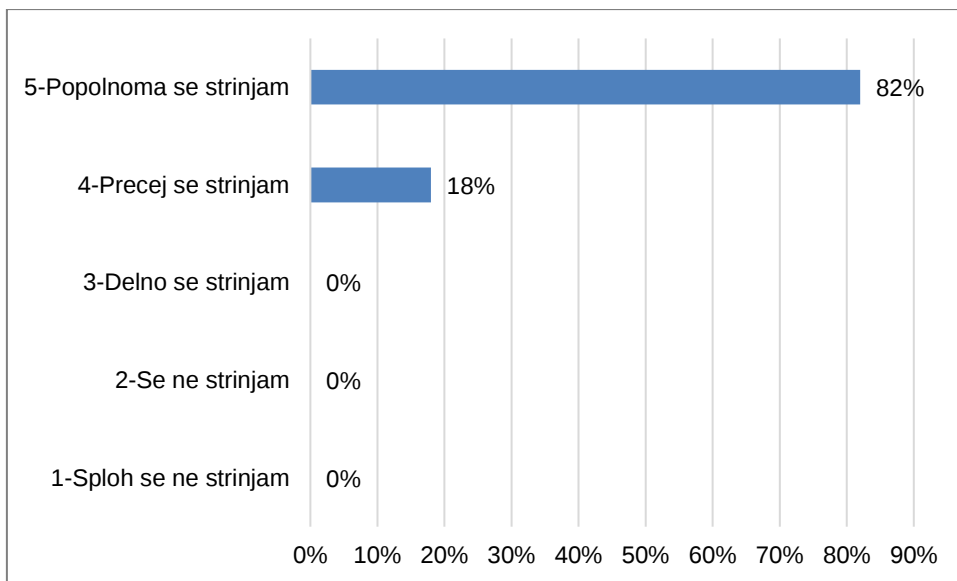
Grafikon 12: Pomoč in svetovanje študentom pri študiju



Vir: Lasten, tabela 5

Pri deveti trditvi so študenti podali oceno glede uradnih ur referata. Popolnoma se strinjam, je odgovorilo 27 študentov (82 %), 6 (18 %) pa jih je odgovorilo, da se s trditvijo precej strinja. Nestrinjanja s to trditvijo sploh ni bilo izraženega, pa tudi delnega strinjanja ne (grafikon 13). Iz tega sklepam, da so študenti zelo zadovoljni z urnikom uradnih ur referata višje strokovne šole. Študentje so namreč pri tej trditvi izrazili izjemno stopnjo strinjanja (100 %).

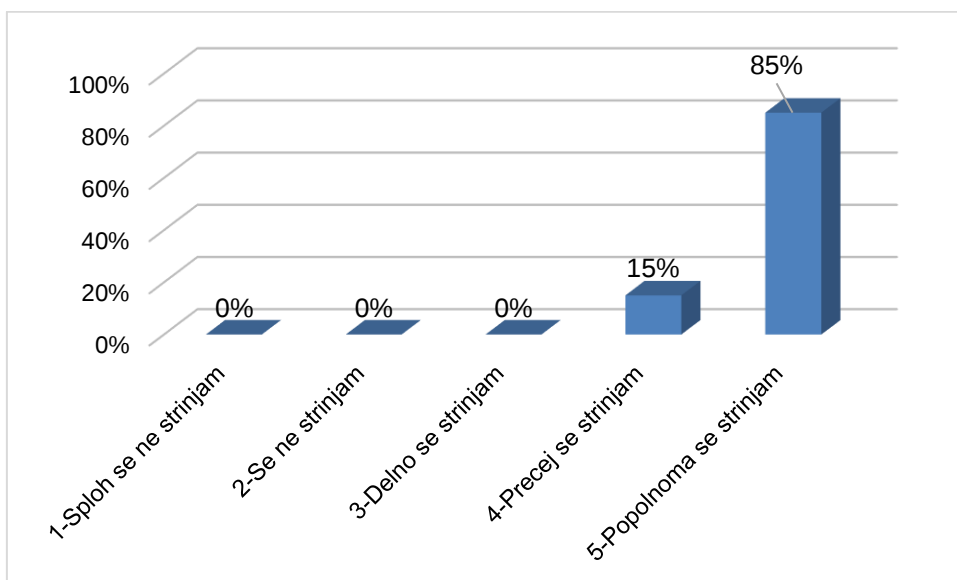
Grafikon 13: Ustreznost uradnih ur referata



Vir: Lasten, tabela 5

V nadaljevanju so študenti ocenjevali tudi odnos zaposlenih in kakovost storitev referata za študente. 28 študentov (85 %) se je s trditvijo o ustreznosti dela referata popolnoma strinjalo, 5 študentov (15 %) pa je odgovorilo, da se precej strinja. Nestrinjanja s to trditvijo sploh ni bilo izraženega, pa tudi delnega strinjanja ne (grafikon 14).

Grafikon 14: Kakovost storitev referata



Vir: Lasten, tabela 5

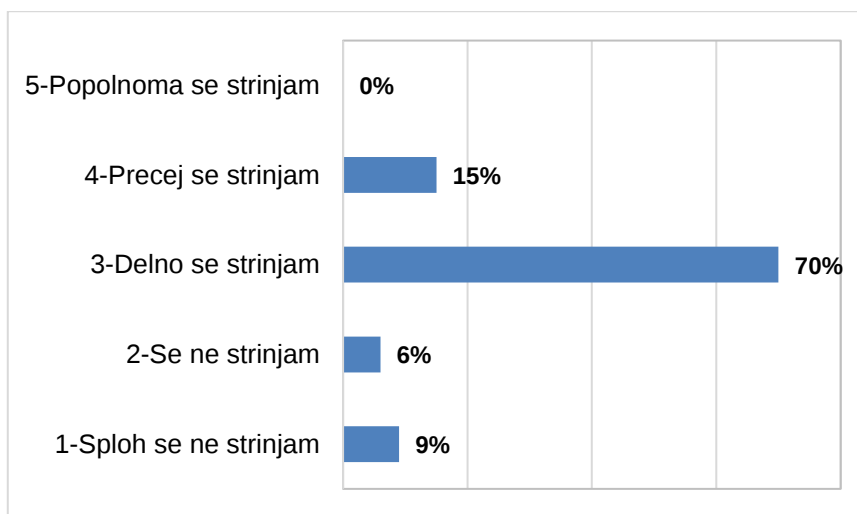
Iz tega lahko sklepam, da so študenti povsem zadovoljni z delom osebja v referatu šole. Pri odgovorih so študenti izrazili visoko stopnjo strinjanja (100 %), kar kaže na to, da so

zadovoljni z ustrežljivostjo, strokovnostjo in odzivnostjo zaposlenih v referatu, njihovim odnosom in kvaliteto storitev. Pri tej trditvi beležimo najvišjo stopnjo izražene zadovoljstva, saj se je kar 85 % študentov povsem strinjalo s trditvijo.

Enajsta trditev se je nanašala na oceno možnosti, ki jo nudi šola za mobilnost študentov, predvsem za praktično izobraževanje in študij v tujini. Največ odgovorov so študenti namenili oceni: delno se strinjam s trditvijo, in sicer 23 študentov (70 %). Sledi odgovor precej se strinjam, ki ga je izbralo 5 študentov (15 %), in sploh se ne strinjam, kot so odgovorili 3 študenti (9 %). Da se ne strinjata s trditvijo, sta v anketi potrdila 2 študenta (6 %) (grafikon 15).

Glede organiziranosti študijske prakse in študija v tujini je bila večina študentov neodločenih, saj se jih je kar 70 % le delno strinjalo s trditvijo. 15 % se jih je strinjalo in prav toliko se jih s trditvijo ni strinjalo. Ocenjujem, da je rezultat povezan z njihovim statusom, saj so vsi izredni študenti. Večina jih je tudi že zaposlenih. Zato bi odhod na prakso v tujino težko uskladili s službo. Delodajalec pa jih seveda pri tem ne spodbuja, prej zavira. Starejši študenti se neradi odločajo za izmenjave v tujino tudi zaradi pomanjkljivega znanja tujega jezika in splošne zadržanosti do odhoda v tujino za daljši čas.

Grafikon 15: Organizacija študija in prakse v tujini – mobilnost študentov



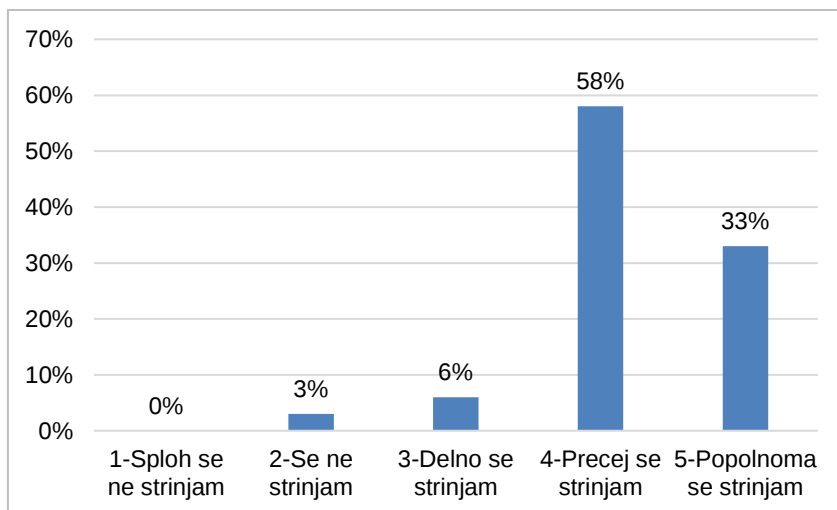
Vir: Lasten, tabela 5

Zadnja trditev je bila namenjena oceni uresničenih pričakovanj v zvezi s študijem. 19 študentov (58 %) je odgovorilo, da je dosedanji študij na VSŠ LC v glavnem izpolnil njihova pričakovanja. 11 študentom (33 %) pa so se pričakovanja uresničila v celoti. 2 (6 %) sta se delno strinjala in le 1 študent (3 %) je ocenil, da študij ni izpolnil njegovih pričakovanj (grafikon 16).

Iz tega sklepam, da so se študentom pričakovanja v zvezi z dosedanjim študijem popolnoma ali v veliki meri izpolnila. Takega mnenja je kar 91 % študentov. Kakorkoli že, pričakovanja

se niso uresničila le enemu oziroma 3 % študentov. To je pomemben podatek za skupno ocenjevanje zadovoljstva študentov, saj je po teoriji pričakovanj ravno uresničevanje pričakovanj najpomembnejši kriterij za oceno splošnega zadovoljstva študentov s študijem.

Grafikon 16: Uresničitev pričakovanj v zvezi s študijem



Vir: Lasten, tabela 5

Sklepne ugotovitve ocene organizacije študijskega procesa za študijsko leto 2015/2016

Iz analize rezultatov lahko ocenim, da so študenti v veliki meri zadovoljni z organizacijo študijskega procesa na VSŠ LC v študijskem letu 2015/2016, ki je bilo predmet raziskovanja. Dobra in uspešna organizacija študijskega procesa je zelo pomembna za kakovost študija in zadovoljstvo študentov. V primeru VSŠ LC, ki ima samo izredni študij, študenti pa so zaposleni ter povečini z družinami, je kakovost posameznih storitev pri organizaciji študijskega procesa pomembna.

Ugotavljam, da so bili študenti zelo zadovoljni tudi z urnikom referata in storitvami, ki jih nudi študentom, prav tako z ažurnostjo in odzivnostjo glede obveščanja študentov o spremembah ter svetovanjem v zvezi s študijem.

Prav tako ugotavljam, da so študenti v veliki meri zadovoljni s spletno stranjo šole in spletnim referatom, ki sta vsebinsko ustrezna, pregledna in uporabna. Podobno dobra je tudi ocena strokovne literature, ki jo študentje prejmejo kot študijsko gradivo.

Nekoliko manj so študenti zadovoljni z mobilnostjo za praktično izobraževanje in študij v tujini, s prostori, kjer se odvijajo predavanja, ter z urniki predavanj. Najslabše pa je stanje zadovoljstva študentov s knjižnico oziroma z njeno opremljenostjo s strokovno literaturo.

Na podlagi rezultatov ocenjujem, da so študenti na splošno precej zadovoljni z organizacijo študijskega procesa na VSŠ LC v študijskem letu 2015/2016. Šola pa ima veliko možnosti

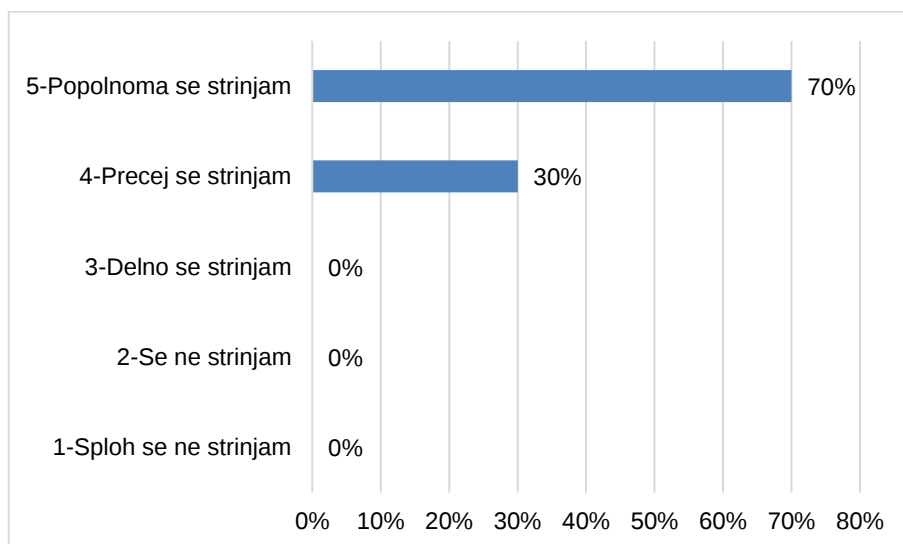
za izboljšave organizacije študijskega procesa, predvsem na področju izboljšanja opremljenosti strokovne knjižnice, organizacije praktičnega izobraževanja in študija v tujini, prostorov, kjer se odvijajo predavanja, ter urnikov predavanj.

5.2.2 OCENA DELA PREDAVATELJEV IN NJIHOVEGA ODNOSA DO ŠTUDENTOV

Študenti so v anketi ocenjevali delo predavateljev in njihov odnos do študentov po 9 kriterijih. Pri prvi trditvi so študenti ocenili, ali so jih predavatelji seznanili s cilji, vsebinami in obveznostmi pri predmetih. 23 študentov (70 %) je odgovorilo, da se popolnoma strinja s trditvijo, in 10 (30 %), da se precej strinja. Nestrinjanja s to trditvijo sploh ni bilo izraženega (grafikon 17).

Iz tega sklepam, da so vsi predavatelji upoštevali dogovorjen način dela in uspešno seznanili študente s cilji, vsebinami in obveznostmi pri predmetih tega študijskega leta. Trditev povsem drži.

Grafikon 17: Predstavitev ciljev, vsebin in obveznosti študentov pri predmetih

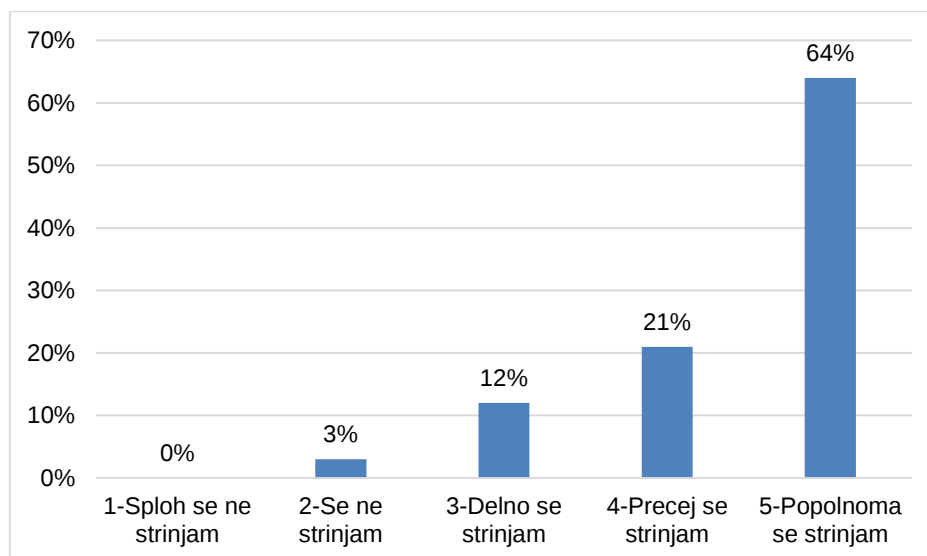


Vir: Lasten, tabela 6

21 študentov (64 %) se je popolnoma strinjalo s trditvijo, da so bila predavanja zanimiva, strokovna in uporabna. 7 študentov (21 %) je odgovorilo, da se precej strinja. Delno strinjanje so izrazili 4 študentje (12 %). Le 1 študent (3 %) se s trditvijo ni strinjal. Popolnega nestrinjanja s to trditvijo sploh ni bilo izraženega (grafikon 18).

Iz tega sklepam, da so študentje zelo zadovoljni z zanimivostjo, strokovnostjo ter uporabnostjo predavanj. Trditev vsekakor drži, saj je takega mnenja v popolnosti kar 85 % študentov. V manjši meri je izraženo delno strinjanje (12 %) oziroma nestrinjanje (3 %). Lahko bi rekli, da so predavatelji in inštruktorji na VSŠ LC dobro izbrani in da se dobro pripravijo na svoja predavanja.

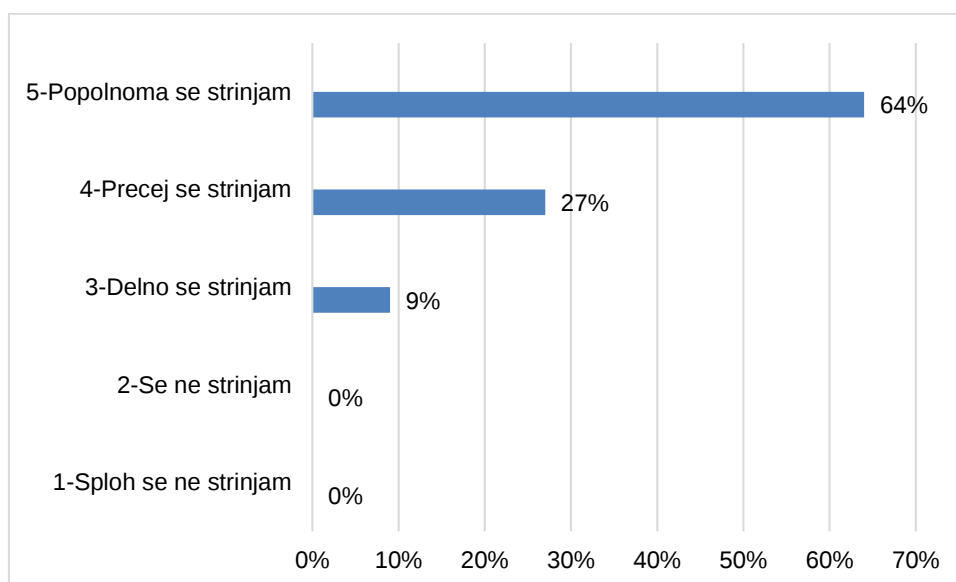
Grafikon 18: Zanimivost, strokovnost in uporabnost predavanj



Vir: Lasten, tabela 6

Pri tretji trditvi se je največ študentov, 21 (64 %), povsem strinjalo, da so bila predavanja dobro obogatena s praktičnimi primeri. 9 študentov (27 %) je odgovorilo, da se precej strinja s to trditvijo, 3 študenti (9 %) pa so se s trditvijo delno strinjali. Nestrinjanje pri tej trditvi ni bilo izraženo (grafikon 19).

Grafikon 19: Vključevanje primerov iz prakse



Vir: Lasten, tabela 6

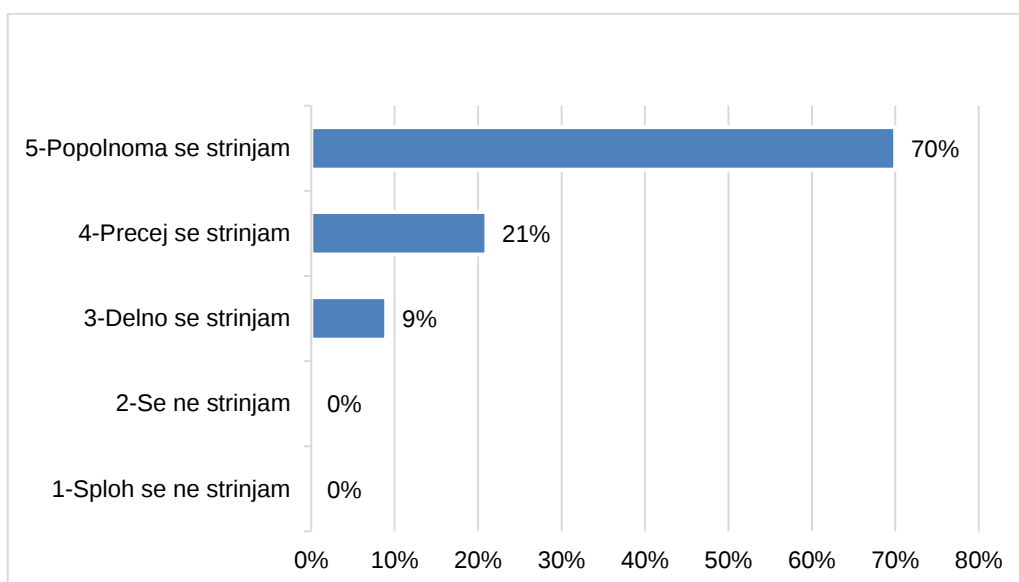
Iz tega lahko sklepam, da je večina študentov mnenja, da predavatelji dobro povezujejo teoretične vsebine s praktičnimi primeri, kar je na višjih šolah zelo pomembno. Trditev drži,

saj jo je potrdilo kar 91 % študentov. Manjša mera (9 %) študentov se je s trditvijo le delno strinjala. Ocenjujem, da želijo spoznati praktične primerov iz več strokovnih področij.

Pri četrti trditvi so študenti ocenjevali kakovost izvedenih predavanj. Tudi tukaj je bilo največ odgovorov, kar 23 (70 %), pri oceni popolnoma se strinjam. 7 študentov (21 %) je odgovorilo, da se precej strinja in 3 (9 %) da se delno strinjajo. Nestrinjanja s to trditvijo sploh ni bilo izraženega (grafikon 20).

Iz tega sklepam, da so študenti v veliki meri zadovoljni z razlago predavateljev. Večina (91 %) jih je potrdila, da je bila razlaga jasna, sistematična in razumljiva. 9 % se je s tako oceno delno strinjalo. Slabšega zadovoljstva na tem področju ni izkazal noben študent. Iz rezultatov lahko ocenimo, da večina predavateljev dobro, jasno, sistematično in razumljivo razlaga strokovne vsebine.

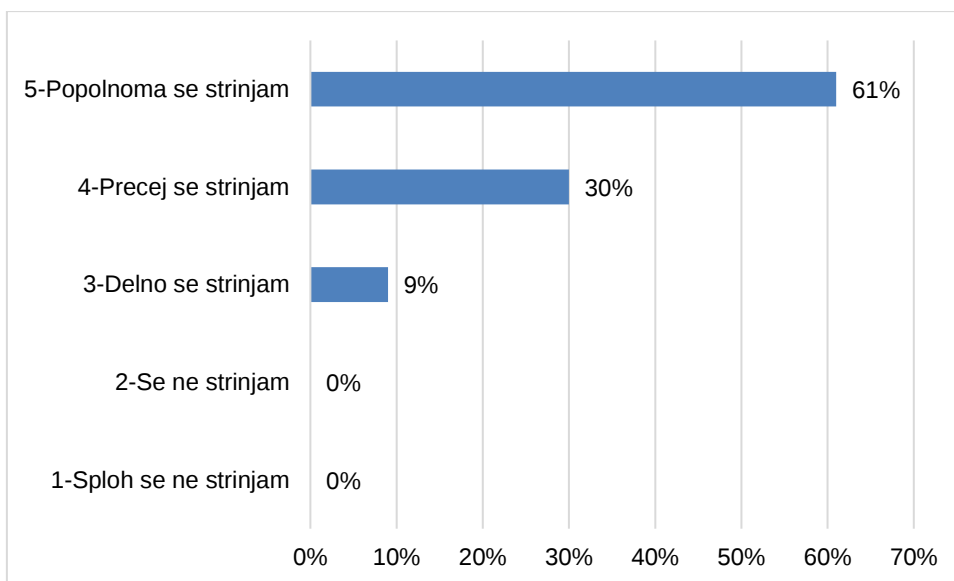
Grafikon 20: Kakovost predavanj



Vir: Lasten, tabela 6

Naslednja trditev se je nanašala na aktivno vključevanje študentov v pedagoški proces. 20 (61 %) študentov je odgovorilo, da se popolnoma strinja s trditvijo, da predavatelji spodbujajo izražanje mnenj, razprav in razmišljanj. 10 študentov (30 %) je odgovorilo, da se precej strinja, 3 študentje (9 %) so se s trditvijo le delno strinjali. Nestrinjanja s to trditvijo ni bilo izraženega. Iz tega sklepam, da so predavatelji spodbujali študente k razpravi, izražanju mnenj in kritičnemu razmišljanju, kar lahko pomembno prispeva k boljšemu znanju študentov (grafikon 21).

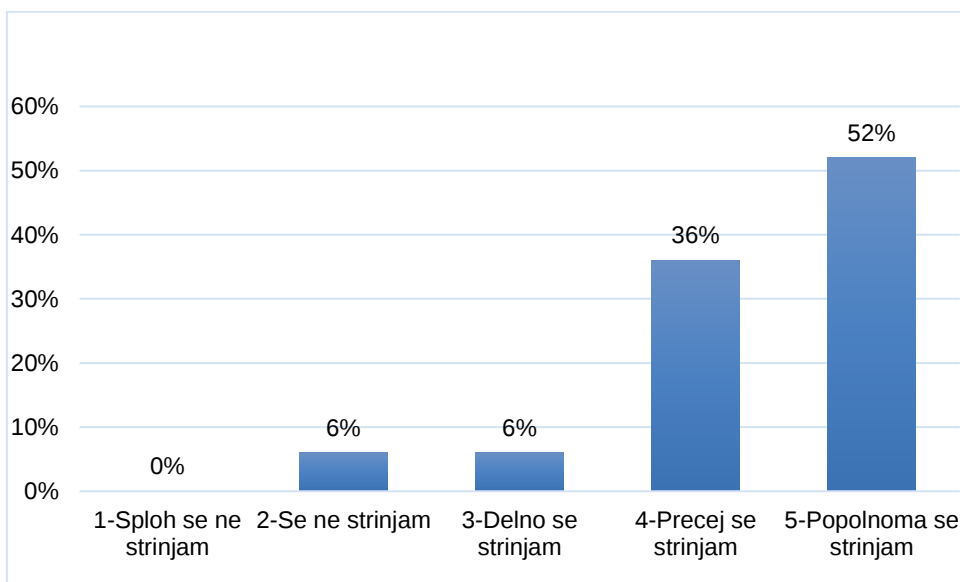
Grafikon 21: Spodbujanje razprave



Vir: Lasten, tabela 6

17 študentov (52 %) je izrazilo popolno strinjanje s šesto trditvijo, da so predavatelji uporabljali različne metode poučevanja, 12 študentov (36 %) se je precej strinjalo, 2 študenta (6 %) sta se delno strinjala s trditvijo. S trditvijo se nista strinjala 2 študenta (6 %) (grafikon 22).

Grafikon 22: Uporaba različnih metod poučevanja



Vir: Lasten, tabela 6

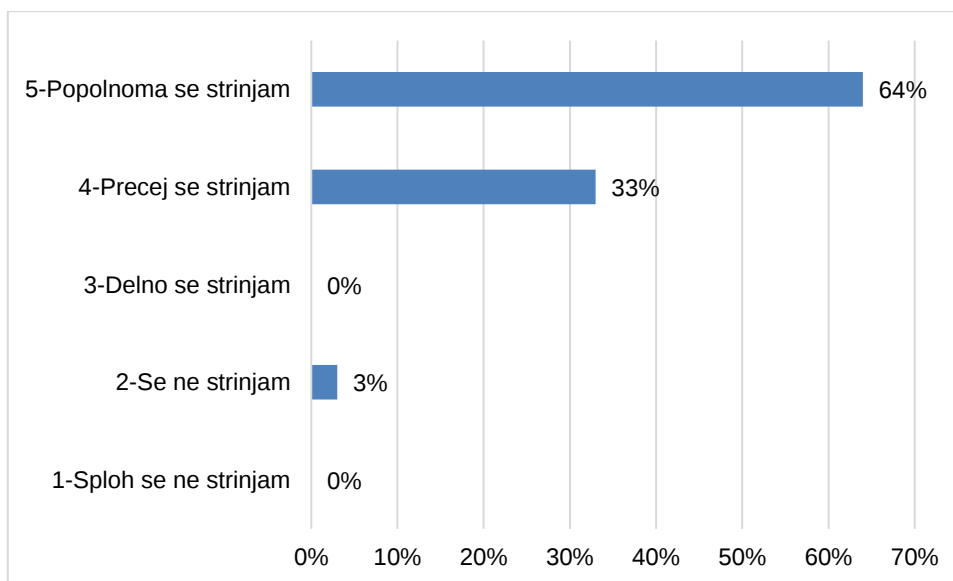
Na osnovi tega sklepam, da so bila predavanja dinamična, ker so predavatelji uporabljali različne metode poučevanja, saj je tako odgovorilo 88 % študentov. 6 % se jih je le delno

strinjalo in ravno toliko je trditev zavrnilo. Iz rezultatov lahko ocenimo, da se večina predavateljev zaveda pomena različnih metod poučevanja, pri katerih študenti poleg strokovnih znanj razvijajo tudi veščine. Obenem ne smemo spregledati negativnih odgovorov, kar mogoče kaže na to, da so bila določena predavanja dolgočasna ali niso predavatelji študente v polni meri vključili v timsko delo. Mogoče niso snovi obdelali s študijo primera. Na tem področju ima šola možnosti za izboljšave in spremembe.

Pri sedmi trditvi so študenti izrazili mnenje o tem, kako dobro so jih predavatelji seznanili z načini preverjanja in kriteriji ocenjevanja znanja. 21 študentov (64 %) je odgovorilo, da se popolnoma strinjajo s trditvijo, 11 (33 %) pa, da se precej strinjajo. Le 1 (3 %) študent je odgovoril, da se s trditvijo ne strinja (grafikon 23).

Iz analize rezultatov lahko ocenim, da so predavatelji zelo dobro predstavili načine in kriterije za ocenjevanje znanja. Tako meni velika večina študentov (97 %). Predavatelji seznanijo študente že na začetku predavanj. Večji poudarek pa dajo pred samim izpitom. Trditev drži in kaže na veliko stopnjo zadovoljstva študentov z načinom informiranja s strani predavateljev. Izpit je temeljni izkaz znanja in kompetenc študentov in je v tem smislu priprava nanj za študente izjemno pomembna. Poleg obvladovanja študijske snovi je pomembno tudi poznavanje načina preverjanja (pisno, ustno, praktično delo) ter poznavanje kriterijev, po katerih predavatelj ocenjuje na izpitu.

Grafikon 23: Informacije o kriterijih ocenjevanja

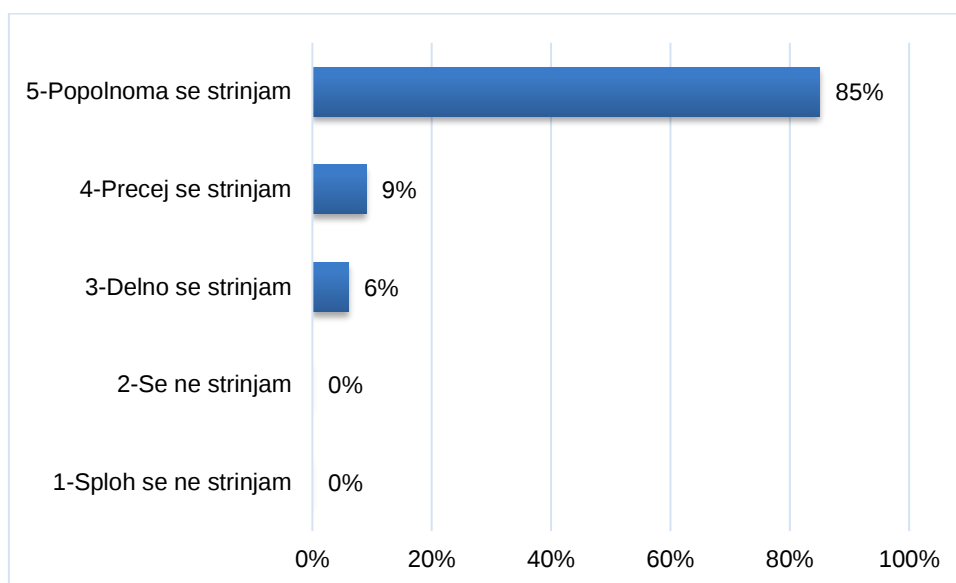


Vir: Lasten, tabela 6

Osma trditev se je nanašala na odnos predavateljev do študentov. Popolno strinjanje s trditvijo, da so bili predavatelji prijazni in pripravljeni pomagati, je potrdilo 28 študentov (85 %), 3 študenti (9 %) so odgovorili, da se precej strinjajo, 2 študenta (6 %) pa sta se le delno strinjala s trditvijo. Nestrinjanja ni bilo izraženega (grafikon 24). Iz tega lahko sklepam, da so študenti zelo zadovoljni s prijaznostjo in dostopnostjo predavateljev ter

njihovo pripravljenostjo za pomoč študentom, kadar jo potrebujejo. Menim, da je to pomemben element zadovoljstva študentov.

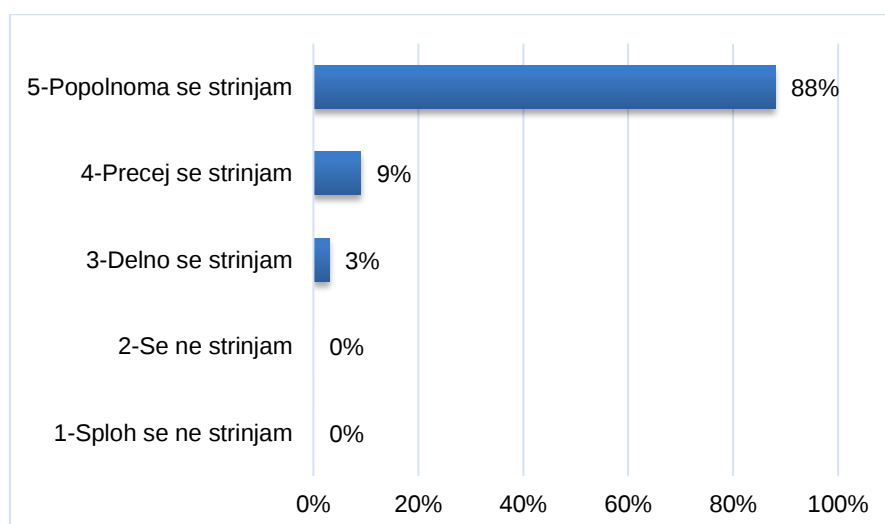
Grafikon 24: Dostopnost predavateljev



Vir: Lasten, tabela 6

Zadnja trditev je bila namenjena ocenjevanju točnosti predavateljev pri upoštevanju urnikov predavanj in govorilnih ur. Pri tej trditvi je bilo največje število odgovorov 29 (88 %) pri najvišji oceni: popolnoma se strinjam. 3 študentje (9 %) so se s trditvijo precej strinjali, 1 študent (3 %) pa se je z trditvijo delno strinjal. Nestrinjanja s to trditvijo ni bilo izraženega (grafikon 25).

Grafikon 25: Točnost predavateljev



Vir: Lasten, tabela 6

Rezultati zadnje trditve kažejo, da so predavatelji točni, da se držijo dogovorjenega urnika pri izvajanju pedagoških obveznosti. Študentje so zadovoljni tudi z njihovo dosegljivostjo v času govorilnih ur. Tudi na tem področju ocenjevanja predavateljev je bilo izkazano veliko zadovoljstvo študentov.

Sklepne ugotovitve ocene dela predavateljev in njihovega odnosa do študentov v študijskem letu 2015/2016

Študenti so na splošno zelo zadovoljni s predavatelji in njihovim odnosom do študentov. Visoke ocene smo beležili pri večini trditev. Predavatelji so vsekakor najpomembnejši element pri ustvarjanju študijskega procesa na VSŠ LC. Motivirani predavatelji so ključni motor šole. Na višješolskih programih sodeluje veliko predavateljev iz prakse. Zaposleni so v podjetjih ali drugih organizacijah. Prihajajo predvsem s praktičnimi izkušnjami, zato običajno prednjačijo pri strokovnosti, manj izkušenj pa imajo na pedagoškem področju. VSŠ LC je očitno opravila dovolj dobro selekcijo predavateljev ter jih za predavanja ustrezno usposobila in motivirala.

Izjemno zadovoljstvo so študenti izrazili pri odnosu, ki ga izkazujejo predavatelji do njih, ter pri pripravljenosti za pomoč pri študiju. Prav tako so izkazali veliko stopnjo zadovoljstva glede točnosti predavateljev in glede razpoložljivosti v času govorilnih ur, pri jasni, sistematični in razumljivi razlagi ter pri tem, da jih predavatelji dobro poznajo s cilji, vsebinami in obveznostmi pri posameznih predmetih.

Nekoliko manj so študentje zadovoljni z zanimivostjo, strokovnostjo in uporabnostjo predavanj in vaj, čeprav je tudi na tem področju dokaj zadovoljnih kar 85 % študentov. Najslabša ocena zadovoljstva je bila izkazana pri uporabi različnih metod poučevanja. Tu so mišljene predvsem nove metode poučevanja, kot sta na primer timsko delo in študije primerov iz prakse, kar mogoče kaže na to, da si želijo študenti več dinamike pri predavanjih.

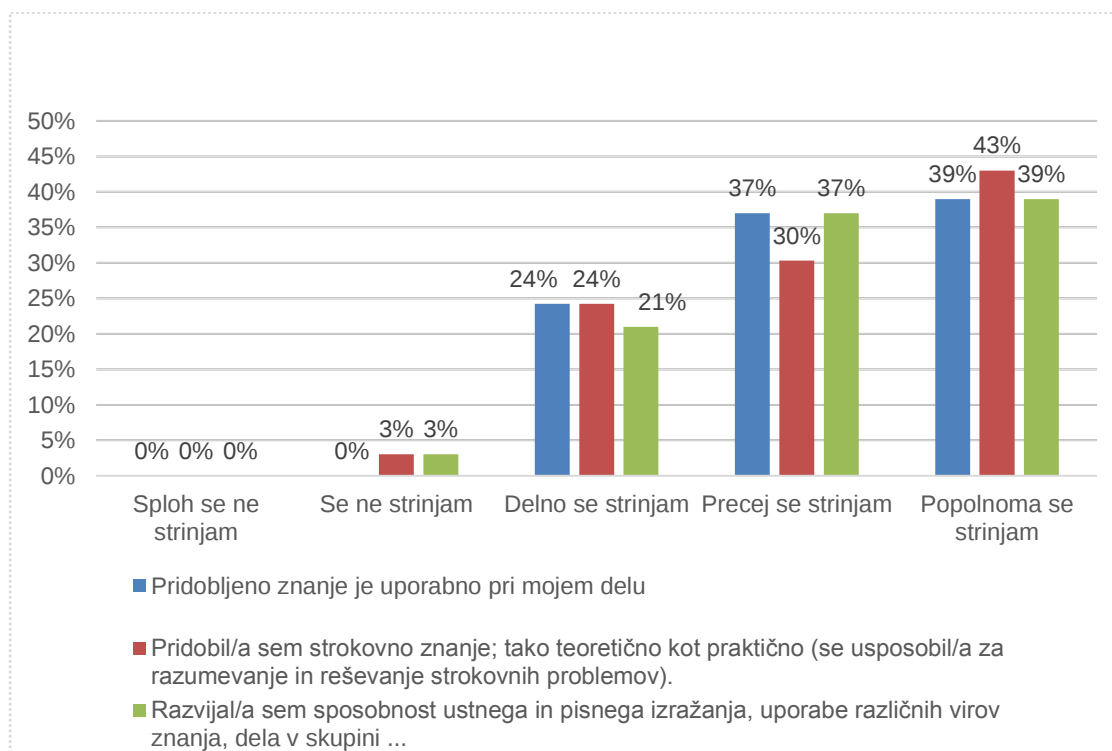
5.2.3 OCENA PRIDOBLENEGA ZNANJA ZA ŠTUDIJSKO LETO 2015/2016

Dandanes vsaka šola poskuša usmerjati študente v pridobivanje čim več teoretičnega in praktičnega znanja, da pridobijo ustrezne kompetence za zaposlitev. Ko se študenti odločajo za študij, je velikokrat temeljni kriterij odločanja ravno možnost zaposlitve po končanem študiju. Pomembno je, da študenti pridobivajo znanja in veščine, ki so potrebne za profesionalni in karierni razvoj pa tudi življenjske in funkcionalne kompetence, ki jim koristijo v osebnem življenju. Obenem se od diplomanta višješolskega strokovnega programa pričakuje, da bo razumel probleme, s katerimi se bo srečeval pri delu, in jih znal uspešno reševati.

Informacije o uporabnosti pridobljenih znanj so pomembne za načrtovanje dela šole, sprejemanje pravih odločitev in uvajanje izboljšav. Šola pridobiva informacije o ustreznosti znanj tako od delodajalcev kot tudi od študentov in diplomantov.

V raziskavi sem želela izvedeti od študentov predvsem, ali jim pridobljeno znanje koristi v službi na konkretnem delovnem mestu. Zanimalo me je, kako ocenjujejo pridobljena strokovna znanja ter kako uspešno so razvijali veščine, za katere menim, da so danes nujno potrebne za uspešno delo v vseh poklicih. Rezultati so prikazani v grafikonu 26.

Grafikon 26: Ocena pridobljenih znanj in veščin



Vir: Lasten, tabela 7

13 študentov (39 %) je odgovorilo, da se popolnoma strinjajo s trditvijo, da je na šoli pridobljeno znanje uporabno pri njihovem delu oziroma zaposlitvi. 12 študentov (37 %) se je s trditvijo precej strinjalo, 8 (24 %) se jih le delno strinjalo. Nestrinjanje ni bilo izraženo.

Iz tega sklepam, da je znanje, ki ga študenti pridobijo s študijem na VSŠ LC, zelo uporabno pri njihovem delu na različnih delovnih mestih. To je izjemno pomembna ugotovitev. Večina današnjih študentov se namreč dobro zaveda, da bodo na delovnih mestih napredovali le v primeru večjih strokovnih kompetenc. Tudi delodajalci pri ocenjevanju tega, katera šola in kateri program je najprimernejši zanje, ocenjujejo predvsem preko kriterija, kako je pridobljeno znanje študentov uporabno pri njihovem delu. Ocenjujem, da bo večina študentov pridobljena znanja uporabila tudi pri svojem profesionalnem delu ter pri razvoju svoje kariere poti.

Pri drugi trditvi je 14 študentov (43 %) odgovorilo, da se popolnoma strinjajo s trditvijo, da so pridobili ustrezna strokovna znanja in se usposobili za reševanje strokovnih problemov. 10 študentov (30 %) se je s trditvijo precej strinjalo, 8 (24 %) je izrazilo le delno strinjanje, 1 študent (3 %) pa se s trditvijo ni strinjal.

Iz navedenega sklepam, da je večina študentov (73 %) pridobila dovolj strokovnega znanja, ki jim bo koristilo pri uspešnem reševanju strokovnih problemov, s katerimi se srečujejo na delovnem mestu. Usposobljenost za reševanje strokovnih problemov je ena pomembnejših kompetenc višješolskih diplomantov. Ugotovitev, da tako meni večina sedanjih študentov VSŠ LC, je zelo pomembna.

Na zadnjo trditev je 13 študentov (39 %) odgovorilo, da se popolnoma strinja s tem, da so pridobili sposobnost ustnega in pisnega izražanja ter timskega dela. 12 študentov (37 %) je izrazilo precejšnje strinjanje, 7 študentov (21 %) se je delno strinjalo. Ob tem se 1 študent (3 %) s trditvijo ni strinjal.

Iz tega lahko sklepam, da so študenti potrdili, da je šola uspešno razvijala njihove sposobnosti pisnega in ustnega komuniciranja. Nova znanja so pridobivali tudi z uporabo različnih virov. Pomembno je tudi to, da so se v večini naučili timskega dela. Danes je kompetenca za timsko delo zelo pomembna za vse delodajalce.

Sklepne ugotovitve ocene uporabnosti pridobljenih znanj v študijskem letu 2015/2016

Ocenim lahko, da so študenti v veliki meri zadovoljni tudi z uporabnostjo pridobljenih znanj na VSŠ LC v študijskem letu 2015/2016. Seveda je uporabnost pridobljenih znanj in veščin eden izmed pomembnih pokazateljev, ali šola deluje dobro ali skrbi za kakovost in uspešno izvaja izobraževalni proces. Že iz ocen predavateljev je razvidno, da so predavatelji strokovni, zanimivi, da uspešno povezujejo predavanja z aktualno strokovno prakso, spodbujajo razpravo in timsko delo. Taki predavatelji so vsekakor temelj za to, da so znanja, ki jih študenti pridobijo, uporabna v zahtevni podjetniški in strokovni praksi. V primeru VSŠ LC, kjer so študenti večina že zaposleni, je tak pristop zelo pomemben. Prav zaradi svoje izkušenosti so študenti pri ocenjevanju tega kriterija zahtevni in kritični. Zato lahko rečemo, da je dosežen rezultat ocen uporabnosti znanj realen.

Najbolje so študentje ocenili to, da je pridobljeno znanje uporabno pri njihovem delu. Nekoliko slabša, a še vedno zelo dobra je ocena tega, da so študenti razvili sposobnost ustnega in pisnega izražanja, da so se usposobili za uporabo različnih virov pri svojem strokovnem delu ter razvili kompetenco timskega dela. Najslabše, pa čeprav še vedno zelo dobro, so študentje ocenili pridobivanje strokovnega znanja ter usposobljenost za razumevanje in reševanje strokovnih problemov.

Na podlagi rezultatov ocenjujem, da so študenti na splošno precej zadovoljni z uporabnostjo pridobljenih znanj in veščin na VSŠ LC v študijskem letu 2015/2016. Seveda ima šola na tem področju še veliko priložnosti za izboljšave, predvsem pri povezovanju šole z gospodarstvom, zagotavljanju ustrezne prakse za študente ter vnašanju več modernejših oblik pedagoškega dela v izobraževalni proces, in sicer takih, ki bodo v večji meri razvijale pri študentih kompetence za razumevanje in reševanje strokovnih problemov (študije primerov).

5.2.4 IZRAŽENA MNENJA IN PREDLOGI ŠTUDENTOV

Na koncu ankete so študenti napisali svoje pozitivne izkušnje, pomanjkljivosti in predloge za izboljšave.

Pri tem so odgovarjali na naslednja 3 vprašanja:

1. Napišite, kaj je bilo dobro, pozitivno.
2. Napišite, kaj je bilo slabo, pomanjkljivo.
3. Napišite vaša mnenja in predloge, s katerimi bi šola lahko izboljšala organizacijski del in pomagala študentom med študijem.

Pri pozitivnih izkušnjah so največkrat izpostavili:

- strokovnost in usposobljenost predavateljev,
- povezovanje teoretičnih vsebin s praktičnimi primeri,
- dobre razlage – razumljivo podajanje snovi,
- pripravljenost predavateljev za pomoč študentom,
- aktivno sodelovanje, timsko delo, predstavitve,
- veliko novih, uporabnih znanj.

Študente je najbolj motilo:

- predavanja iz več predmetov hkrati in natrpan urnik,
- neažurno objavljane vsebin v e-učilnicah,
- premalo ur za utrjevanje snovi pred izpiti,
- zastarelost nekaterih študijskih gradiv.

Za izboljšanje študijskega procesa in delovanja šole so študenti predlagali nekatere izboljšave:

- boljše načrtovanje urnikov (da se predavanja ne bodo prekrivala),
- posodobitev spletnega referata z modernejšimi aplikacijami,
- več gostujočih predavateljev,
- več strokovnih ekskurzij.

Največ pozitivnih mnenj so študenti namenili predavateljem in njihovemu delu, kar še podkrepi rezultate anket, iz katerih je razbrati, da so študenti s predavatelji zelo zadovoljni. Za šolo je to potrditev, da ima dobre predavatelje.

Bili so tudi kritični. Največ pripomb sem zabeležila glede slabe razporeditve nekaterih predavanj in natrpanosti urnika. Imeli so še pripombe na zamujanje z objavami gradiv v spletnem referatu in zastarelostjo oz. neaktualnostjo nekaterih gradiv. Študenti so po moji oceni realno napisali, kar jih je motilo in kaj pričakujejo, da v bodoče VSŠ LC popravi in izboljša. Študenti menijo, da bi k izboljšanju izvedbe študija prispevalo predvsem boljše načrtovanje urnika in modernizacija spletnega referata. Kot dodano vrednost k temu so dodali še gostujoče predavatelje iz podjetij in strokovne obiske uspešno delujočih podjetij kot primere dobrih praks.

5.2.5 PRIMERJAVA MED LETI 2013/2014, 2014/2015 IN 2015/2016

V raziskavi sem se po lastni izbiri odločila, da primerjam ocene študentov o uporabnosti pridobljenih znanj in veščin. Za primerjavo sem izbrala trditev: »Pridobljeno znanje je uporabno pri mojem delu.«. Primerjavo za navedeno trditev sem opravila za študijska leta 2013/2014, 2014/2015 ter 2015/2016. Podatke za predhodni leti sem pridobila v samoevalvacijskih poročilih šole in niso rezultat moje raziskave.

V tabeli 10 so prikazane povprečne ocene uporabnosti pridobljenega znanja pri delu za primerjana leta. Študenti so uporabnost pridobljenih znanj pri svojem delu najslabše ocenili leta 2013/14, saj je bila povprečna ocena 3,91. Naslednji dve leti kažeta postopno izboljšanje. Leta 2014/15 je ocena narasla na 4. Najboljši rezultat pa izkazuje zadnje leto, in sicer 4,12.

Tabela 10 Povprečne ocene uporabnosti znanja pri delu med leti 2013/14, 2014/15 in 2015/16

Leto	2013/14	2014/15	2015/16
Pridobljeno znanje je uporabno pri mojem delu.	3,91	4,00	4,12

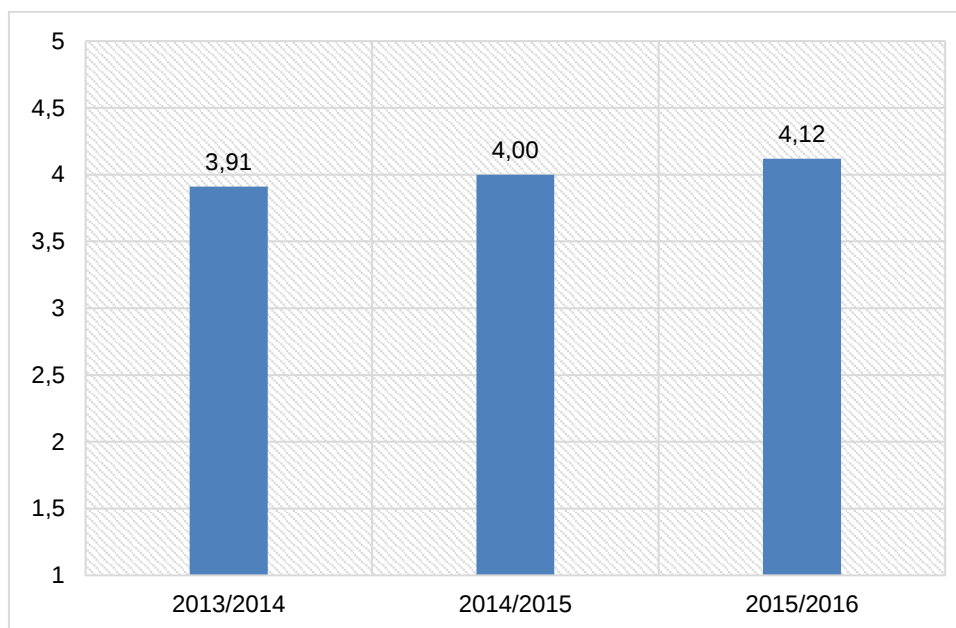
Vir: Tabele 7, 8 in 9, priloga 1

Uporabnost znanja in veščin pri delu je kriterij, ki sem si ga izbrala za medletno primerjavo. Zelo zanimivo se mi zdi vprašanje, koliko znanja iz določenih predmetov lahko koristno uporabimo pri delu v svojem poklicu, pa ne samo pri delu, ampak v vsakdanjem življenju nasploh.

Šola vsako leto zbira informacije in izvaja evalvacije na različnih področjih delovanja. Ker je eden od najpomembnejših ciljev kakovosti VSŠ LC »kompetenten, usposobljen in zaposljiv diplomant«, sem želela preveriti, ali so izvedeni ukrepi v prejšnjih letih izboljšali to področje.

Na osnovi rezultatov lahko ocenim, da je pridobljeno znanje študentov vsako leto bolj uporabno pri njihovem delu (grafikon 27).

Grafikon 27: Primerjava kazalca uporabnosti pridobljenega znanja pri delu za študijska leta 2013/2014, 2014/2015 in 2015/2016



Vir: Lasten, tabela 10

5.2.6 PREVERJANJE HIPOTEZ

S pomočjo raziskave ter zbranih podatkov sem preverila zastavljene hipoteze, da bi jih lahko potrdila ali ovrgla. Postavljene so bile tri hipoteze:

H1: Študenti so zadovoljni z organizacijo študijskega procesa.

H2: Študenti so zadovoljni z delom predavateljev.

H3: Primerjava kazalcev kakovosti za leta 2013/14, 2014/15 in 2015/16 izkazuje, da so študenti iz leta v leto bolj zadovoljni z uporabnostjo svojega znanja pri delu.

Hipoteza 1: Študenti so zadovoljni z organizacijo študijskega procesa.

Na podlagi rezultatov ocen trditve iz tretjega sklopa vprašalnika lahko potrdim 1. hipotezo.

Na trditve o razpoložljivosti informacij (grafikon 5), o ažurnosti obveščanja o spremembah (grafikon 6), uporabnosti spletne strani (grafikon 7), ustreznosti študijske literature (grafikon 9), razpoložljivosti pomoči pri študiju (grafikon 12), primernosti uradnih ur referata (grafikon 13), kakovosti storitev referata (grafikon 14) in o uresničitvi pričakovanj v zvezi s študijem (grafikon 16) so študentje svoje zadovoljstvo izrekli z več kot 90 %-im popolnim ali precejšnim strinjanjem. Ustreznost predavalnic (grafikon 11) je 76 % študentov ocenilo za precej ali popolnoma ustrezne, 15 % delno ustrezne in 9 % za neustrezne. Podobna je tudi ocena študentov glede urnikov (graf 8), saj je 60 % študentov ocenilo urnik za precej ali popolnoma ustrezen, 34 % delno ustrezen in 6 % za neustrezen. Ocena študentov glede

organizacije za mobilnost študentov v tujino je nekoliko slabša, saj je 85 % študentov sicer precej ali delno zadovoljno, preostalih 15 % pa z njo ni zadovoljnih. Najmanjše zadovoljstvo so študenti izrazili z razpoložljivostjo strokovne literature v knjižnici. Le 30 % jo ocenjuje kot ustrezno, 70 % pa z njo ni zadovoljno. Na osnovi analize in sumiranja rezultatov sklepam, da so študentje v veliki meri zadovoljni z organizacijo študijskega procesa in na tej osnovi potrjujem hipotezo.

Hipoteza 2: Študenti so zadovoljni z delom predavateljev.

Na podlagi rezultatov ocene trditev iz četrtega sklopa raziskave lahko potrdim drugo hipotezo. Na trditve o zadovoljstvu s predstavitvijo obveznosti študentov pri predmetu (graf 17), vključevanju primerov iz prakse (graf 19), kakovosti predavanj (graf 20), spodbujanju razprave med študenti (graf 21), informacijah o kriterijih pri ocenjevanju (graf 23), o dostopnosti predavateljev (graf 24) ter o točnosti predavateljev (graf 25) je bilo izraženo več kot 91 %-no strinjanje. Študenti so se s trditvami popolnoma ali precej strinjali. Negativnih ocen pri teh vprašanjih sploh niso izrazili. Nekoliko slabše, a še vedno dobro, so ocenili uporabo različnih metod poučevanja (graf 22), kjer jih je 88 % izrazilo, da so zadovoljni, 6 % jih je bilo delno zadovoljnih in prav toliko nezadovoljnih. Podobno so ocenili zanimivost in strokovnost predavanj (graf 18), kjer jih je 85 % izrazilo, da so precej ali popolnoma zadovoljni, in 12 %, da so delno zadovoljni. V manjši meri (3 %) je bilo izraženo nezadovoljstvo. Na osnovi analize in sumiranja rezultatov sklepam, da so študentje v veliki meri zadovoljni s predavatelji in njihovim odnosom do študentov in na tej osnovi tudi potrjujem hipotezo.

Hipoteza 3: Primerjava kazalcev kakovosti za leta 2013/14, 2014/15 in 2015/16 izkazuje, da so študenti iz leta v leto bolj zadovoljni z uporabnostjo svojega znanja pri delu.

Na podlagi rezultatov raziskave lahko potrdim tudi tretjo hipotezo, in sicer na osnovi rezultatov petega sklopa trditev iz vprašalnika. Na osnovi povprečne ocene zadovoljstva študentov z uporabnostjo njihovega znanja, pridobljenega na šoli, pri delu (tabela 10; graf 27) sem ugotovila, da se ta ocena iz leta v leto postopno izboljšuje. V študijskem letu 2013/2014 je bila 3,91, v študijskem letu 2014/2015 je bila 4,00 in v študijskem letu 2015/2016 že 4,12.

6 SKLEPNE UGOTOVITVE RAZISKAVE

Iz rezultatov raziskave lahko sklenem, da so študentje na splošno zadovoljni z večino ponujenih storitev oziroma organizacijo študijskega procesa v študijskem letu 2015/2016, prav tako so zadovoljni s pedagoškim delom predavateljev in odnosom, ki ga gojijo do študentov. Pridobili so tudi na novih praktičnih znanjih in veščinah.

Rezultati raziskave kažejo, da so študenti s šolo in študijem zadovoljni. Pred raziskavo smo sicer pričakovali dobre rezultate, ugotovitve pa so nas dodatno prijetno presenetile. Na področju organizacije študijskega procesa so bili najbolj zadovoljni s storitvami referata, najmanj pa z razpoložljivostjo strokovne literature v knjižnici. Delo predavateljev je na splošno zelo dobro ocenjeno. Najbolje so ocenili točnost in pripravljenost predavateljev za pomoč študentom pri študiju.

Iz rezultatov raziskave je moč sklepati, da šola dela dobro in da je vse v najlepšem redu, kar seveda ne drži povsem. Pri obdelavi podatkov iz anket sem opazila nekaj avtomatizma. Lahko bi rekli, da so bile izpolnjene rutinsko. Nekateri anketiranci so bolj vestni in se pri anketiranju res potrudijo tudi z navedbo koristnih predlogov ali pripomb.

Visoka stopnja zadovoljstva na obravnavanih področjih ni tako presenetljiva, je odraz dobrega dela v preteklosti in sprotnega reševanja problemov, ki se pojavljajo. Predvsem velja tu izpostaviti dobro komunikacijo s študenti, ne samo preko elektronskih medijev in telefona, ampak tudi osebno s pogovorom ali obiskom pred predavanji ali med odmori. Neformalni pogovori so tudi vir informacij, ki lahko prispevajo k izboljšavam kakovosti storitev.

Na relevantnost podatkov iz anket se lahko opremo, saj znajo biti študenti tudi kritični. Tako so slabše ocenili ustreznost strokovne literature v knjižnici. Tukaj so možnosti za izboljšanje delovanja šole. Pri prostorskih pogojih – učilnicah lahko šola zamenja opremo in uredi prezračevanje, zato da se bodo izboljšali pogoji dela. Čeprav študenti ne kažejo velikega interesa za mednarodno mobilnost, si mora šola prizadevati in spodbujati predvsem mlajše študente, da izkoristijo priložnost za Erasmus izmenjave in mednarodno mobilnost. V tem kontekstu je priložnost za izboljšanje mednarodnega udejstvovanja šole, kjer je za zdaj še šibka točka.

Kakovost delovanja šole se nedvomno odraža v zadovoljstvu študentov, kar pokažejo rezultati anket. Če šola skrbi za svojo kakovost in jo razvija, bo tudi zadovoljstvo študentov na visoki ravni, to pa lahko prispeva k večjemu ugledu šole in zanimanju novih kandidatov za vpis. Rezultati raziskave so pokazali, da šola uspešno izvaja izobraževalni proces in da skrbi za svoje uporabnike – študente. Ocenim lahko, da šola zagotavlja kakovost svojih storitev na dokaj visoki ravni, kar je nedvomno tudi rezultat vpeljanega sistema za vodenje in zagotavljanje kakovosti.

Uporabnost znanja pri delu je kriterij, ki sem si ga izbrala za medletno primerjavo. Iz analiziranih rezultatov raziskave lahko ocenim, da je pridobljeno znanje študentov VSŠ LC vsako leto bolj uporabno pri njihovem delu: Pridobljeno znanje je bilo v študijskem letu 2015/2016 bolj uporabno kot pridobljeno znanje v študijskem letu 2014/2015 oziroma 2013/2014.

Primerjava med posameznimi kazalniki (kakovosti) nam pove, da je šola z uvajanjem izboljšav v preteklih letih izboljšala rezultate. Zadovoljstvo študentov se je povečalo, kar pomeni, da je šola z vzpostavljenim sistemom vodenja in zagotavljanja kakovosti izboljšala svoje delovanje in svojo kakovost storitev. V preteklosti se je večkrat pokazalo, da mnenja študentov pomembno vplivajo na izvedbo študijskega programa. Dolžnost šole pa je, da si prizadeva zagotoviti študentom kakovosten študij. Zato mnenja študentov vključuje v samoevalvacijsko poročilo in na osnovi sprejetih mnenj pripravi ustrezen načrt dela – izboljšav stanja.

6.1 PREDLOGI IZBOLJŠAV

- **Vodstvu šole predlagam, da se bolj poveže z delodajalci in predstavi delovanje šole in študijskih programov.**

Marsikateri delodajalec ni dobro seznanjen s programi, ki jih šola izvaja, predvsem pa ne z uporabnostjo in koristnostjo znanj, ki jih pridobijo študenti v času študija. Ocenjujem, da delodajalci še ne poznajo dovolj višjih strokovnih šol niti višješolskih programov. Večkrat jih povezujejo s srednjimi šolami in pripisujejo nizek nivo uporabnega znanja, kar seveda ne drži. Študij na višješolskih programih poteka na zahtevnejšem nivoju. Študenti pridobivajo teoretična in praktična uporabna znanja za reševanje zahtevnejših strokovnih problemov. Dobrodošla bi bila tudi okrogla miza z delodajalci, kjer bi šola predstavila svoje delovanje in se seznanila s potrebami in zahtevami delodajalcev.

- **Več promocije šole v medijih.**

Pri tem naj šola izkoristi promocijo tako preko klasičnih medijev, kot so radio, televizija, regijski časopisi, predvsem naj bolj izkoristi družabna omrežja (facebook, twitter ipd.). S tem bi se povečala širša prepoznavnost šole med ljudmi in potencialnimi kandidati za študij.

- **Izboljšanje načrtovanja urnikov**

Izboljšati je treba načrtovanje urnikov za predavanja in vaje. Predvsem je treba paziti, da se predavanja ne bodo prekrivala. Izvedbo predmetov naj se razporedi bolj enakomerno in v okviru možnosti izvaja po manj ur na posamezen termin. To bi študentom omogočalo lažji študij in boljše dojetje snovi. Treba je upoštevati dejstvo, da so študenti zaposleni, da imajo družine in včasih težko usklajujejo študij ter ostale obveznosti.

- **Izredno podaljšanje izvedbe predmeta**

V okviru možnosti naj se podaljša izvedbo z dodatnimi vajami pri predmetih, kjer se vnaprej predvideva, da bo za študente zahtevnejše.

- **Izboljšava in modernizacija spletne strani šole**

VSŠ LC naj izboljša – modernizira in aktualizira tudi svojo spletno stran, da bo privlačnejša in zanimivejša. Posodobiti je treba tudi predstavitvene kataloge – publikacije šole, kar bi prispevalo k večji prepoznavnosti šole v okolju.

- **Modernizacija študijskih gradiv**

Šola naj zagotovi, da bodo študijska gradiva – obvezna študijska literatura in ostala gradiva aktualna. Preveri naj, katera gradiva so zastarela, in jih nadomesti z novimi. Enako velja tudi za gradiva v e-učilnicah pri posameznih predmetih.

- **Gostujoči predavatelji**

Vključevanja gostujočih predavateljev iz podjetij oziroma organizacij, ki bodo dopolnili obstoječe vsebine z aktualnimi izkušnjami iz prakse in jim prikazali povezovanje teoretičnih vsebin s prakso, naj bo več. Enako velja za strokovne ekskurzije in obiske v podjetjih. Študenti bodo s tem veliko pridobili, seznanili se bodo tudi z delodajalci. Študenti so zainteresirani za take oblike.

- **Dopolnitev anketnega vprašalnika za samoevalvacije**

Anketni vprašalniki, ki jih uporablja šola, so sicer dobro sestavljeni, bi pa predlagala, da jih izboljša z več ustrezno formuliranimi odprtimi vprašanji. S tem bi izboljšala uporabnost pridobljenih odgovorov.

- **Povečanje števila pedagoških ur za nekatere predmete**

Študenti so v anketi izpostavili problematiko premajhnega števila vaj pri nekaterih težjih predmetih (matematika, tuj jezik).

- **Utrjevanje snovi pred izpiti**

Pred izpiti naj se več časa nameni utrjevanju najpomembnejšega znanja.

- **Anketiranje pričakovanj študentov**

Predlagam, da se spremljanje pričakovanj študentov v zvezi s študijem umesti tudi enkrat med študijsko leto. Tako bi anketiranje izvedli dvakrat letno, in sicer enkrat med študijskim letom in enkrat koncem leta.

7 ZAKLJUČEK

V diplomski nalogi sem predstavila kakovost v višješolskem izobraževanju in vpeljan sistem vodenja kakovosti na obravnavani šoli VSŠ LC. V raziskavi sem izmerila zadovoljstvo študentov in ugotovila, da so bili študenti v študijskem letu 2015/2016 zadovoljni z organizacijo študija, delom predavateljev in pridobljenimi znanji. Opravljena je bila tudi medletna primerjava zadovoljstva študentov z uporabnostjo pridobljenih znanj pri njihovem delu, ki kaže postopno izboljšanje. Na osnovi rezultatov sem predlagala vodstvu šole izboljšave, ki bodo pripomogle k boljši kakovosti šole v prihodnosti.

Preverjala sem tri zastavljene hipoteze in vse tri sem z rezultati raziskave potrdila. S prvo hipotezo sem potrdila, da so bili študenti na splošno precej zadovoljni z organizacijo študijskega procesa na šoli, z drugo, da so bili zelo zadovoljni z delom predavateljev, in s tretjo, da je zadovoljstvo študentov z uporabnostjo znanja pri delu iz leta v leto postopoma višje.

Ocenjujem, da sem dosegla cilje diplomske naloge, saj sem uspešno opravila raziskavo zadovoljstva študentov in primerjavo za tri študijska leta. Uresničen je tudi namen diplomske naloge, saj sem na osnovi raziskave podala več predlogov za izboljšave, ki jih bodo na šoli lahko uporabili za izboljšanje kakovosti na raziskovanih področjih.

Lahko rečem, da je materija zagotavljanja kakovosti na višjih šolah precej zapletena in strokovno zahtevna tematika. S poglobljeno študijo strokovne literature in opravljene raziskave sem področje bolj spoznala in si ga približala. Zagotavljanje kakovosti šole je namreč dolžnost vseh zaposlenih. Če pa želijo biti pri tem uspešni, se morajo na tem področju dodatno usposablјati in izobraževati. Pri tem so mišljena predvsem znanja o sistemih vodenja kakovosti, modelih merjenja zadovoljstva, postopkih spremljanja merjenja in uvajanja izboljšav. Ta znanja so pomembna za lažje razumevanje in boljše izvajanje konkretnih nalog na šoli.

S pridobljenimi znanji bom lahko bolj koristno sodelovala pri razvoju kakovosti na šoli, tudi v postopkih zunanjih evalvacij, kjer sodelujemo vsi zaposleni. V diplomski nalogi sem realizirala zastavljene cilje. Menim, da bo raziskava koristila raziskani šoli, še posebej pa konkretna primerjava za zadnje tri leta, ki je do sedaj še niso opravljali.

Biti uspešen in kakovosten dolgo časa, vedno znova in iz leta v leto bolj. To je vzorec razmišljanja višje šole in vseh njenih deležnikov, kakršna je tudi VSŠ LC. K temu pa vsekakor veliko prispeva sistematičen pristop k vodenju in zagotavljanju kakovosti, kakršen je predstavljen in analiziran v moji diplomski nalogi.

LITERATURA IN VIRI

LITERATURA

1. Brookfield, S. (1986). *Understanding and Facilitating Adult Learning*. San Francisco: Jossey Bass
2. Devetak, G., Vukovič, G. (2002). *Marketing izobraževalnih storitev*. Kranj: Moderna organizacija
3. Faganel, A. (2010). *Zaznavanje kakovosti visokošolskih storitev*. Koper: Fakulteta za management, Koper
4. Ferjan, M. (2005). *Management izobraževalnih procesov*. Kranj: Moderna organizacija
5. Habbe, J. (2016). *Skrivnosti uspešne prodaje*. Ljubljana: Poslovno svetovanje Jure Habbe, s.p.
6. Ishikawa, K. (1990) What is quality control. TQC towa Nanika – Nipponteki Hinshitsu Kantri.
7. Kos Kecojević, Ž., Gaber S. (2011). *Kakovost v šolstvu v Sloveniji*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta
8. Kotler, P. (2004). *Marketing management*. Ljubljana: GV Založba.
9. Malek, N., Škafar, B., Vorina, A. (2009). *Ugotavljanje in zagotavljanje kakovosti*. Ljubljana: Zavod IRC.
10. Marolt, J., Gomišček, B. (2005). *Management kakovosti*. Kranj: Moderna organizacija.
11. Mohorič, P. (2007). *Analiza in oblikovanje lestvice za merjenje zadovoljstva e-nakupovalcev – magistrsko delo*. Maribor: Ekonomsko-poslovna fakulteta
12. Možina, T. (2007). *Merjenje zadovoljstva udeležencev v izobraževanju odraslih*. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.
13. Musek Lešnik, K. (2008). *Od zadovoljstva potrošnikov do programov zvestobe*. Koper: Fakulteta za management Koper.
14. Potočnik, V. (2004). *Trženje storitev s primeri iz prakse*. Ljubljana: GV Založba
15. Piskar, F., Dolinšek, S. (2006). *Učinki standarda kakovosti ISO: od managementa kakovosti do poslovnega modela*. Koper: Fakulteta za management Koper.

16. Rampersad, H. (2001). *75 painful questions about your customer satisfaction*. The TQM Magazine, Vol. 13 Iss: 5, pp. 341 – 347, Pridobljeno 21. 8. 2016 iz: <http://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/09544780110401907>
17. Sallis, E. (2002) *Total Quality Management in Education*. London: Kogan Page Pridobljeno 20. 8. 2016 iz: https://herearmenia.files.wordpress.com/2011/09/ebooksclub-org__total_quality_management_in_education.pdf,
18. Smodej, V., Hočevar., M. (2011). *Trženje in kakovost storitev*. Ljubljana: Zavod IRC. Pridobljeno 21. 8. 2016 iz: http://www.mizs.gov.si/fileadmin/mizs.gov.si/pageuploads/podrocje/vs/Gradiva_ESS/Impletum/IMPLETUM_227LOGISTICNO_Trzenje_Hocevar.pdf
19. Škafar, B. (2012). *Model vodenja kakovosti v višjih strokovnih šolah*. Murska Sobota Anali PAZU., letnik 2, številka 1
20. Zalokar, M. (2012). *Primerjava dveh modelov kakovosti v izobraževanju – magistrsko delo*. Kranj: Fakulteta za organizacijske vede.
21. Vukasović, T. (2012). *Trženje*. Koper: Založba Univerze na Primorskem

VIRI

1. European Commission. EACEA. Eurydice. (2015) *Assuring Quality in Education: Policies and Approaches to School Evaluation in Europe. Eurydice report*. Luxemburg. Pridobljeno 3. 8. 2016 iz: https://webgate.ec.europa.eu/fpfis/mwikis/eurydice/index.php/Publications:Assuring_Quality_in_Education:_Policies_and_Approaches_to_School_Evaluation_in_Europe
2. Lampret consulting d.o.o., Višja strokovna šola. (2016). *Anketni vprašalnik*
3. Lampret consulting d.o.o., Višja strokovna šola. (2011). *Poslovník kakovosti*.
4. Lampret consulting d.o.o., Višja strokovna šola. *Samoevalvacijsko poročilo o kakovosti za študijsko leto 2013/14 in 2014/15*.
5. (2011). Merila za zunanjo evalvacijo višjih strokovnih šol. Ur. l. RS, št. 9/11.
6. Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport. *Stopnje in ravni visokošolskega izobraževanja*. Pridobljeno 5. 7. 2016 iz: http://www.mizs.gov.si/si/delovna_podrocja/direktorat_za_visoko_solstvo/sektor_za_visoko_solstvo/stopnje_in_ravni_visokosolske_izobrazbe/

7. Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport. *Vzgoja in izobraževanje v Republiki Sloveniji*. (2014) Pridobljeno 15. 7. 2016 iz: <http://203.gvs.arnes.si/BROSURA-vzgoja-in-izobrazevanje-v-RS2/#/4/zoomed>
8. Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport. *Višješolsko izobraževanje*. Pridobljeno 15.7.2016 iz: http://www.mizs.gov.si/si/delovna_podrocja/direktorat_za_srednje_in_visje_solstvo_ter_izobrazevanje_odraslih/visjesolsko_izobrazevanje/
9. Osnovna šola Šentvid. *Kakovost za prihodnost*. Pridobljeno 20. 8. 2016 na: <http://www.ossentvid.si/os-sentvid/dodatni-programi-2/kakovost-za-prihodnost/>
10. Projekt Impletum: Škafar, B. (2010). Standardi in smernice za zagotavljanje kakovosti v višjih strokovnih šolah
11. Sistem vodenja kakovosti za višje strokovne šole – zahteve. (2011). Pridobljeno 20. 7. 2016 na: http://www.impletum.zavodirc.si/docs/Skriti_dokumenti/Impletum_Sistem_vodenja_kakovosti_za_VSS_Zahteve_2_izdaja_2011_1.pdf
12. Skupnost VSŠ. (2016). *Komisija za kakovost Skupnosti VSŠ*. Pridobljeno 20. 7. 2016 na: <http://www.skupnost-vss.si/kakovost/>
13. Skupnost VSŠ. (2016). *20 let višjega strokovnega šolstva v Sloveniji*. Pridobljeno 20. 7. 2016 na: <http://www.skupnost-vss.si/20-let-visjega-strokovnega-solstva-v-sloveniji/>
14. Slovenski institut za kakovost in meroslovje. *Kakovost za prihodnost vzgoje in izobraževanja*. Pridobljeno 15. 7. 2016 na: <http://www.siq.si/solstvo/>
15. (2004). Zakon o višjem strokovnem izobraževanju (ZVSI). Ur. list RS, št. 86/2004
16. (2013). Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o višjem strokovnem izobraževanju (ZVSI-A). Ur. list RS, 100/2013

PRILOGE

Priloga 1: Tabele

Tabela 1: Spol

	Frekvenca	Odstotek
Ženske	20	61 %
Moški	13	39 %
SKUPAJ	33	100 %

Vir: Lasten, rezultati anket

Tabela 2: Starost

Leta	Število	Odstotek
manj kot 20 let	0	0 %
od 21 do 30 let	4	12 %
od 31 do 40 let	16	49 %
od 41 do 50 let	11	33 %
51 let ali več	2	6 %
SKUPAJ	33	100 %

Vir: Lasten, rezultati anket

Tabela 3: Študenti po letnikih

Letnik	Frekvenca	Odstotek
Prvi	23	70 %
Drugi	10	30 %
SKUPAJ	33	100 %

Vir: Lasten, rezultati anket

Tabela 4: Smer študija

Smer	Frekvenca	Odstotek
Komerciala	10	30 %
Računovodstvo	8	24 %
Zavarovalništvo	15	46 %
SKUPAJ	33	100 %

Vir: Lasten, rezultati anket

Tabela 5: Ocena organizacije študijskega procesa

Trditev		1-Sploh se ne strinjam		2-Se ne strinjam		3-Delno se strinjam		4-Precej se strinjam		5-Popolnoma se strinjam	
		št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%
1	Dostopnost informacij o študijskem procesu	0	0 %	0	0 %	3	9 %	8	24 %	22	67 %
2	Natančno obveščanje	0	0 %	0	0 %	0	0 %	10	30 %	23	70 %
3	Uporabnost spletne strani in spletnega referata	0	0 %	0	0 %	1	3 %	15	45 %	17	52 %
4	Ustrezna razporeditev urnika	0	0 %	2	6 %	11	34 %	10	30 %	10	30 %
5	Uporabna študijska literatura	0	0 %	1	3 %	2	6 %	8	24 %	22	67 %
6	Razpoložljivost strokovne literature v višješolski knjižnici	5	15 %	18	55 %	9	27 %	1	3 %	0	0 %
7	Primernost prostorov za predavanja in sodobna AV-opremljenost	1	3 %	2	6 %	5	15 %	11	34 %	14	42 %
8	Svetovanje in pomoč v zvezi s študijem	0	0 %	0	0 %	0	0 %	10	30 %	23	70 %
9	Ustreznost uradnih ur referata	0	0 %	0	0 %	0	0 %	6	18 %	27	82 %
10	Odzivnost osebja v referatu	0	0 %	0	0 %	0	0 %	5	15 %	28	85 %
11	Ustrezna organiziranost mobilnosti študentov	3	9 %	2	6 %	23	70 %	5	15 %	0	0 %
12	Izpolnjevanje pričakovanj dosedanjega študija	0	0 %	1	3 %	2	6 %	19	58 %	11	33 %

Vir: Lasten, rezultati anket

Tabela 6: Ocena dela predavateljev

Trditev	1-Sploh se ne strinjam		2-Se ne strinjam		3-Delno se strinjam		4-Precej se strinjam		5-Popolnoma se strinjam	
	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%
1. Seznanjenost s cilji predmeta	0	0 %	0	0 %	0	0 %	10	30 %	23	70 %
2. Izvedba predavanj	0	0 %	1	3 %	4	12 %	7	21 %	21	64 %
3. Ustrezni primeri iz prakse	0	0 %	0	0 %	3	9 %	9	27 %	21	64 %
4. Razumljivost in jasnost podane razlage	0	0 %	0	0 %	3	9 %	7	21 %	23	70 %
5. Spodbujanje razprave in izražanje mnenj študentov	0	0 %	0	0 %	3	9 %	10	30 %	20	61 %
6. Uporaba različnih študijskih metod	0	0 %	2	6 %	2	6 %	12	36 %	17	52 %
7. Seznanjenost s kriteriji ocenjevanja	0	0 %	1	3 %	0	0 %	11	33 %	21	64 %
8. Dostopnost predavateljev	0	0 %	0	0 %	2	6 %	3	9 %	28	85 %
9. Dosegljivost predavateljev ter upoštevanje urnika	0	0 %	0	0 %	1	3 %	3	9 %	29	88%

Vir: Lasten, rezultati anket

Tabela 7: Ocena pridobljenih znanj in veščin 2015/2016

Trditev	1-Sploh se ne strinjam		2-Se ne strinjam		3-Delno se strinjam		4-Precej se strinjam		5-Popolnoma se strinjam	
	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%
1. Pridobljeno znanje je uporabno pri mojem delu	0	0%	0	0%	8	24%	12	37%	13	39%
2. Pridobil/a sem strokovno znanje teoretično in praktično, se usposobil/a za razumevanje in reševanje strokovnih problemov.	0	0%	1	3%	8	24%	10	30%	14	43%
3. Razvijal/a sem sposobnost ustnega in pisnega izražanja, uporabe različnih virov znanja, dela v skupini.	0	0%	1	3%	7	21%	12	37%	13	39%

Vir: Lasten, rezultati anket

Tabela 8: Ocena pridobljenih znanj in veščin 2013/2014

Trditev	1-Sploh se ne strinjam		2-Se ne strinjam		3-Delno se strinjam		4-Precej se strinjam		5-Popolno ma se strinjam	
	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%
1. Pridobljeno znanje je uporabno pri mojem delu	1	3%	1	3%	8	24%	14	41%	10	29%
2. Pridobil/a sem strokovno znanje teoretično in praktično, se usposobil/a za razumevanje in reševanje strokovnih problemov.	0	0%	1	3%	6	18%	12	35%	15	44%
3. Razvijal/a sem sposobnost ustnega in pisnega izražanja, uporabe različnih virov znanja, dela v skupini.	0	0%	2	6%	4	12%	16	47%	12	35%

Vir: Samoevalvacijsko poročilo 2013/14, LC VSŠ

Tabela 9: Ocena pridobljenih znanj in veščin 2014/2015

Trditev	1-Sploh se ne strinjam		2-Se ne strinjam		3-Delno se strinjam		4-Precej se strinjam		5-Popolno ma se strinjam	
	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%	št.	%
1. Pridobljeno znanje je uporabno pri mojem delu	1	3%	0	0%	9	29%	9	29%	12	39%
2. Pridobil/a sem strokovno znanje teoretično in praktično, se usposobil/a za razumevanje in reševanje strokovnih problemov.	0	0%	2	6%	4	13%	13	42%	12	39%
3. Razvijal/a sem sposobnost ustnega in pisnega izražanja, uporabe različnih virov znanja, dela v skupini.	0	0%	0	0%	8	26%	8	26%	15	48%

Vir: Samoevalvacijsko poročilo 2014/15, LC VSŠ

Priloga 2: Anketni vprašalnik

LAMPRET CONSULTING d.o.o., Višja strokovna šola

ANKETA O ŠOLI IN ŠTUDIJSKEM PROCESU ZA ŠTUDIJSKO LETO 2015/16

Spoštovan!

Na višji strokovni šoli si prizadevamo zagotavljati kakovostne izobraževalne storitve. Kakovost izobraževanja in zadovoljstvo študentov so za nas zelo pomembni, zato smo se odločili, da o tem vprašamo tudi vas. Vljudo vas prosimo, da si vzamete nekaj časa in izpolnite anketo. S pomočjo rezultatov ankete bomo analizirali obstoječe stanje. Hkrati nam bodo ugotovitve služile pri uvajanju sprememb in izboljšav v prihodnje.

Hvala za sodelovanje.

Obkrožite ustrezno:

Spol: a) ženski b) moški

Starost:

a) manj kot 20 let

b) od 21 do 30 let

c) od 31 do 40 let

d) od 41 do 50 let

e) 51 let ali več

Letnik študija: 1. letnik 2. letnik

Program Ekonomist - smer študija:

a) komerciala

b) računovodstvo

c) zavarovalništvo

V nadaljevanju so navedene posamezne trditve. Svoje strinjanje oziroma nestrinjanje s posamezno trditvijo izrazite tako, da označite v kvadratu z **X**. Ocenjevalna lestvica: številka 1 predstavlja odgovor sploh ne, številka 5 v celoti, številke 2 do 4 pa predstavljajo vmesno izbiro.

Ocena organizacija študijskega procesa

Zap. št.	Trditev	Sploh se ne strinjam (1)	Se ne strinjam (2)	Delno se strinjam (3)	Precej se strinjam (4)	Popolnoma se strinjam (5)
1.	Informacije o študijskem procesu so mi bile pravočasno na razpolago (dostopne).					
2.	Obveščanje o spremembah je bilo ažurno in natančno.					
3.	Spletna stran šole in spletni referat sta vsebinsko ustrezna, pregledna in uporabna.					
4.	Razporeditev ur za predavanja in vaje (urnik) in druge oblike dela je ustrezna.					
5.	Študijska literatura in gradiva so bila pregledna, razumljiva in uporabna.					
6.	Knjižnica na šoli je dobro opremljena s strokovno literaturo.					
7.	Prostori za predavanja, vaje in druge oblike pedagoškega dela so primerni in opremljeni s sodobno AV-opremo.					
8.	Vem, na koga se lahko obrnem po pomoč v zvezi s študijem (svetovanje, tutorstvo).					
9.	Uradne ure referata so ustrezne.					

Zap. št.	Trditev	Sploh se ne strinjam (1)	Se ne strinjam (2)	Delno se strinjam (3)	Precej se strinjam (4)	Popolnoma se strinjam (5)
10.	Delo osebja v referatu (pomoč, informacije, odzivnost) je ustrezno.					
11.	Mobilnost študentov za praktično izobraževanje in študij v tujini je dobro organizirana.					
12.	Dosedanji študij je izpolnil moja pričakovanja.					

Ocena dela predavateljev

Zap. št.	Trditev	Sploh se ne strinjam (1)	Se ne strinjam (2)	Delno se strinjam (3)	Precej se strinjam (4)	Popolnoma se strinjam (5)
1.	Predavatelji so nas seznanili s cilji, vsebinami in obveznostmi pri predmetih.					
2.	Izvajanje je bilo zanimivo, strokovno in praktično uporabno.					
3.	Predavanja/vaje so bile obogatene s praktičnimi primeri, predstavljena je bila uporabnost študijskih vsebin.					
4.	Razlaga je bila jasna, sistematična in razumljiva.					
5.	Predavatelji so spodbujali izražanje mnenj, razprave in razmišljanja.					
6.	Predavatelji so uporabljali različne metode poučevanja (timsko reševanje, študije primerov ...).					
	Predavatelji so nas seznanili z načini preverjanja in					

7,	kriteriji ocenjevanja pri predmetu.					
8.	Predavatelji so bili prijazni, pripravljeni pomagati, dostopni za pomoč in mentorstva.					
9.	Predavatelji so se držali urnika predavanj in so bili dosegljivi v času govorilnih ur.					

Ocena pridobljenih znanj in veščin

Zap. št.	Trditev	Sploh se ne strinjam (1)	Se ne strinjam (2)	Delno se strinjam (3)	Precej se strinjam (4)	Popolnoma se strinjam (5)
1.	Pridobljeno znanje je uporabno pri mojem delu.					
2.	Pridobil/a sem strokovno znanje; tako teoretično kot praktično (se usposobil/a za razumevanje in reševanje strokovnih problemov).					
3.	Razvijal/a sem sposobnost ustnega in pisnega izražanja, uporabe različnih virov znanja, dela v skupini.					

Vaša mnenja in predlogi:

Napišite, kaj je bilo dobro ,pozitivno.

Napišite, kaj je bilo slabo, pomanjkljivo.

Napišite vaša mnenja in predloge, s katerimi bi šola lahko izboljšala organizacijski del in pomagala študentom med študijem.
