

ŠOLSKI CENTER SLOVENJ GRADEC
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

POROČILO
O IZVEDENEM MERJENJU ZADOVOLJSTVA UDELEŽENCEV V
ŠTUDIJSKEM LETU 2008/2009

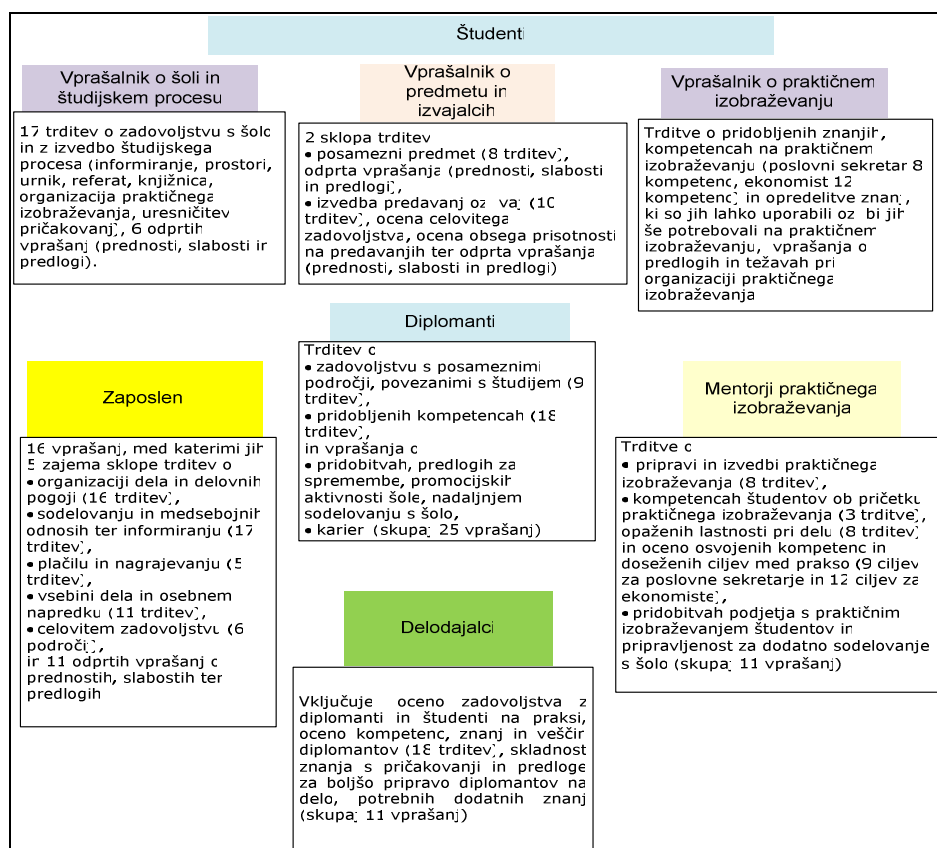
Slovenj Gradec, oktober 2009

1 UVOD

V študijskem letu 2008/2009 smo na Višji strokovni šoli Slovenj Gradec nadaljevali z evalvacijo s pomočjo vprašalnikov. Lani uporabljenim vprašalnikom o šoli in študijskem procesu, izvedbi predmetov in izvajalcih ter zadovoljstvu predavateljev, smo dodali še vprašalnike o praktičnem izobraževanju, za diplomante, za delodajalce in za mentorje praktičnega izobraževanja. Prvič smo izvedli evalvacijo preko interneta. Tako smo v merjenje zadovoljstva zajeli vse najpomembnejše udeležence: študente, zaposlene, diplomante in predstavnike podjetij.

1.1 VPRAŠALNIKI

V vprašalnike je vključena 5 stopenjska lestvica strinjanja oz. zadovoljstva ter nekaj vprašanj z ponujenimi odgovori oz. odprta vprašanja.



Vprašalniki so dostopni na spletni strani šole in spletni strani Impletuma: http://www.zavod-irc.si/docs/Skriti_dokumenti/Impletum_A9_3_Vprasniki_kakovost_v_VSS.doc.

1.2 IZVEDBA IN VZOREC

Anketni vprašalniki o šoli in študijskem procesu, o predmetih in izvajalcih ter o praktičnem izobraževanju (priloga 1) so bili študentom predstavljeni na sestankih v marcu 2009, na katerem so sodelovali ravnateljica, predsednica Komisije za spremljanje in zagotavljanje kakovosti in predstavnik rednih in izrednih študentov v tej komisiji. Predstavili smo jim cilje anketiranja, jih povabili k sodelovanju ter jim predstavili internetno varianto vseh anket z zagotovilom o anonimnosti anketiranja. Predstavili smo jim tudi prednosti tega anketiranja, ki

se že kažejo v ukrepih na področjih, kjer so bili dani predlogi. Študenti so imeli možnost izpolniti ankete po sestanku v računalniški učilnici ali doma. Večina se je odločila za slednjo varianto, saj so bili zaradi odprav težav pri delovanju računalniškega programa predstavljeni vsi vprašalniki naenkrat.

V anketiranje so bili zajeti študenti 1. in 2. letnika redni študij in 1., 2. in 3. ciklusa izredni študij. Na vabilo se je odzvalo skupaj 36,2 % študentov (delež na število dejanskih študentov brez vpisanih zaradi statusa). **Diplomante** smo po opravljeni diplomi povabili v računalniško učilnico k izpolnitvi vprašalnika, ankete so izpolnili vsi diplomanti na septembrskem in oktobrskem izpitnem roku (skupaj 17). **Zaposlene** smo o razpisani anketi obvestili na predavateljskem zboru, izpolnilo jo je 14 zaposlenih (12 internetna oblika, 2 klasična). Merjenje zadovoljstva **mentorjev praktičnega izobraževanja** in **delodajalcev** pa smo opravili v klasični pisni obliki oz. preko elektronske pošte, izpolnjene vprašalnike je vrnilo 18 mentorjev in 20 delodajalcev.

1.3 OBDELAVA REZULTATOV

Večina ocen je bila zajetih preko spletne aplikacije Evidenca, podatke za delodajalce in mentorje praktičnega izobraževanja smo vnesli in obdelali s programom SPSS. Za obdelavo podatkov smo uporabili že pripravljene izpise oz. jih obdelali s frekvenčno in deskriptivno analizo. Za primerjavo med skupinami udeležencev smo izračunali frekvence in srednje vrednosti za skupine glede na program, način študija in letnik študija.

2 REZULTATI ANKETE O ŠOLI IN ŠTUDIJSKEM PROCESU

Slika 1: Zadovoljstvo s šolo in študijskim procesom

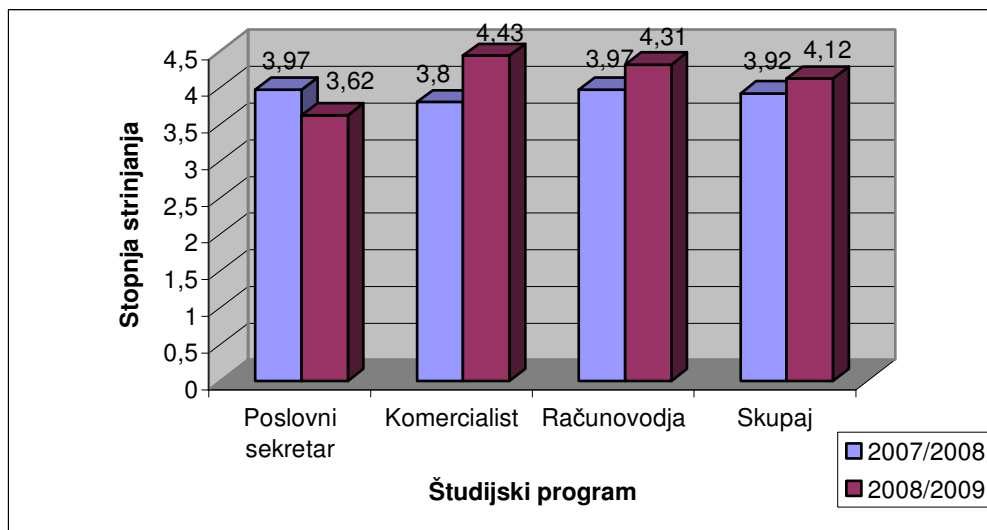


Tabela 1: Ocene zadovoljstva s šolo in študijskim procesom glede na način študija in na letnik

Študijsko leto	Način študija		Letnik	
	Redni	Izredni	Prvi	Drugi
2007/2008	3,79	4,17	3,80	4,10
2008/2009	3,97	4,24	4,19	3,92

Tabela 2: Ocene posameznih trditev zadovoljstva s šolo in študijskim procesom 2008/2009

Področja ocenjevanja	Aritm. sredina 2007/08	Aritm. sredina 2008/09
Informacije o študijskem procesu so mi bile pravočasno na razpolago (dostopne).	3,81	4,24
Obveščanje o spremembah je bilo ažurno in natančno		4,20
Prostori za predavanja, vaje in druge oblike dela so bili ustrezni.	4,49	4,39
V šoli sem imel/a možnost uporabljati internet za študijske namene.	4,58	4,46
Spletna stran šole je vsebinsko ustrezna in pregledna ter uporabna in aktualna.		4,44
Razpored ur za predavanja, vaje in druge oblike dela (v dnevu, tednu, semestru) je ustrezen.	3,64	4,02
Obseg in dostopnost literature v knjižnici sta ustrezna.	4,13	4,26
Pomoč osebja v knjižnici je ustrezna.	4,62	4,74
Prostor v šoli (čitalnica), kjer lahko študiram, je ustrezen.	3,18	3,84
Vem na koga se lahko obrnem po pomoč v zvezi s študijem (tutorstvo, svetovanje, pomoč pri zaposlitvi).	3,58	3,93
Uradne ure referata so ustrezne.	2,98	3,22
Delo osebja v referatu (pomoč, informacije, odzivnost) je ustrezno.		3,64
Na razpolago je dovolj informacij o možnosti vključevanja v projekte in mednarodno izmenjavo.		3,71
Organizacija praktičnega izobraževanja je bila ustrezna.	3,92	4,16
Na praktičnem izobraževanju sem opravljal/a ustrezna strokovna dela in pridobil delovne izkušnje.		4,24
Spremljanje praktičnega izobraževanja s strani šole je bilo ustrezno.	4,11	4,26
Dosedanji študij je izpolnil moja pričakovanja.	3,89	4,29
Skupaj	3,92	4,12

Opisni odgovori posameznih študentov:**Dobro, pozitivno:**

- Izredni študenti:** pohvalili so odlične profesorje, prijetno vzdušje na predavanjih in vajah, urejene prostore, urniki predavanj, novo znanje, dostopnost predavateljev.
- Redni študenti:** urnik, pohvalijo vse, prilagajanje študentom, dober tim, referat, termin prakse januarja.

Slabo, negativno:

- Izredni študenti:** zaradi prestavljenih predavanj premalo časa za izpit, enake zahteve za redne in izredne študente, seminarske naloge, slaba volja predavateljev ob zamudah študentov, preveč obveznosti doma, neuporabne skripte, preveč obremenjeni s kreditnimi točkami, odnos v referatu,
- Redni študenti:** ni knjižnice, čitalnice, malice, preveč seminarskih, prepozno objavljane sprememb urnika, preveč izpitov v juniju.

Predlogi:

- Izredni študenti:** upoštevati predloge izrednih študentov, naj se vzdržuje še naprej dobra komunikacija s študenti, da se vse printa iz Moodla, da ostanemo tako potrpežljivi, prilagoditev kriterijev za pridobivanje KT, več prijaznosti v referatu, parkiranje pred šolo.
- Redni študenti:** naj še naprej vzdržujejo tako komunikacijo s študenti, le tako naprej, forum za študente, za 2. letnik praksa januarja.

3 REZULTATI ANKETE O IZVEDBI PREDMETOV IN IZVAJALCIH

3.1 ANKETA O IZVEDBI PREDMETOV

Tabela 3: Ocene zadovoljstva s predmeti

Program	Aritmetična sredina 2007/2008	Aritmetična sredina 2008/2009
Poslovni sekretar (star)	4,41	4,54
Poslovni sekretar (prenovljen)		4,48
Komercialist	4,14	4,44
Računovodja	4,13	4,50
Ekonomist		4,35
Skupaj	4,17	4,40

Slika 2: Zadovoljstvo študentov s predmeti

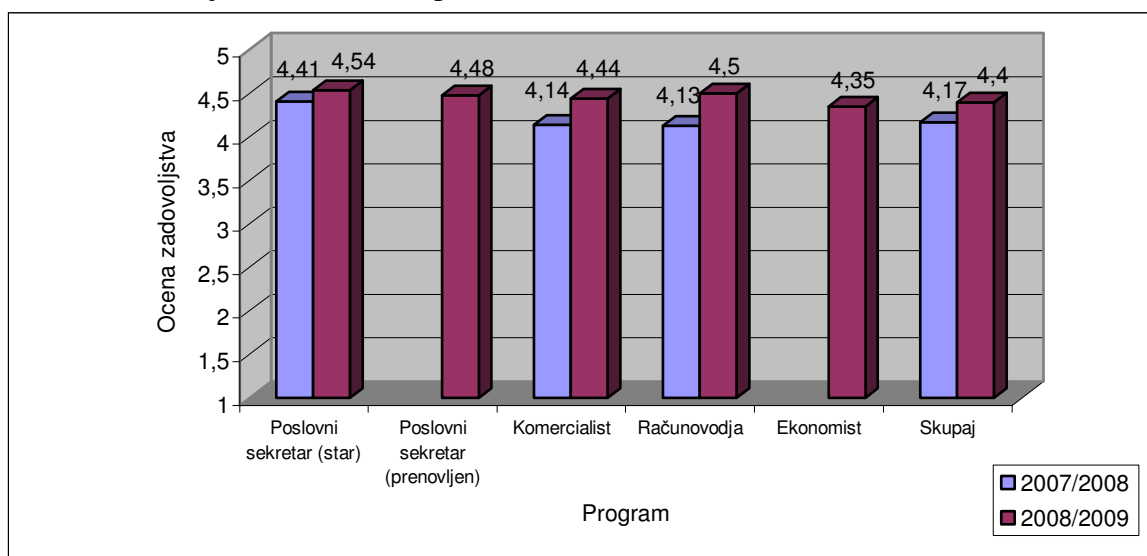


Tabela 4: Ocene zadovoljstva s predmeti glede na način študija in glede na letnik

Študijsko leto	Način študija		Letnik	
	Redni	Izredni	Prvi	Drugi
2007/2008	4,31	4,40	4,32	4,20
2008/2009	4,43	4,37	4,48	4,36

Opisni odgovori posameznih študentov:

Dobro, pozitivno:

Izredni študenti: praktični primeri, razumljiva in zanimiva predavanja, uporabnost znanj, pozitivna energija, sproščeno vzdušje,.

Redni študenti: vključevanje študentov, delo v skupinah, seminarske naloge, zelo dobri odnosi med predavatelji in študenti, veliko praktičnih primerov, zanimive vsebine, sprotno preverjanje se upošteva pri oceni, super snov, dobro organizirana predavanja.

Slabo, negativno:

Izredni študenti: preveč snovi, preveč dela doma, zastarele skripte, dolgočasna predavanja, snemanje vseh, prepočasna informacijska tehnologija, preveč predstavitev, printanje doma, preveč snovi.

Redni študenti: preveč srednješolsko pri kakšnem predmetu, snemanje, prehitro predavanje, preveč snovi, premalo praktičnega dela.

Predlogi:

Izredni študenti: manj teorije, kakšne priprave na izpit (npr. PMS), več predstavitev, več ur pri predmetih, dodatne skripte, sprotna evalvacija.

Redni študenti: več gradiva na Moodlu, več prakse, predavatelji iz prakse, manj ur naenkrat, kar tako naprej.

3.2 ANKETA O IZVAJALCIH

Tabela 5: Ocene zadovoljstva z izvajalci glede na program študija

Program	Predavatelj 2007/08	Izvajalec vaj 2007/08	2008/2009
Poslovni sekretar	4,47	4,47	3,86
Poslovni sekretar prenovljen			4,73
Komercialist	4,25	4,28	4,04
Računovodja	4,30	4,34	4,75
Ekonomist			4,44
Skupaj	4,29	4,33	4,45

Slika 3: Zadovoljstvo študentov z izvajalci

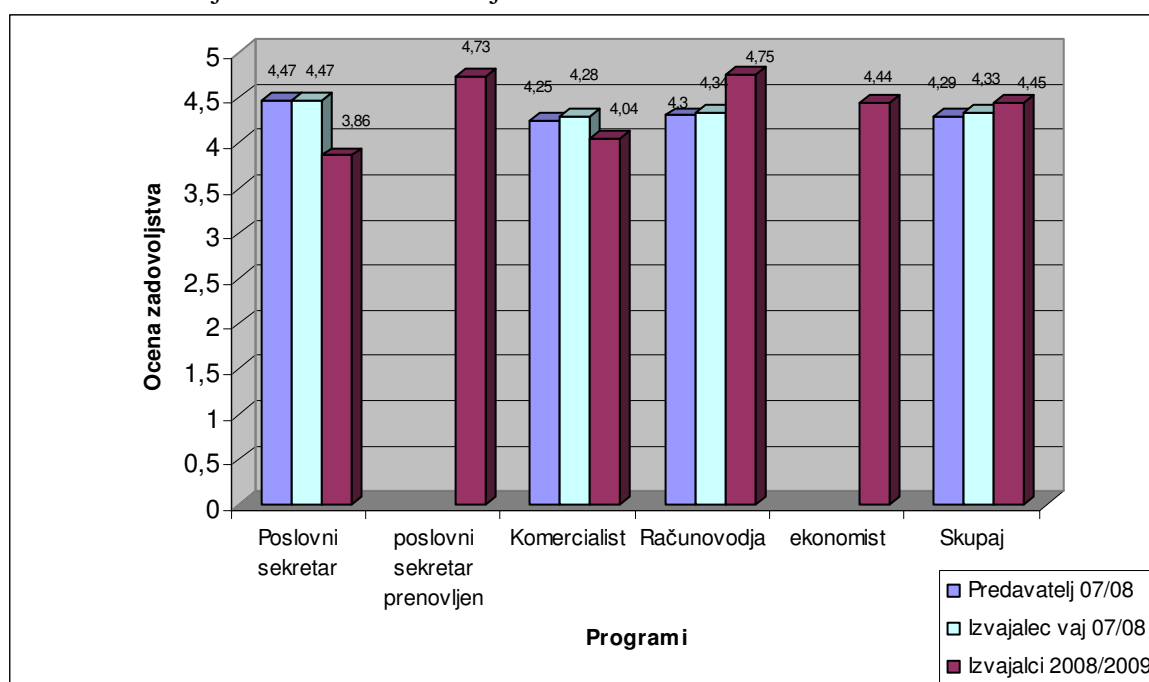


Tabela 6: Ocene zadovoljstva z izvajalci glede na program študija

Študijsko leto	Način študija		Letnik	
	Redni	Izredni	Prvi	Drugi
2007/2008	4,24 oz. 4,42	4,41 oz. 4,28	4,32 oz. 4,46	4,10 oz. 4,27
2008/2009	4,49	4,38	4,48	4,37

Opisni odgovori posameznih študentov:

Pripombe in predlogi so navezane predvsem na točko 3.1. Velikokrat so posebej pohvalili prizadevnost predavateljev, veliko praktičnega dela.

4 ANKETA O PRAKTIČNEM IZOBRAŽEVANJU

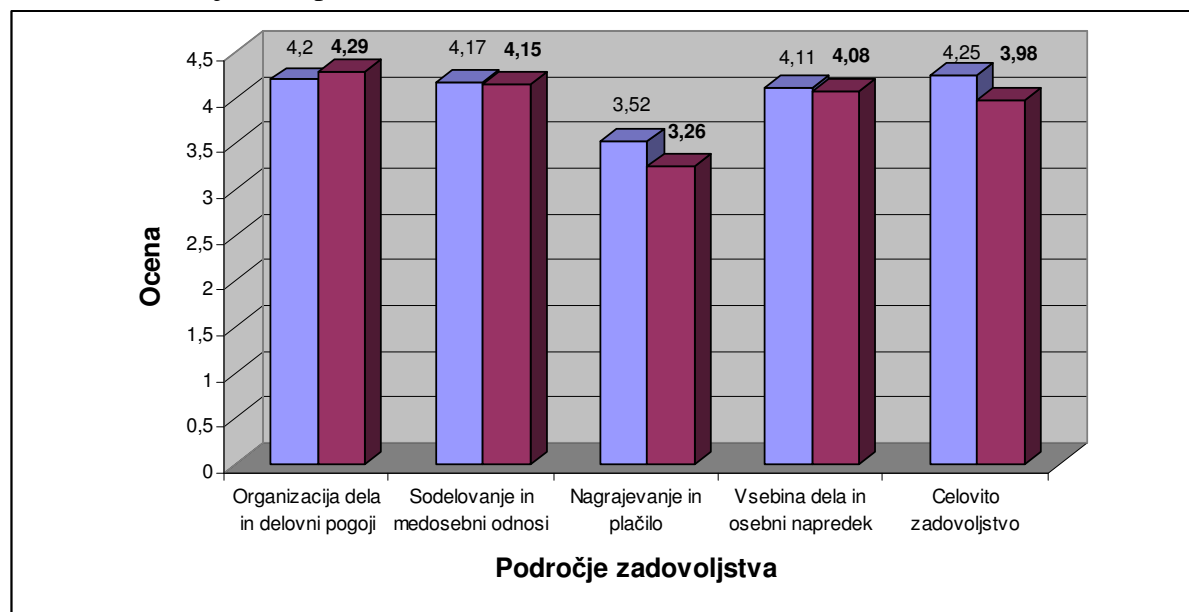
Tabela 7: Ocene trditev o doseženih kompetencah na praksi

Trditev	Aritm. sred.
Spoznal/a vlogo in pomen vodenja in organiziranja v podjetju.	3,50
Spoznal/a organiziranost, načrtovanje in vodenje del na področju komercialne, financ, računovodstva ter ostalih poslovnih funkcij podjetja.	3,25
Opravljal/a razna operativna dela pri organiziranju, načrtovanju in vodenju del na področju komercialne, financ, računovodstva ter ostalih poslovnih funkcij podjetja.	3,25
Izvajal/a različna administrativna dela v zvezi z dokumentacijo, pogodbami in ostalimi dokumenti.	4,25
Komuniciral/a s strankami, kupci in ostalimi poslovnimi partnerji, tudi tujimi.	3,13
Se seznanila/a s pomenom pozitivne motivacije pri delu.	4,00
Spoznal/a splošne akte in druge predpise v podjetju.	3,38
Spoznal/a informacijski sistem v podjetju.	3,50
Razvijal/a delavnost, natančnost ter storilnostno usmerjenost	4,13
Povezoval/a teoretično pridobljena znanja s praktičnimi delovnimi nalogami v podjetju.	3,75
Skrbel/a za zagotavljanje kakovosti na vseh področjih dela in ravnal/a v skladu s predpisi in dobrimi poslovnimi običaji.	3,75
Spoznal/a pomen varovanja osebnih podatkov in poslovnih skrivnosti.	4,13
Skupaj osvojene kompetence	3,70

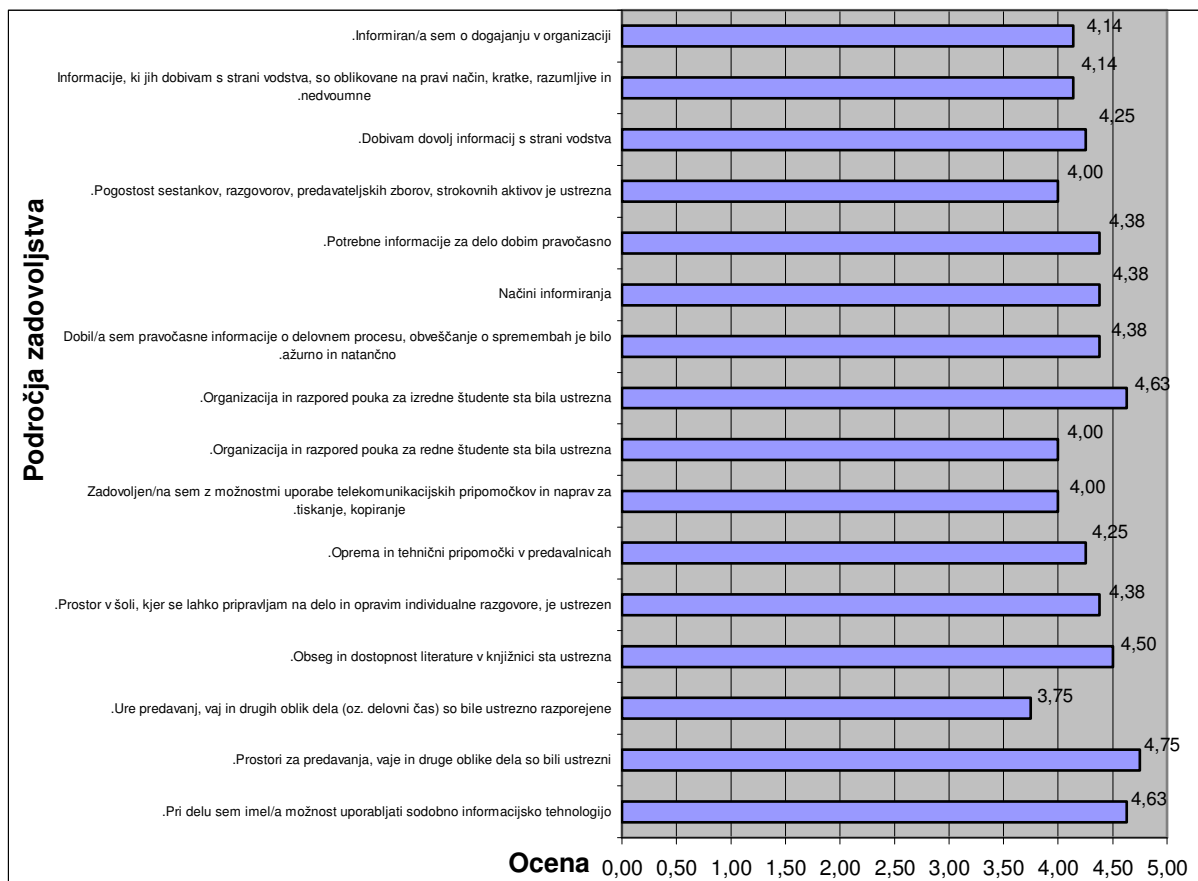
Posebnih predlogov za spremembo praktičnega izobraževanja niso navedli.

5 ANKETA O ZADOVOLJSTVU ZAPOSLENIH

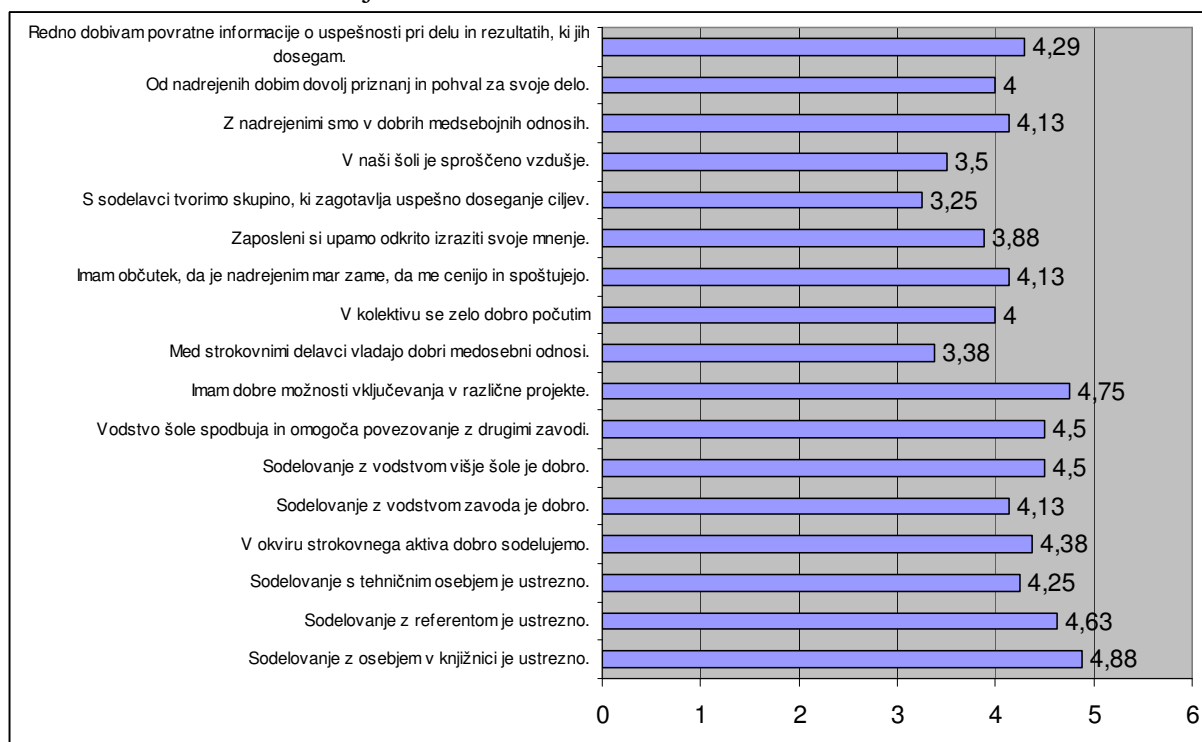
Slika 4: Zadovoljstvo zaposlenih 2007/2008 in 2008/2009



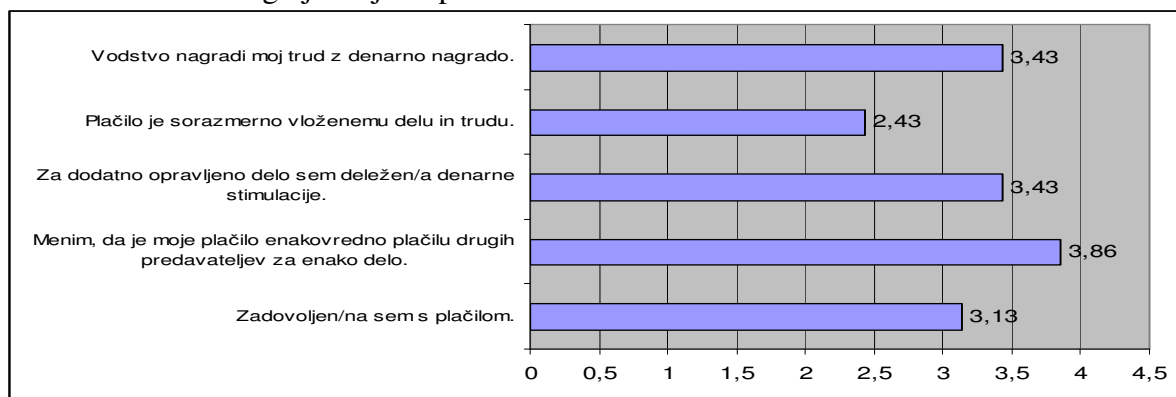
Slika 5: Trditve o organizaciji dela in delovnih pogojih 2008/2009



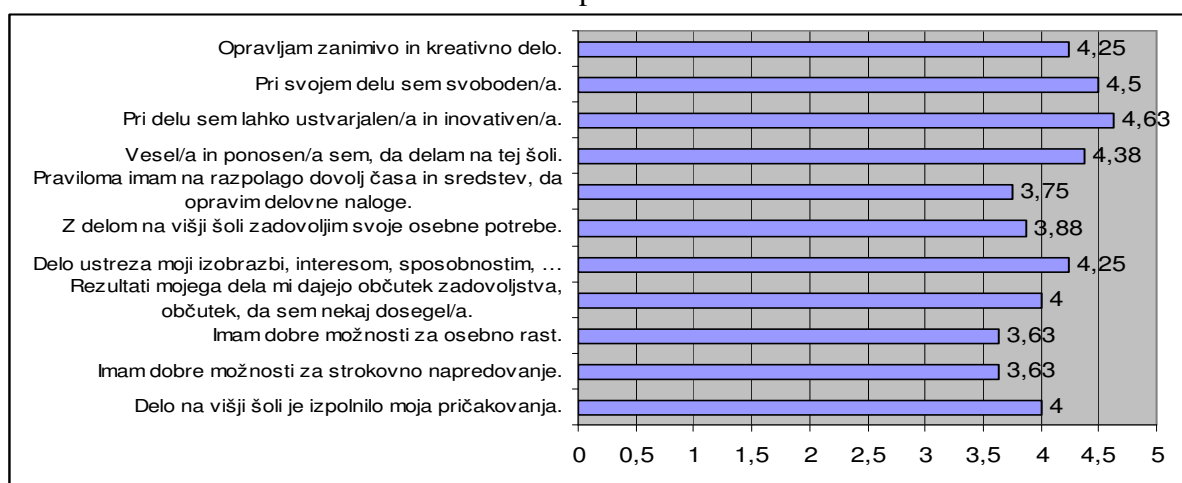
Slika 6: Trditve o sodelovanju in medosebnih odnosih 2008/2009



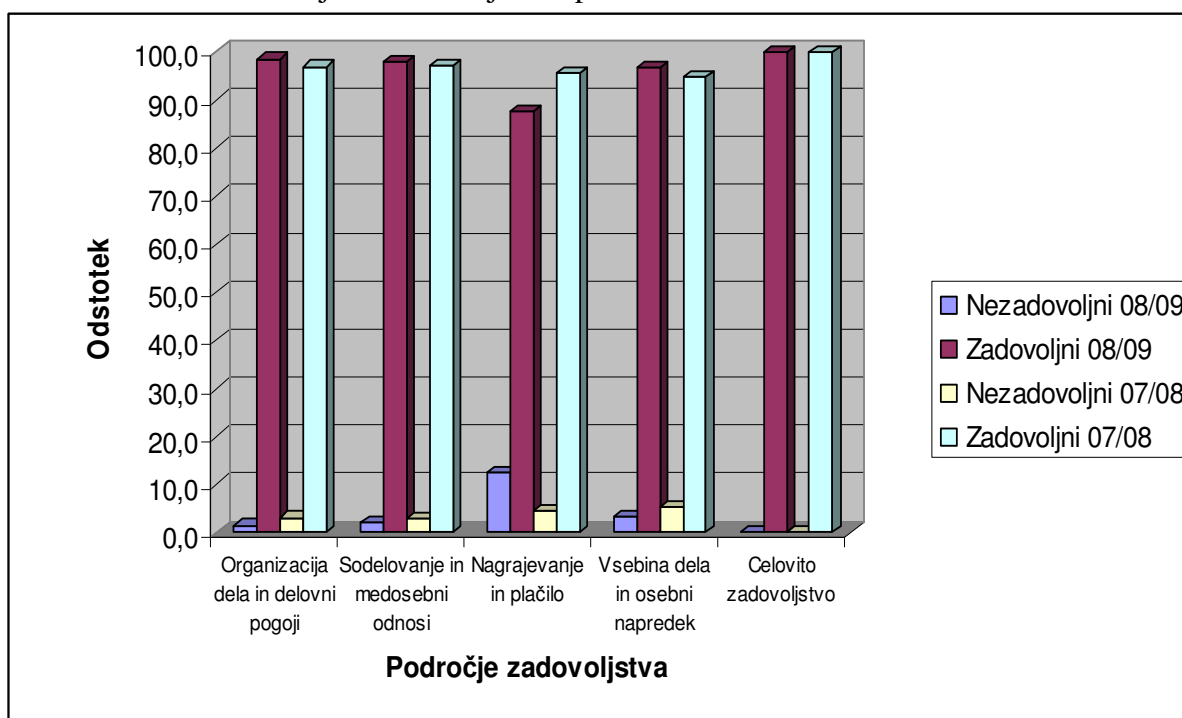
Slika 7: Trditve o nagrajevanju in plači 2008/2009



Slika 8: Trditve o vsebini dela in osebnem napredku 2008/2009



Slika 9: Delež nezadovoljnih /zadovoljnih zaposlenih 2007/08 in 2008/09



Opisni odgovori posameznih zaposlenih

Zaposleni ocenjujejo, da k dobremu počutju v kolektivu najbolj prispevajo dobri odnosi, klima, vodenje, možnosti sodelovanja v majhnih skupinah, neformalno druženje; med študenti pa dobro vzdušje v predavalnici, dodatne aktivnosti, neformalna komunikacija, pripravljenost študentov za resno delo.

Kot glavno prednost naše šole vidijo doslednost zaposlenih, kvalitetno razlago, dober odnos, možnost vzpostavljanja dobrih medosebnih odnosov in individualnega pristopa zaradi manjšega števila študentov, prijetno vzdušje in veliko ekskurzij.

Za izboljšanje sodelovanja s študenti predlagajo bolj odprto komunikacijo, spoznavni dan in neformalno druženje; za izboljšanje zadovoljstva zaposlenih pa plačilo za dodatno delo, večje plačilo za delo na VSŠ v primerjavi s srednjo šolo in neformalna srečanja.

Kot kriterij kakovostnega dela navajajo dobre in strokovne predavatelje, pripravljene na pogovor in sodelovanje, uspešne diplomante z ustreznimi kompetencami, zadovoljne zaposlene, tesno povezanost s podjetji.

Predlogi za izboljšanje kvalitete: uvedba tutorstva, več aktivnosti za prepoznavnost šole (pojavljanje v medijih, na kongresih).

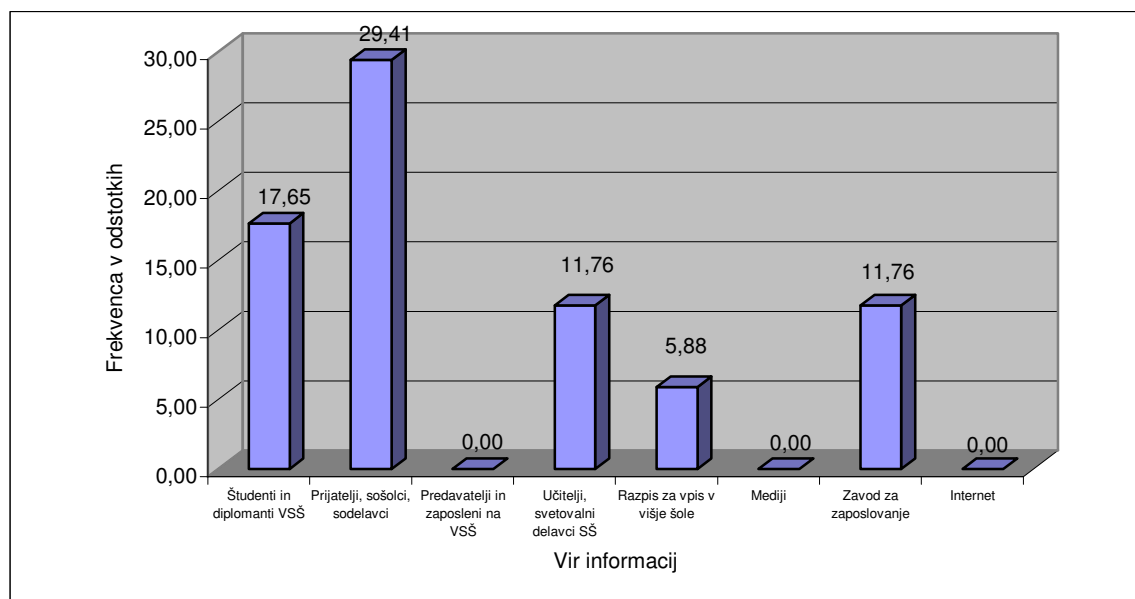
Mnenje o anketi: dobra, dobrodošla, preveč odprtih vprašanj.

6 ANKETA ZA DIPLOMANTE

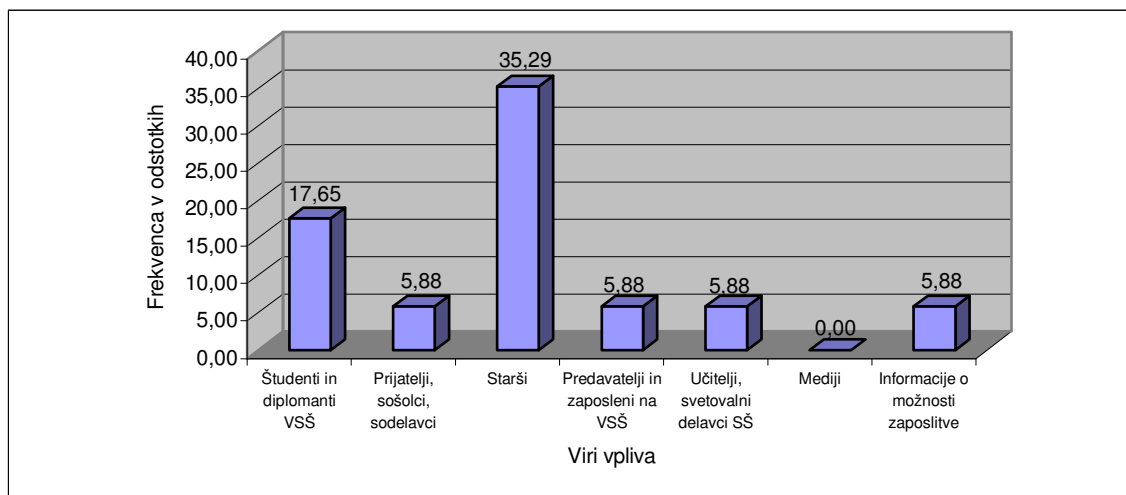
Podatki o diplomantih - zaposlenost:

- zaposlen 3,
- brez zaposlitve 11,
- nadaljuje šolanje 3.

Slika 10: Vir informacij o šoli



Slika 11: Kdo je vplival na odločitev za vpis

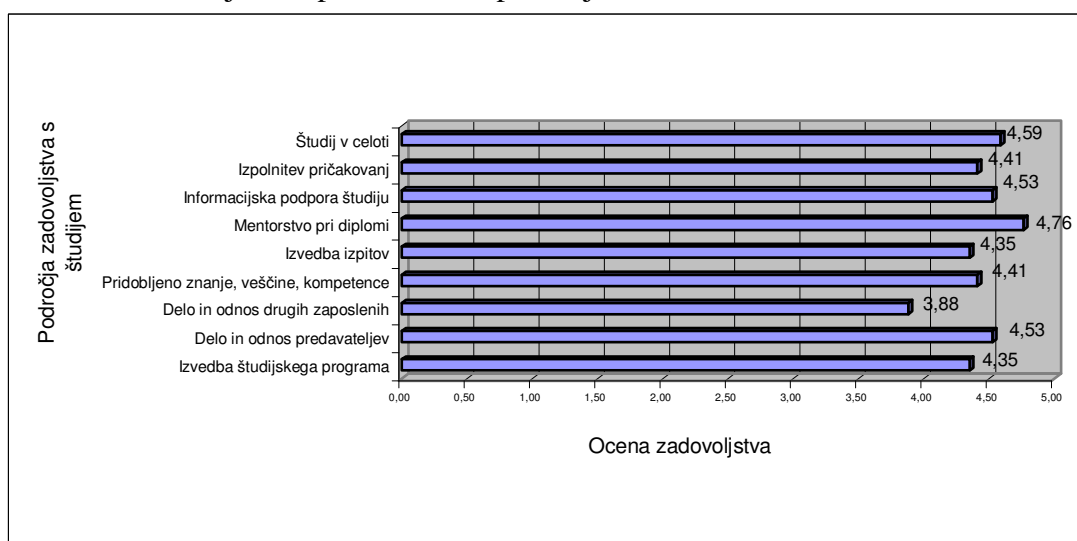


Vsi anketirani bi prijateljem svetovali vpis na Višjo strokovno šolo Slovenj Gradec.

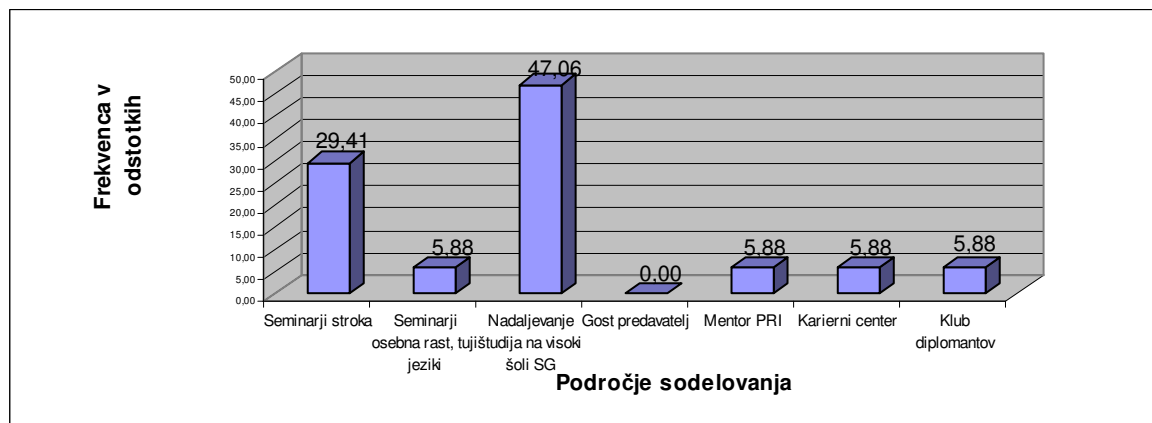
Med razlogi za svetovanje prijateljem/otrokom/sodelavcem za izbiro izobraževanja na VSS SG so posamezni diplomanti navedli:

- ker je praktično izobraževanje povezano s tujino, pa tudi študij je zanimiv,
- program je zanimiv in ne pretirano težak, prijazni učitelji in šola kot objekt odlična,
- s študijem pridobiš veliko potrebnega znanja in določene izkušnje, ki ti pridejo prav tudi naprej v življenju,
- profesorji so zelo prijazni in vsak ti ponudi pomoč, ko jo potrebuješ (30 %),
- izvedba študijskega programa je bila kakovostna, predavatelji pa strokovni,
- študij je zelo zanimiv, veliko je poudarka na praktičnem izobraževanju, pred izpitom je možnost, da vprašaš vse, kar še ne veš za izpit,
- ker je ta šola najboljša; nudi največ praktičnega znanja, ki se na drugih šolah zelo težko pridobi; učitelji pa so najboljši in najbolj prijazni,
- možnost zaposlitve na različnih področjih,
- šola je dobra.

Slika 12: Zadovoljstvo s posameznimi področji

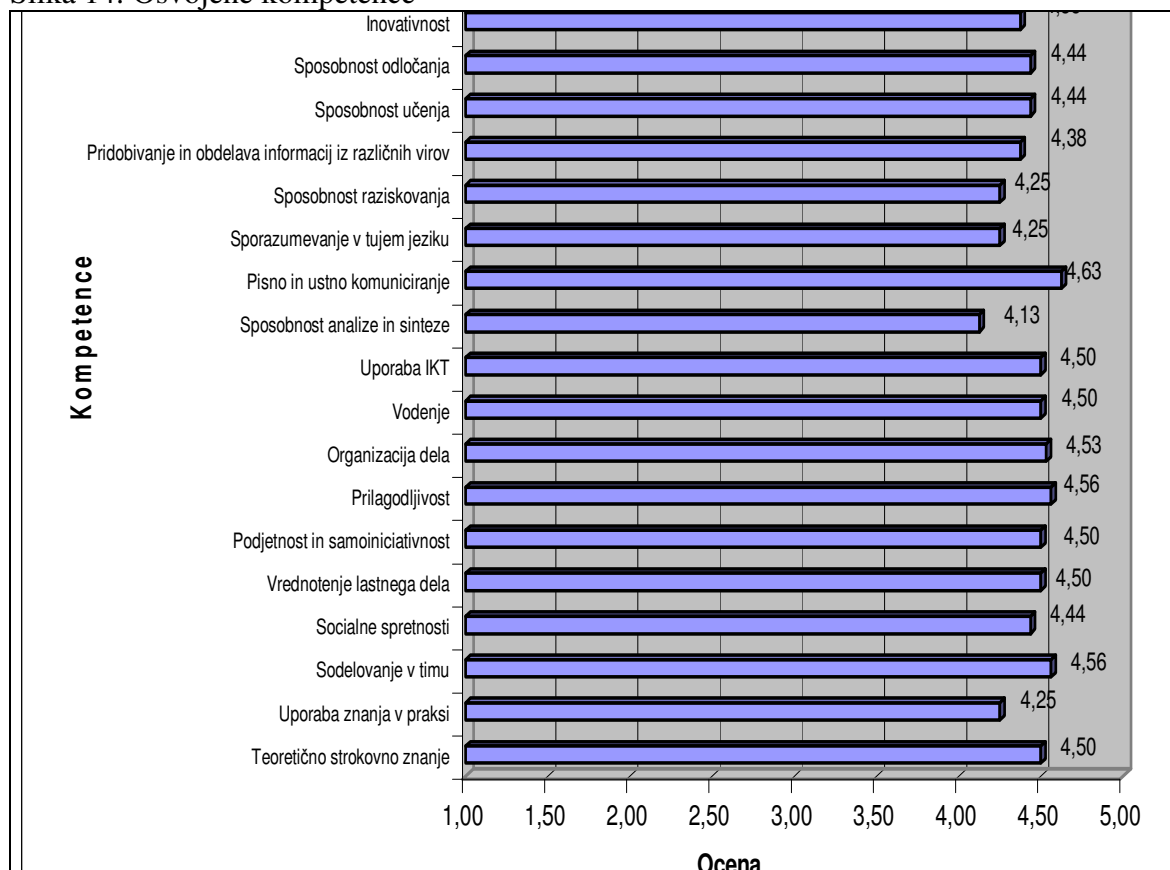


Slika 13: Pripravljenost za nadaljnjo sodelovanje s šolo



Študenti so med pridobitvami s študijem na naši višji strokovni šoli navedli: znanje (50 % udeležencev; razširitev raznih znanj, znanje na različnih področjih, praktično znanje, pridobljeno znanje in določene praktične izkušnje, znanje pri poslovnem komuniciranju) ter diplomo.

Slika 14: Osvojene kompetence



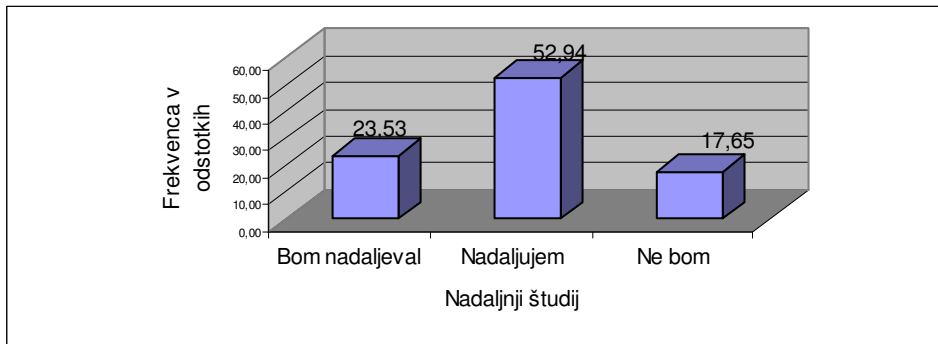
Po mnenju diplomantov je glavna prednost naše šole:

- da je praktično izobraževanje organizirano tudi s tujino,
- poudarek na praksi, praktično izobraževanje, stopnja izobrazbe in pridobljeno znanje na določenem področju, pridobitev znanja in izkušenj (30 % vprašanih),
- dobra predavanja in dobri profesorji, dober odnos s predavatelji, strokovnost predavateljev, vsi so pripravljeni pomagati pri vseh stvareh (50 % diplomantov),

- bližina kraju bivanja,
- da se lahko vse pogovoriš,
- da je dober urnik.

Ob vprašanju, kaj je glavna slabost, je tri četrtine vprašanih odgovorilo, da slabosti ni, posamezni odgovori pa so bili, da prihajajo nekateri predavatelji iz drugih podjetij, odnos drugih strokovnih sodelavcev, prenatrpanost izpitov.

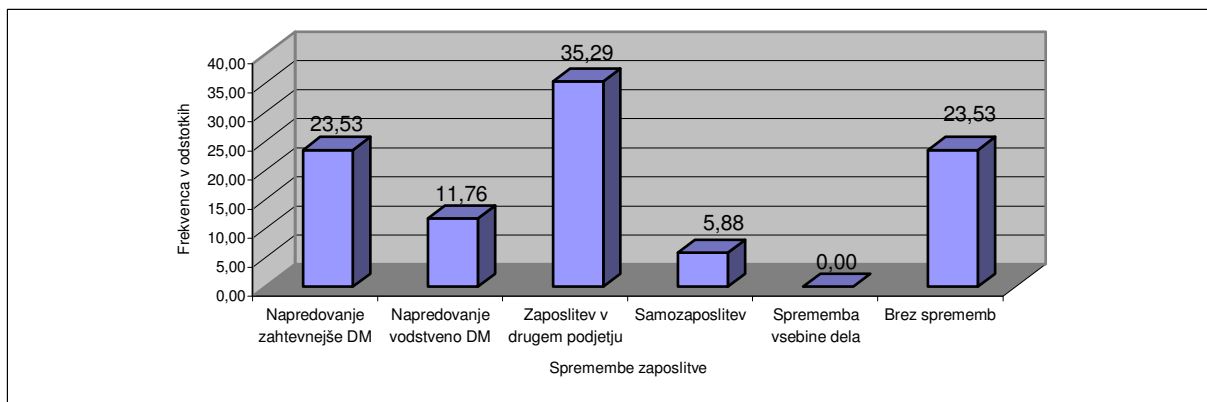
Slika 15: Nadaljevanje šolanja



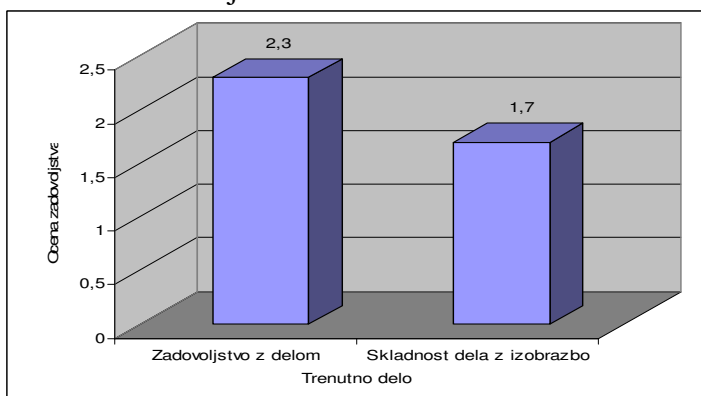
Po zaposlitvi so posamezni diplomanti dodatno potrebovali naslednja znanja in sposobnosti:

- zavarovalniško licenco,
- znanje tujega jezika ter izpopolnjevanje znanja na računalniškem področju.

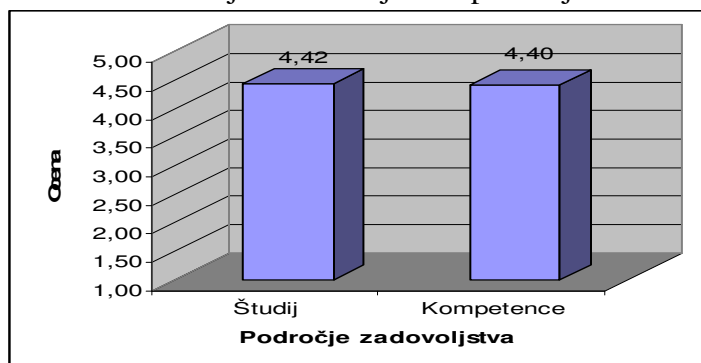
Slika 16: Sprememba zaposlitve po diplomi



Slika 17: Zadovoljstvo z delom



Slika 18: Zadovoljstvo s študijem in pridobljenimi kompetencami



Za izboljšanje študija nekateri diplomanti predlagajo še več praktičnega dela.

Nasveti posameznih diplomantov študentom za boljšo pripravo študentov na delo v praksi:

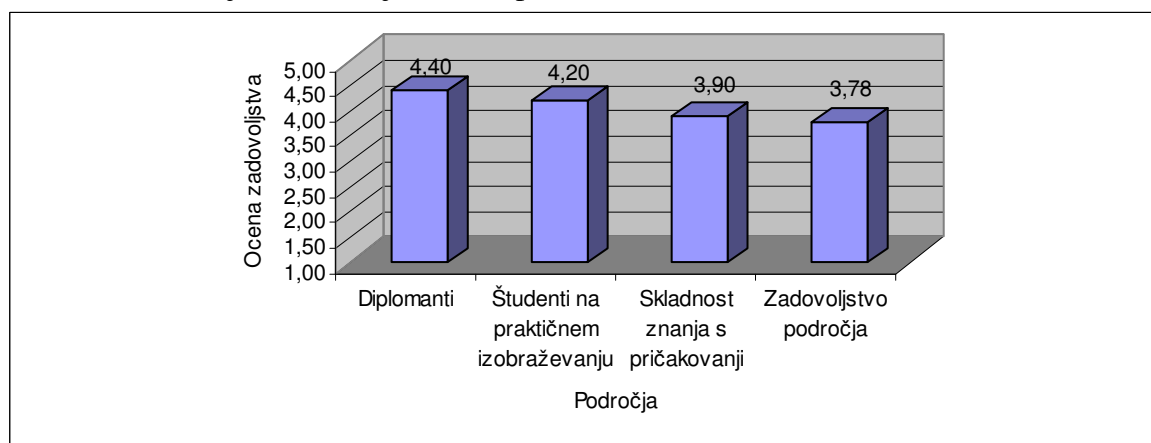
- naj se zavedajo, da znanja ki jih pridobiš v šoli (pri predavanjih) najboljše razumeš, če jih uporabiš v praksi, šele takrat ugotoviš njihovo pomembnost.

7 ANKETA ZA DELODAJALCE O DIPLOMANTIH

Tabela 8: Delovno mesto osebe, ki je izpolnila anketo

Delovno mesto	Frekvenca v odstotkih
direktor	30
računovodja	20
vodja oddelka	20
samostojni referent za izobraževanje	10
strokovna delavka	10
vodja kadrovske službe	10

Slika 19: Zadovoljstvo delodajalcev z diplomanti in študenti

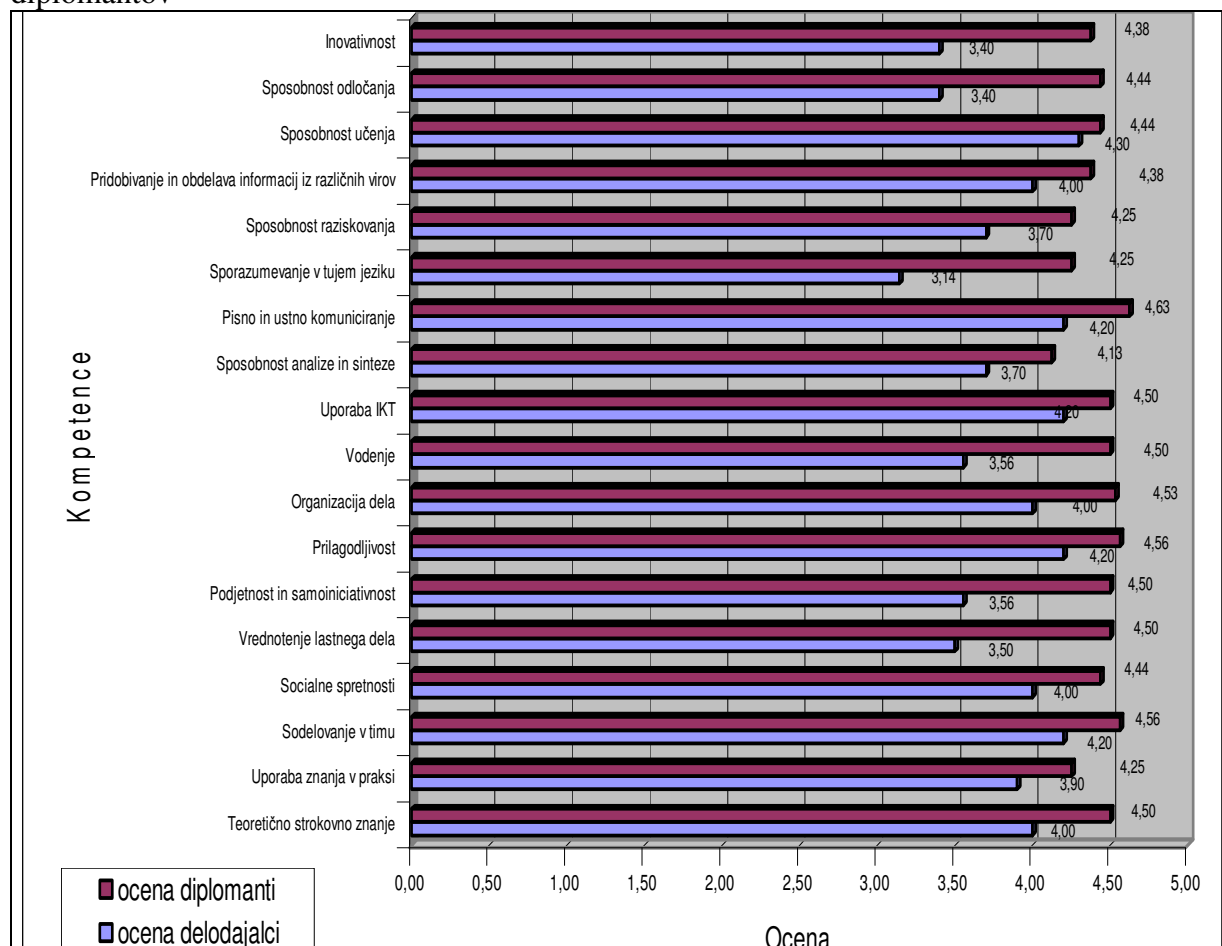


Opisni odgovori posameznih delodajalcev:

Delodajalci menijo, da bi bilo za še boljšo pripravo diplomantov potrebno omogočiti še več praktičnih izkušenj (več kot polovica, konkretno predlagajo: več ur prakse, primerov iz prakse, spoznavanja računalniških programov, ki jih za vodenje poslovnih procesov uporabljajo podjetja, logika uporabe T kontov, več primerov in razumevanja knjigovodskih

dogodkov, povezanost med njimi, več prakse v realnem delovnem okolju, seminarских in projektnih nalog v smislu reševanja konkretnih problemov delodajalcev), več sodelovanja s podjetji, več gostov iz prakse, dodatna znanja tujih jezikov, komuniciranja s strankami.

Slika 20: Zadovoljstvo delodajalcev z diplomanti in študenti, primerjava z ocenami diplomantov

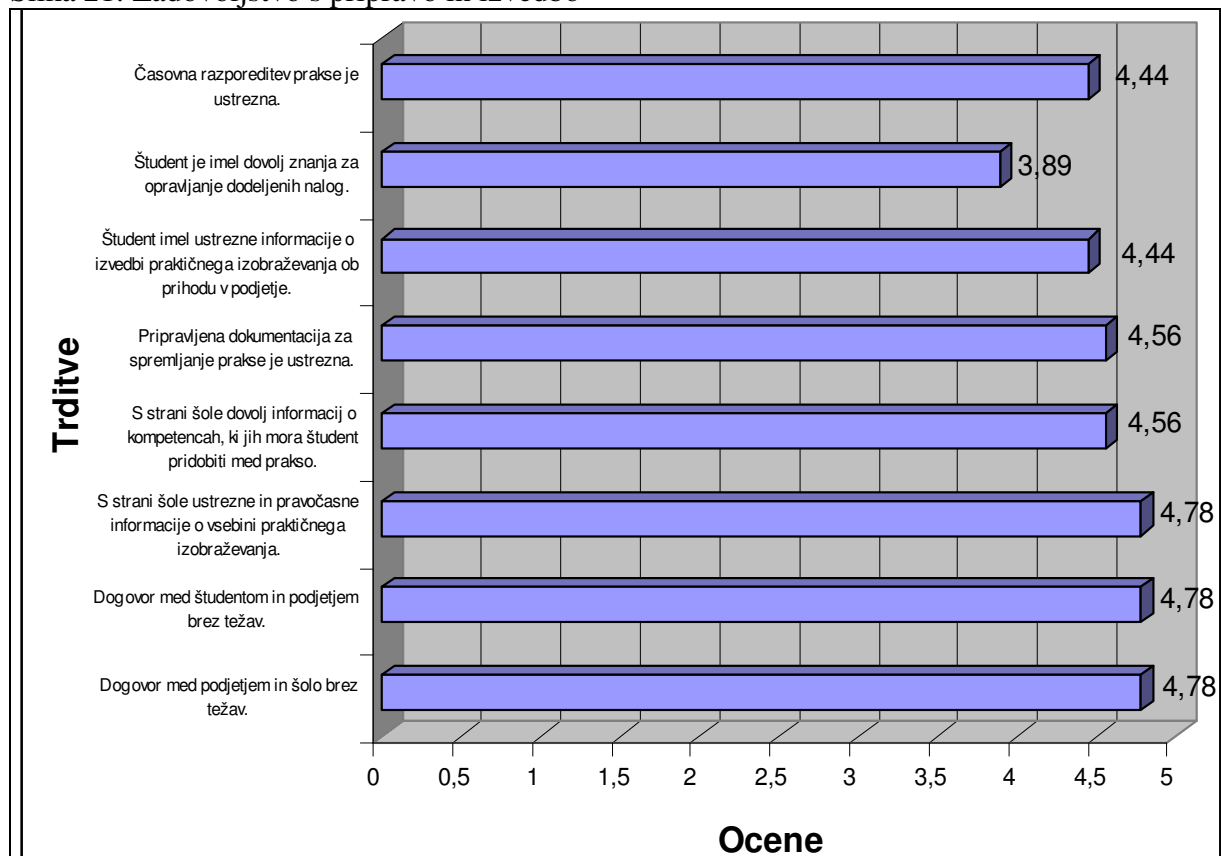


8 ANKETA ZA MENTORJE PRAKTIČNEGA IZOBRAŽEVANJA

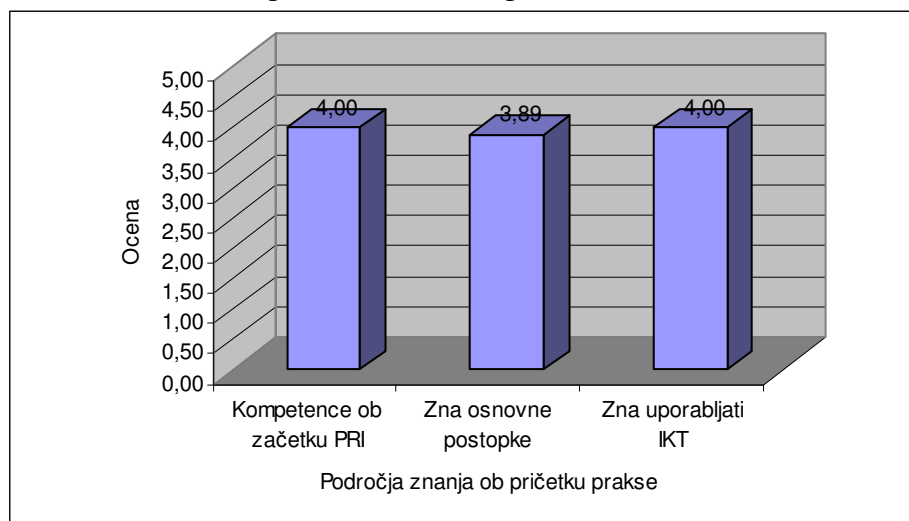
Tabela 9: Zadovoljstvo mentorjev s pripravo in izvedbo PRI

Trditve o pripravi in izvedbi praktičnega izobraževanja	Aritm. sredina	Stand. odklon
Dogovor med podjetjem in šolo brez težav.	4,78	0,44
Dogovor med študentom in podjetjem brez težav.	4,78	0,44
S strani šole ustrezne in pravočasne informacije o vsebini praktičnega izobraževanja.	4,78	0,44
S strani šole dovolj informacij o kompetencah, ki jih mora študent pridobiti med prakso.	4,56	0,73
Pripravljena dokumentacija za spremljanje prakse je ustrezna.	4,56	0,73
Študent imel ustrezne informacije o izvedbi praktičnega izobraževanja ob prihodu v podjetje.	4,44	0,73
Študent je imel dovolj znanja za opravljanje dodeljenih nalog.	3,89	0,78
Časovna razporeditev prakse je ustrezna.	4,44	0,88

Slika 21: Zadovoljstvo s pripravo in izvedbo

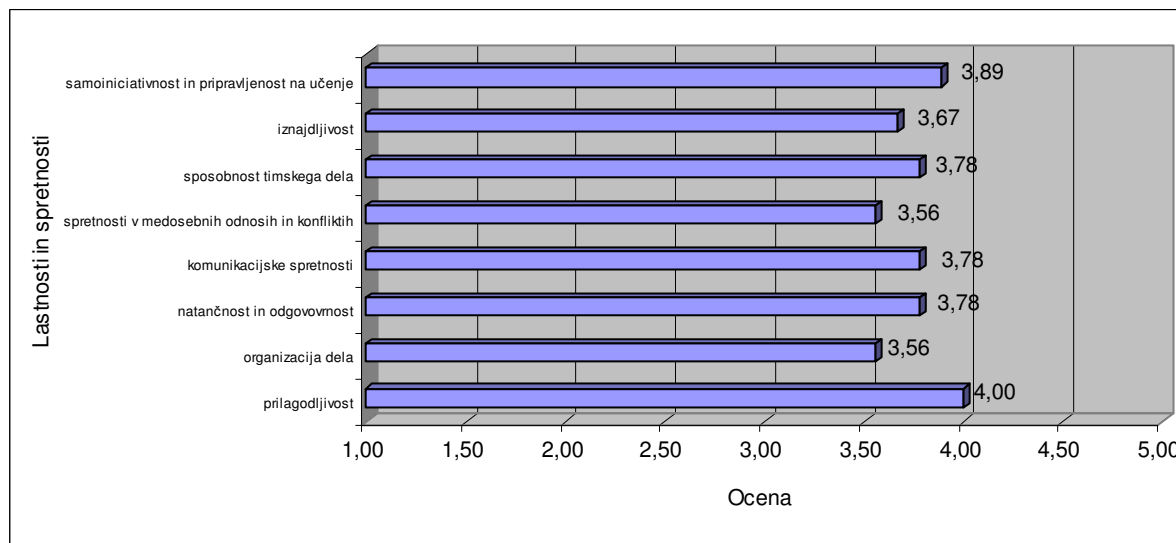


Slika 22: Ocena kompetenc ob začetku prakse

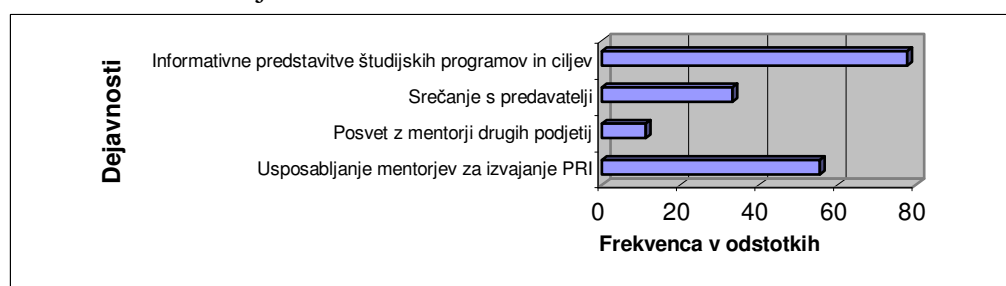


Posamezni mentorji menijo, da bi študentom prišlo prav še več znanj s področja informatike (Excel, Word), uporabe aplikativnih računalniških programov, tujih jezikov in veščin komuniciranja (s strankami, oblikovanje dopisov, komunikacija ob sprejemanju klicev), znanja s področja upravnega poslovanja. Ocenjujejo, da so velike razlike med študenti.

Slika 23: Opažene lastnosti pri študentu

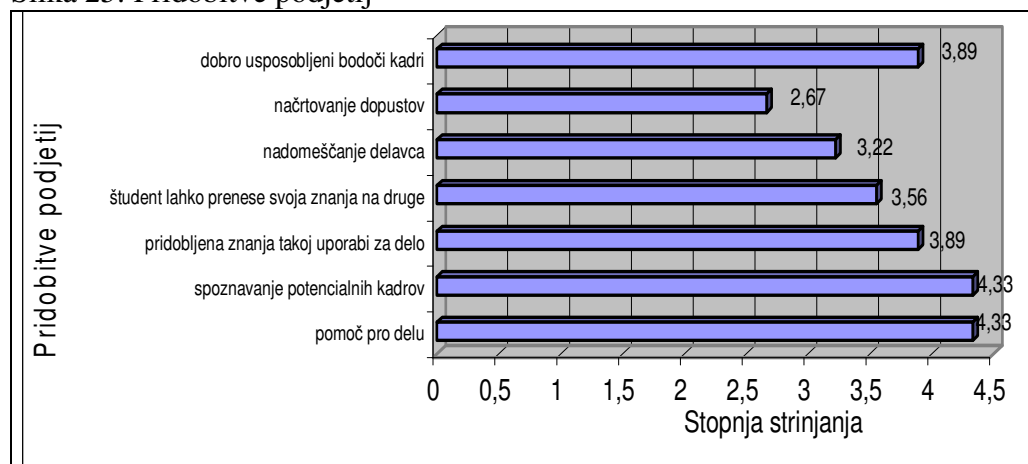


Slika 24: Sodelovanje s šolo



Mentorji nam v opisnih odgovorih predlagajo pogostejša strokovna srečanja, nekateri zamenjavo terminov za prvi in drugi letnik, radi bi več informacij o študijskih programih.

Slika 25: Pridobitve podjetij

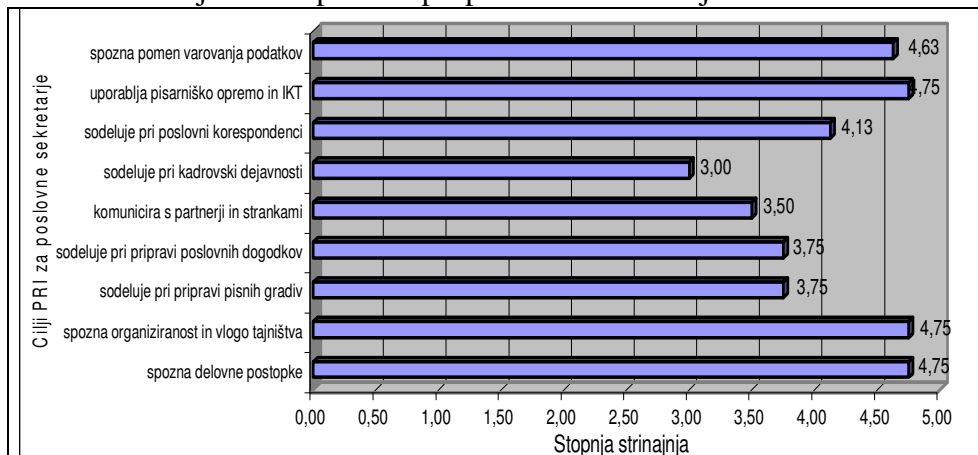


Opisni odgovori posameznih mentorjev praktičnega izobraževanja:

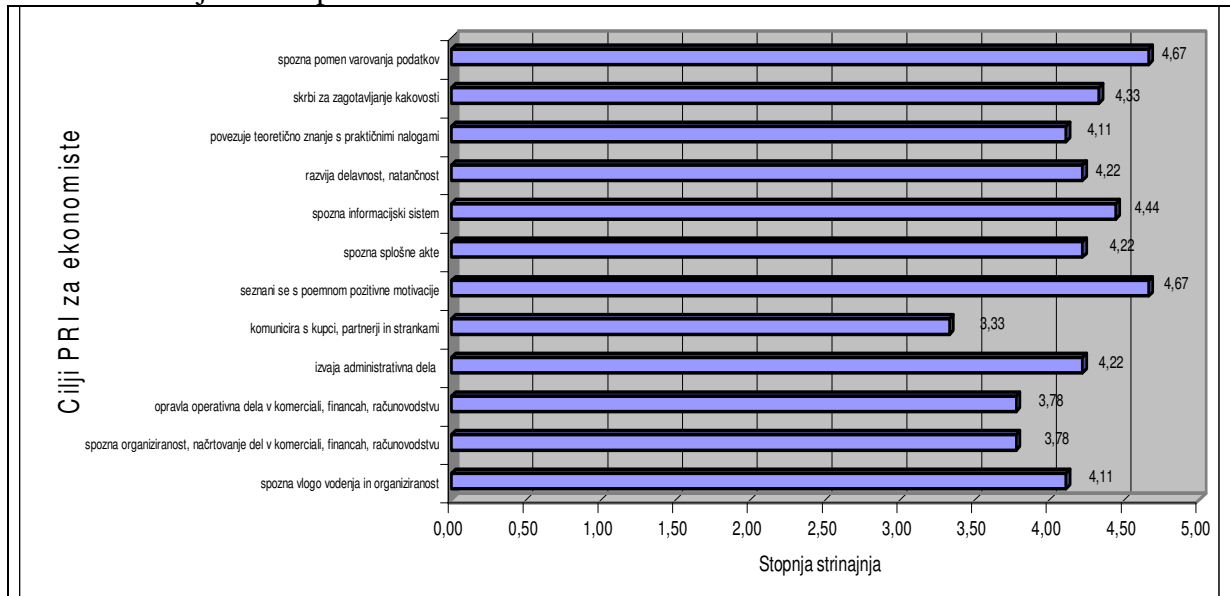
Težave vidijo v tem, da jim delo s študenti vzame precej časa (vodenje študentov na praksi, usmerjanje, koordiniranje, presoja do kod segajo sposobnosti in znanja študentov, kako odgovorne naloge jim zaupati, poučevanje za uporabo računalniškega programa, težko se je 100 % posvetiti študentu), pomeni podjetju dodatne stroške in obveznosti (nagrada, malica, prevoz, nagrada mentorju, prostor, osnovna sredstva), obdobje prakse je relativno kratko in ne omogoča, da bi študente vključili v zahtevnejše projekte. Mentorji ocenjujejo, da so nekateri

študenti plašni, nekumunikativni, se težko vživijo, nimajo razvitega čut za dolžnost - ne prihajajo točno, eden sploh ni dokončal, zato vodijo prisotnost, zahtevajo nadomeščanje.

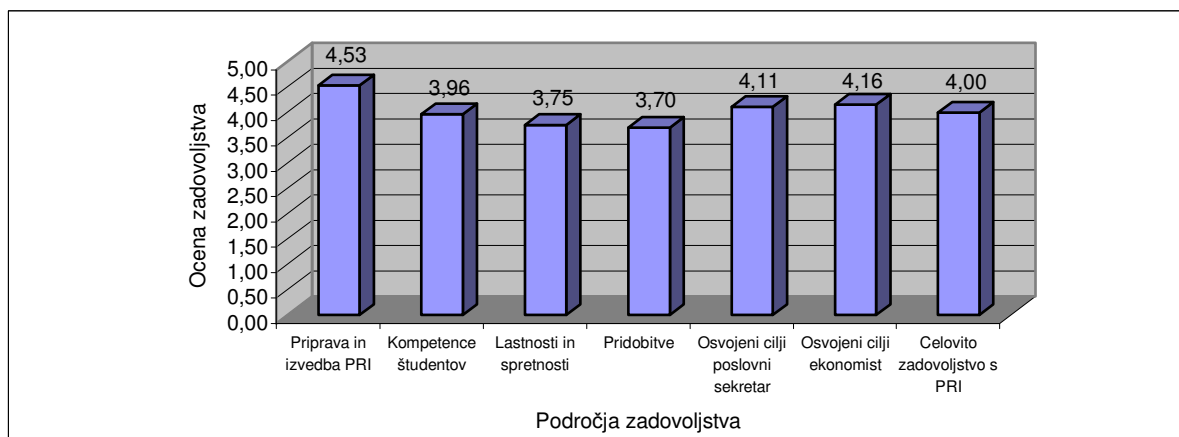
Slika 26: Osvojene kompetence pri poslovnih sekretarjih



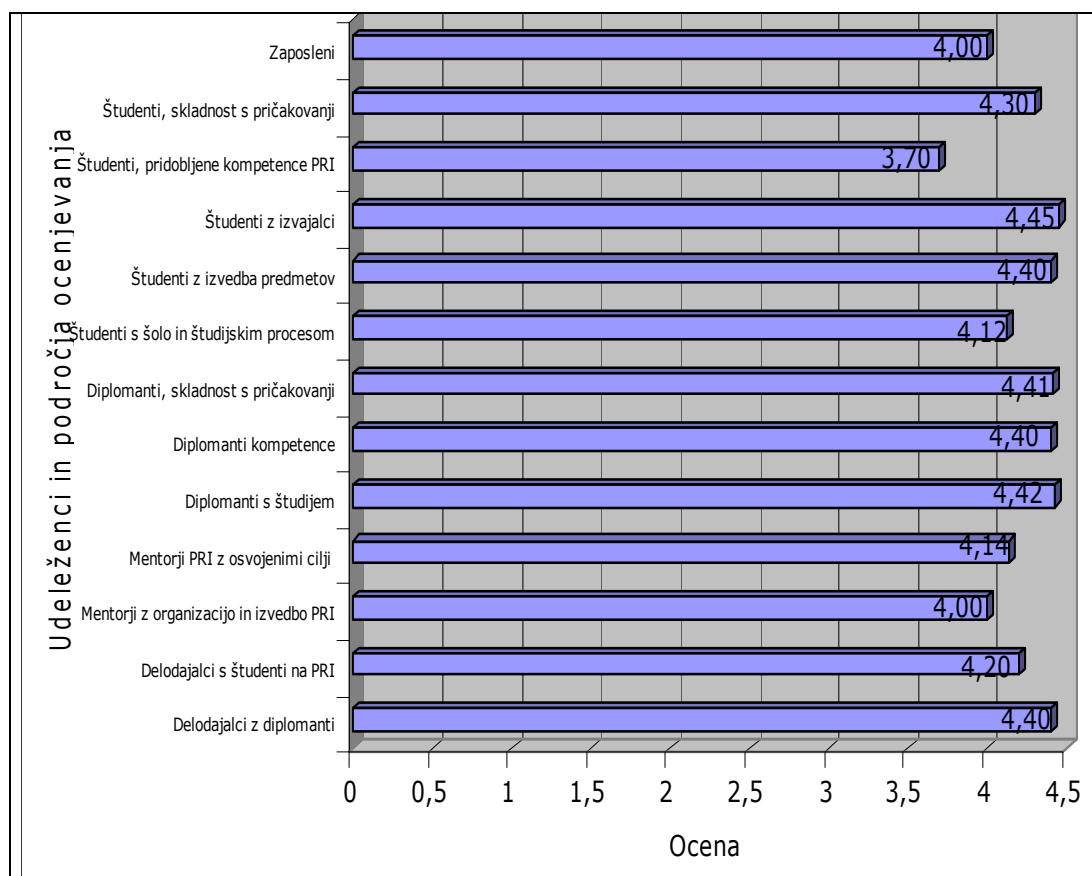
Slika 27: Osvojene kompetence ekonomisti



Slika 28: Zadovoljstvo mentorjev PRI



Slika 29: Zbirnik ocen zadovoljstva različnih udeležencev



9 ZAKLJUČEK

Z rezultati evalvacije smo lahko zelo zadovoljni.

Naš cilj je ohraniti visoko stopnjo zadovoljstva pri različnih udeležencih in doseči večjo zadovoljstvo na postavkah, kjer še ni bila izkazana visoka stopnja zadovoljstva. Uporabljeni merski instrumenti so nam omogočili zajeti celovito sliko zadovoljstva in predlogov za izboljšanja.

Z rezultati bomo seznanili vse skupine udeležencev in organe šole (predavateljski zbor, komisija za spremljanje in zagotavljanje kakovosti, strokovni aktivni, strateški svet, študente – preko predstavnikov v organih in povzetka poročila, posamezne zaposlene na rednih letnih razgovorih, delodajalce, mentorje praktičnega izobraževanja in diplomante). Vsi udeleženci lahko na osnovi ugotovitev merjenja podajo dodatne predloge izboljšav, na osnovi katerih bo narejen akcijski načrt ukrepov.

V bodoče želimo v evalvacijo vključiti še več partnerjev šole, med ostalimi dobavitelje, oblast, druge šole. Še naprej bomo sodelovali pri uvajanju enotnega sistema spodbujanja in spremljanja kakovosti na VSS v Slovenskem prostoru in sooblikovali izboljšave računalniškega programa v podporo merjenju.

Poročilo pripravili: mag. Gabrijela Kotnik, ravnateljica šole in dr. Anita Goltnik Urnaut, predsednica komisije za spremljanje in zagotavljanje kakovosti