

KAKOVOST IZOBRAŽEVANJA NA DALJAVO

Borut Jereb, Milena Kajba
Univerza v Mariboru, Fakulteta za logistiko
borut.jereb@um.si, milena.kajba1@um.si

Povzetek

Spletno učno okolje, ki študentom omogoča uspeh, in vrsta učitelja, ki jih vodi skozi izobraževanje, je v zadnjih dveh letih pridobila dodaten pomen, ko se soočamo s karantenami in oddaljenim dostopom do izobraževalnega procesa. Vendar pa razkritje kazalnikov kakovosti izobraževanja še vedno predstavlja izrazit izziv. V literaturi je moč izbirati med širokim spektrom različnih okvirov za izbiro in uporabo tehnologije v izobraževanju na daljavo ter za določanje kakovosti izobraževanja. V prispevku bomo predstavili splošen model na osnovi *Evropskega okvira digitalnih kompetenc izobraževalcev* (DigCompEdu) in enega izmed širše uporabljenih okvirjev za ocenjevanje kakovosti. Dva primera slednjih sta *Standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area* in *ISO 9001:2015*. Model DigCompEdu je v preizkusni različici, prvi rezultati njegove uporabe so spodbudni. Zagotavlja vzpostavitev ciljev kakovosti in dosega njihove rezultate s spodbujanjem izboljšanja. V prispevku predstavljamo krajšo raziskavo, temelječo na DigCompEdu in ISO 9001:2015, ki je bila izvedena z namenom ugotovitve kakovosti izobraževalnega procesa na daljavo. Rezultati raziskave so bili prejeti s pomočjo dveh anketnih vprašalnikov, namenjenih tako zaposlenim kot študentom Univerze v Mariboru. Analiza rezultatov je omogočila primerjavo obeh vidikov in vpogled v zaznavanje kakovosti izvajanja izobraževanja na daljavo.

Abstract

QUALITY OF DISTANCE EDUCATION

The online learning environment that will allow students to thrive, and the type of teacher who will guide them through their education, has gained additional importance in the last two years when we were faced with quarantines and remote access to the education process. On the other hand, education quality indicators still appear challenging to uncover. The literature seems to include many different frameworks for selecting and using technology in distance education and determining the education quality. With this paper, we will present a general model based on the European Framework for the Digital Competence of Educators (DigCompEdu) and one of widely used frameworks for quality assessment. Two examples of the latter are Standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area and the ISO 9001: 2015. The model DigCompEdu is in test version, and the first results of its use are encouraging. It ensures that the quality objectives are established and achieves their results by promoting improvement. With this paper, we present a short study that was conducted based on DigCompEdu and ISO9001:2015, to determine the quality of the distance learning process. The results of the research were obtained with two questionnaires, intended for education associates and students of University of Maribor. The analysis of the results enabled a comparison of two aspects and an insight into the perception of the quality of distance education.

Ključne besede

digitalne kompetence, izobraževanje na daljavo, kakovost izobraževanja, informacijska tehnologija, okvir DigCompEdu, ISO 9001:2015

Key words

UVOD

Vseprisotnost informacijske tehnologije je korenito spremenilo malodane vse vidike našega življenja – na kakšen način komuniciramo, delamo, uživamo prosti čas, si organiziramo življenje ter kako dostopamo do znanja in informacij. Digitalne tehnologije so zaslužne za spremembe v načinu razmišljanja in vedenja. Odraščamo v svetu, ki je obdan z vplivi digitalnih tehnologij, zaradi česar mlajše generacije ne poznajo niti ne morejo poznati obdobja pred razmahom digitalnih tehnologij. To seveda ne pomeni, da so že rojeni z veščinami, potrebnimi za učinkovito in odgovorno rabo digitalnih tehnologij. [1]

Vsakodnevno življenje, kot smo ga poznali, se je v zadnjih dveh letih precej spremenil na mnogih različnih področjih. Izjema ni bil niti proces izobraževanja na šolah in univerzah, kjer je klasičen način izobraževanja podlegel veliki spremembi – skoraj celoten proces izobraževanja se je pričel izvajati na daljavo. Kot vsak izziv, je tudi ta sprememba zahtevala določene prilagoditve, tako na strani zaposlenih, kot na strani študentov. Zato smo s pomočjo anketnega vprašalnika raziskali, kako so to spremembo doživeli deležniki izobraževalnega procesa oziroma kakšna je kakovost izobraževanja na daljavo po njihovem mnenju.

V prispevku se najprej dotaknemo teoretičnega ozadja za boljše pojmovanje problematike. Predstavitvi modela oziroma okvirja in standardov sledi predstavitev metodologije izvedbe raziskave, kjer smo s pomočjo anketiranja preverjali raven kakovosti izobraževanja na daljavo. V zadnjem delu prispevka so predstavljeni rezultati, glavne ugotovitve in sklep končnih misli.

TEORETIČNO OZADJE

Kot izhodišče za teoretično ozadje smo uporabili tri vire: model DigCompEdu v slovenskem jeziku, Standardni in smernice za zagotavljanje kakovosti v evropskem visokošolskem prostoru (ESG) ter Standard ISO 9001:2015 – Sistemi vodenja kakovosti – Zahteve. Vključenost drugih virov na tej točki ni bila smiselna, saj je raziskava temeljila na uporabi teh treh virov, ki so nadalje predstavljeni v podpoglavjih.

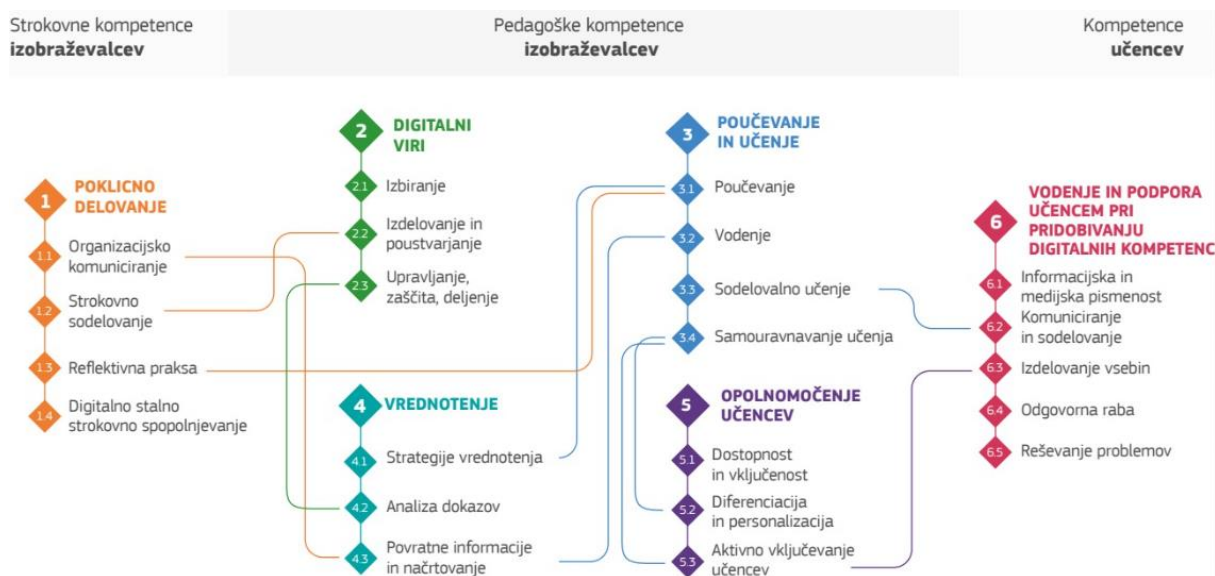
Evropski okvir digitalnih kompetenc izobraževalcev DigCompEdu

DigCompEdu je odgovor na rastoče potrebe številnih držav članic Evropske unije, ki se zavedajo, da izobraževalci potrebujejo nabor digitalnih kompetenc, specifičnih za njihov poklic, ki jim bo omogočil izkoristiti potencial digitalnih tehnologij za izboljšave in inovacije v izobraževanju. [1] Opis okvirja DigCompEdu je povzet po publikaciji, kjer je okvir podrobno predstavljen na več kot devetdesetih straneh. Publikacija DigCompEdu govori o učencih, ki so v našem primeru študenti. Tako smo v nadaljevanju pri razlagi okvira sledili originalnemu tekstu, ki govori o učencih.

Cilj okvirja DigCompEdu je prikaz in opis digitalnih kompetenc, razdeljenih na šest področij (in 22 kompetenc), specifičnih za izobraževalce (Slika 1) [1]:

- Področje 1 se nanaša na širše strokovno okolje in vključuje rabo digitalnih tehnologij v strokovnem komuniciranju s sodelavci, učenci, starši ter drugimi udeleženci tako za lasten strokovni razvoj kot za skupno dobro celotne organizacije.

- Področje 2 vključuje kompetence, potrebne za učinkovito in odgovorno rabo, izdelovanje ter deljenje digitalnih virov za učenje.
- Področje 3 je namenjeno upravljanju in organizaciji rabe digitalnih tehnologij pri poučevanju in učenju.
- Področje 4 obravnava rabo digitalnih strategij za izboljšanje vrednotenja.
- Področje 5 se osredotoča na potencial digitalnih tehnologij za v učenca usmerjene strategije poučevanja in učenja.
- Področje 6 opisuje specifične pedagoške kompetence za pomoč učencem pri doseganju digitalnih kompetenc.



Slika 1: Kompetence DigCompEdu in njihove povezave

Okvir vključuje tudi model napredovanja (Slika 2), s pomočjo katerega lahko izobraževalci ocenijo in razvijejo svoje digitalne kompetence. Opisuje šest različnih ravni razvoja, skozi katere izobraževalec običajno pridobi digitalno kompetenco, katera izobraževalcu pomaga prepoznati trenutno raven njegove kompetence ter določiti in izbrati korake, potrebne za njeno izboljšanje. Na prvih dveh ravneh, to sta začetna raven (A1) in raven raziskovanja (A2), izobraževalci usvojijo nove informacije in razvijejo osnovne digitalne prakse. Na naslednjih dveh ravneh, imenovanih raven vključevanja (B1) in raven strokovnosti (B2), uporabijo, razširijo ter strukturirajo svoje digitalne prakse. Na najvišjih ravneh, to sta raven vodenja (C1) in raven pobudništva (C2), pa izobraževalci svoje znanje prenesejo na druge, kritično presojujejo obstoječe prakse ter razvijajo nove.



Slika 2: Model napredovanja skozi šest ravni razvoja

V naslednjem poglavju tega prispevka, ki govori o metodologiji naše raziskave, bo podrobneje razloženo, kateri del in na kakšen način smo uporabili okvir DigCompEdu za pripravo anketnega vprašalnika o kakovosti izobraževanja na daljavo.

Standardi in smernice za zagotavljanje kakovosti v evropskem visokošolskem prostoru

Standarde in smernice za zagotavljanje kakovosti v evropskem visokošolskem prostoru (angl. Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area, ESG) uporabljamo za notranje in zunanje zagotavljanje kakovosti v visokem šolstvu. ESG niso standardi za kakovost (kot na primer ISO 9001:2015), niti ne predpisujejo, kako se izvajajo postopki zagotavljanja kakovosti, vendar podajajo navodila in usmeritve, ki zajemajo področja, katera so ključnega pomena za uspešno zagotavljanje kakovosti in učenja v visokošolskem izobraževanju. ESG je potrebno obravnavati v širšem kontekstu, ki vključuje tudi kvalifikacije, ECTS točkovanje in diplome, kar prispeva tudi k spodbujanju preglednosti ter medsebojnemu zaupanju v visoko šolstvo na nivoju evropskega visokošolskega prostora (angl. European Higher Education Area, EHEA). [2]

ESG je osredotočen na zagotavljanje kakovosti, ki se nanaša na učenje in poučevanje v visokošolskem izobraževanju, vključno z učnim okoljem ter ustreznimi povezavami do raziskav in inovacij. Poleg teh smernic imajo posamezne institucije politike in postopke za zagotovitev ter izboljšanje kakovosti svojih ostalih dejavnosti, kot so na primer raziskave in upravljanje. [2]

ESG velja za vse visokošolske izobraževalne ustanove, ki so del EHEA, ne glede na način ali kraj (vključno z meddržavnim) izvajanja študija. Pri tem pokriva visokošolsko izobraževanje v najširšem smislu, vključno s študijem, ki se ne zaključi z neko formalno stopnjo. [2]

Kakovost opisuje kot dejavnosti v okviru cikla nenehnega izboljševanja (dejavnosti zagotavljanja in izboljšanja) in je tako skladen z načeli ISO 9001:2015. Če ni drugače določeno, dokument opisuje vse deležnike v instituciji, vključno s študenti in osebjem, pa tudi zunanje zainteresirane strani, kot so delodajalci ter zunanji partnerji visokošolske ustanove.

Namen ESG je[2]:

- Postaviti skupni okvir za sisteme zagotavljanja kakovosti za učenje in poučevanje na evropski, nacionalni ter institucionalni ravni.
- Zagotavljanje in izboljšanje kakovosti visokošolskega izobraževanja na evropskem visokošolskem prostoru EHEA.

- Omogočiti in podpirati medsebojno zaupanje tako, da se olajša priznavanje in mobilnost znotraj ter na nacionalnih mejah.
- Zagotavljati informacije o zagotavljanju kakovosti v EHEA.

Podobno kot vsi moderni standardi in okvirji za upravljanje, ESG temelji na svojih načelih, ki jih je treba vseskozi upoštevati. Le ti so [2]:

- Visokošolske ustanove imajo primarno odgovornost za zagotavljanje in vzdrževanje kakovosti učenja in poučevanja.
- Pri zagotavljanju kakovosti je treba upoštevati raznolikost visokošolskih sistemov, institucij, programov in študentov.
- Samo zagotavljanje kakovosti podpira in omogoča razvoj kulture kakovosti.
- Zagotavljanje kakovosti upošteva potrebe in pričakovanja študentov, vseh ostalih zainteresiranih strani in družbe kot celote.

V ESG se posamezna navodila imenujejo »standardi«, ki jih dopolnjujejo »smernice«. Navodila ali standardi so razdeljeni v naslednje tri skupine [2]:

- Zagotavljanje notranjega zagotavljanja kakovosti.
- Zunanje zagotavljanje kakovosti.
- Agencije za zagotavljanje kakovosti.

Standardi so določene, dogovorjene in sprejete prakse za zagotavljanje kakovosti v visokem šolstvu v EHEA in jih je zato treba upoštevati in se jih držati, v vseh vrstah in določilih za delovanje visokošolskih ustanov. Smernice dodatno pojasnjujejo, zakaj je nek standard (navodilo) pomemben in opisuje, kako se lahko posamezen standard izvaja. Dogovorjene so na osnovi dobrih praks. Njihovo izvajanje se seveda razlikuje glede na različne kontekste, v katerem se izvajajo. [2]

V naši raziskavi o kakovosti izobraževanja na daljavo nismo uporabili okvira ESG. Namesto slednjega smo uporabili širši, mednarodno sprejet in znan standard ISO 9001:2015. Vendar bi lahko raziskavo enostavno spremenili in/ali dopolnili z ESG, kar bi sicer terjalo večji časovni vložek in kompleksnejšo izvedbo raziskave.

ISO 9001:2015

Standard ISO 9001:2015 podaja sistem vodenja kakovosti tako, da je zavezanost kakovosti strateška odločitev organizacije, ki ji lahko pomaga izboljšati celotno izvajanje in daje trdno podlago pobudam za trajnostni razvoj. Zahteve sistema vodenja kakovosti po ISO 9001:2015 dopolnjujejo zahteve za izdelke in storitve, med katere spada tudi delo v visokem šolstvu. Seveda predstavlja izpolnjevanje zahtev ter obravnavanje prihodnjih potreb in pričakovanj v vse bolj dinamičnem in kompleksnem okolju visokega šolstva velik izziv. Zato je potrebno, da poleg korekcij in nenehnega izboljševanja sprejme različne oblike izboljšav, kot so na primer prebojne spremembe, inovacije ter reorganizacija na področju digitalizacije dela z vsemi zainteresiranimi stranmi, oziroma s svojimi odjemalci. [3]

Že zgoraj smo ugotovili, da naše proučevane zainteresirane strani predstavljajo visokošolski sodelavci in študenti, pa tudi zunanje zainteresirane strani, kot so delodajalci ter zunanji partnerji visokošolske ustanove. Sicer pa standard ISO 9001:2015 pravi, da so ustrezne zainteresirane stranke tiste, ki zagotavljajo znatno tveganje za organizacijsko trajnost, če njihove potrebe in pričakovanja niso izpolnjene [3].

Tudi ta standard temelji na načelih, imenovanih načela vodenja kakovosti [3]:

- Osredotočenost na odjemalce,
- Voditeljstvo,
- Angažiranost ljudi,
- Procesni pristop,
- Izboljševanje,
- Odločanje na podlagi dejstev in
- Upravljanje odnosov.

V nadaljevanju se bomo osredotočili le na prvo načelo, ki je v standardu razloženo kot zavezanost vodstva organizacije k zagotavljanju, da [3]:

- so zahteve odjemalcev ter veljavne zahteve zakonodaje in regulative opredeljene, razumljene in dosledno izpolnjene;
- so opredeljeni in obravnavani tveganja in priložnosti, ki lahko vplivajo na skladnost izdelkov in storitev ter na zmožnost povečati zadovoljstvo odjemalcev;
- se osredotočenost na povečanje zadovoljstva odjemalcev vzdržuje.

V sledečem poglavju bomo poleg uporabe okvirja DigCompEdu razložili uporabo prvega načela vodenja kakovosti pri pripravi anketnega vprašalnika za zaposlene in študente.

METODOLOGIJA RAZISKAVE

Pri raziskavi so v določenih delih raziskovanja, v sklopu predmeta *Kakovost v logistiki in oskrbovalnih verigah* na Fakulteti za logistiko, sodelovali tudi študentje. Eden izmed delov je zajemal kreiranje anketnih vprašalnikov in določanje zelenega vzorca anketirancev. Drug izmed delov raziskave je zajemal pridobitev odgovorov, kjer so začetno sodelovali tudi študentje. Določanje virov in preostanek raziskave se je izvedel brez sodelovanja študentov.

Anketo smo izvajali pomladi 2021. V vzorec raziskave smo zajeli tako zaposlene (visokošolske delavce in sodelavce ter podporno tehnično osebje) kot študente fakultet Univerze v Mariboru. Med zaposlenimi so predavatelji in podporno tehnično osebje, ki sodeluje pri izvedbi izobraževanja na daljavo.

Za potrebe raziskave smo izhajali iz predpostavke, da je kakovost izobraževanja na daljavo mogoče določiti z uporabo Evropskega okvirja DigCompEdu kot okvirja, s katerim definiramo področja, za katera raziskujemo stopnjo kakovosti, in standard ISO 9001:2015 kot okvir, ki nam pove, kako izmerimo kakovost. Slednji standard predstavlja tudi del učnih vsebin, ki jih obravnavajo študenti, v sklopu predmeta *Kakovost v logistiki in oskrbovalnih verigah*. Pri DigCompEdu smo upoštevali nivo vseh šestih področij, ki jih okvir določa. Nivo pod-področij (to je 22 osnovnih kompetenc), ki bi postregel z natančnejšo sliko kakovosti izobraževanja na daljavo, v tej raziskavi ni zajet. Pri ISO 9001:2015 nas je zanimalo le prvo in najpomembnejše načelo vodenja kakovosti, ki se glasi »osredotočenost na odjemalce«. To načelo smo za potrebe raziskave razdelili na pet parametrov, ki jih standard razlaga v svojih treh zgoraj opisanih alinejah. Za potrebe statistične obdelave, anketni vprašalniki vsebujejo tudi demografske podatke o osebah, ki so anketo izpolnjevale.

Področja, ki so jih anketiranci ocenjevali, so bila opisana z naslednjimi trditvami:

- Poklicno delovanje vaše fakultete zagotavlja učinkovito rabo digitalnih tehnologij za organizacijsko komuniciranje, poklicno sodelovanje, aktivni razvoj digitalne prakse in nenehni profesionalni digitalni razvoj.

- Pri šolanju na daljavo vaša fakulteta zagotavlja uporabo digitalnih virov (učna snov, gradiva, literatura...), njihovo izdelovanje in poustvarjanje, upravljanje ter zaščito.
- Vaša fakulteta zagotavlja uporabo digitalnih tehnologij, ki so primerne za poučevanje, vodenje, sodelovalno učenje in samouravnavanje učenja.
- Zagotovljeni so zadostni viri za različne strategije ocenjevanja, analiziranje dokazov ter zbiranje povratnih informacij in načrtovanje.
- Dostopnost in vključenost, diferenciacija in personalizacija ter aktivno vključevanje učencev z uporabo elektronskih virov je zagotovljena.
- Pridobivanje digitalnih kompetenc skozi informacijsko in medijsko pismenost, digitalno komuniciranje in sodelovanje, izdelovanje digitalnih vsebin, odgovorno rabo in digitalno reševanje problemov.

Pri vsakem od teh področij smo anketirancem postavili trditve iz ravni kakovosti, na katero so odgovorili s pomočjo pet-stopenjske lestvice. Te trditve izhajajo iz prvega načela vodenja kakovosti, ki smo ga razdelili na pet parametrov:

- Zahteve študentov/zaposlenih so opredeljene, razumljene in dosledno izpolnjene.
- Zahteve pravilnikov in navodil so opredeljene, razumljene in dosledno izpolnjene.
- Priložnosti, ki vplivajo na skladnost storitev in na zmožnost povečanja zadovoljstva študentov, so opredeljene in obravnavane.
- Tveganja, ki vplivajo na skladnost storitev in na zmožnost povečanja zadovoljstva študentov, so opredeljena in obravnavana.
- Osredotočenost na povečanje zadovoljstva študentov se vzdržuje.

Vprašalnik je bil sestavljen tako, da so anketiranci odgovarjali na trditve (na primer: »V kolikšni meri se strinjate s spodnjimi trditvami?«) z odgovori pet-stopenjske lestvice (»sploh nič«, »le malo«, »precej«, »v celoti« in »ne vem«). Anketiranci (pri čemer jih delimo na zaposlene in študente) so tako odgovorili na 30 trditve in na nekaj demografskih vprašanj (starost, spol, izobrazba, in druga). Upoštevanje ostalih načel bi povečalo kompleksnost raziskave do te mere, da vprašani ne bi želeli izpolnjevati anketnega vprašalnika.

Zaradi boljše preglednosti so v sledečem poglavju zgornje trditve označene s številom zvezdic, ki sovpadajo z vrstnim redom posamezne trditve (od ene do petih zvezdic).

REZULTATI RAZISKAVE IN DISKUSIJA

Anketni vprašalnik, namenjen študentom, je rešilo 65 anketirancev. Glede na dominacijo starostne skupe od 23 do 25 let lahko sklepamo, da gre za večinoma redne študente magistrskega študija. Pri anketiranju zaposlenih smo pridobili skupno le 18 odgovorov. Polovica zaposlenih, ki so odgovorili na anketni vprašalnik, je bilo mlajših od 40 let. Pri študentih je na vprašalnik odgovorilo več žensk kot moških, pri zaposlenih pa je odgovoril enak delež žensk in moških. Pri študentih prevladujeta statistični regiji stalnega prebivališča Podravska in Savinjska. Pri zaposlenih je bila polovica anketirancev iz Podravske in slaba tretjina iz Savinjske statistične regije.

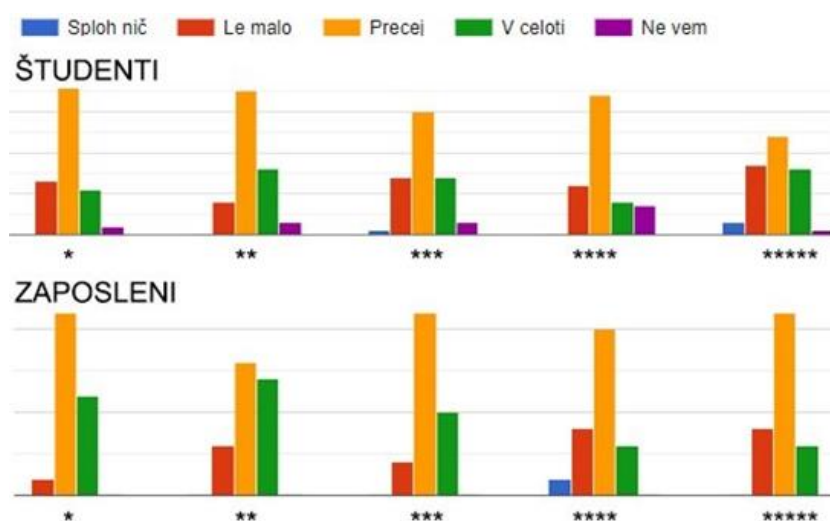
Anketirali smo le v okviru fakultet Univerze v Mariboru. Zaposleni, ki so sodelovali pri reševanju anketnega vprašalnika, delujejo v sklopu sledečih fakultet: Fakulteta za logistiko (61,1%), Fakulteta za turizem (27,8%), Fakulteta za kemijo in kemijsko tehnologijo (5,6%) ter Fakulteta za gradbeništvo, prometno inženirstvo in arhitekturo (5,6%). Medtem smo pridobili več odgovor s strani študentov, ki obiskujejo: Fakulteto za logistiko (46,2%), Filozofsko

fakulteto (18,5%), Ekonomsko-poslovno fakulteto (7,7%), Medicinska fakulteta (7,7%), Fakulteto za elektrotehniko, računalništvo in informatiko (3,1%), Fakulteto za kemijo in kemijsko tehnologijo (3,1%) in Fakulteto za turizem (3,1%), Fakulteta za strojništvo (3,1%), vprašanih obiskuje Fakulteta za kmetijstvo in biosistemske vede (1,5%), Fakulteta za naravoslovje in matematiko (1,5%), Fakulteta za organizacijske vede (1,5%), Fakulteta za zdravstvene vede (1,5%) in Pravna fakulteta (1,5%).

V nadaljevanju so grafično prikazani odgovore tako zaposlenih kot študentov za posamezne trditve. Pri tem so trditve označene s številom zvezdic, ki sovpadajo z vrstnim redom posamezne trditve, kot predstavljeno v poglavju Metodologija raziskave.

Področje 1: Poklicno delovanje vaše fakultete zagotavlja učinkovito rabo digitalnih tehnologij za organizacijsko komuniciranje, poklicno sodelovanje, aktivni razvoj digitalne prakse in nenehni profesionalni digitalni razvoj

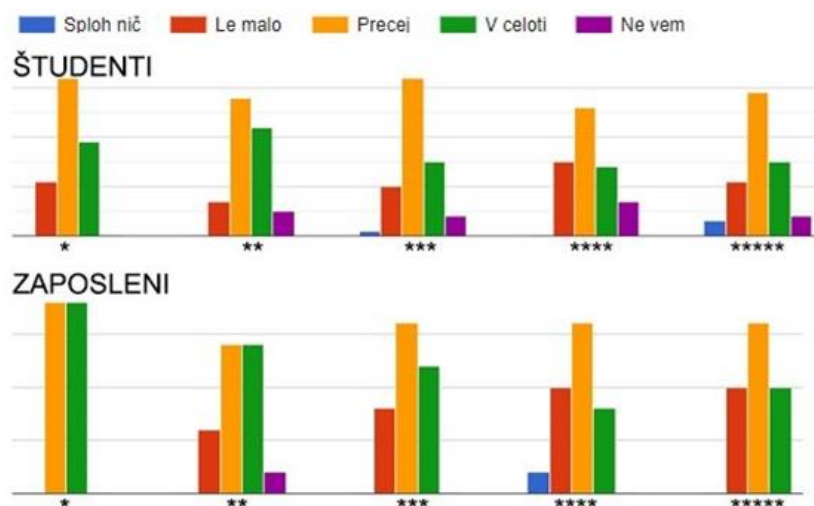
Na podlagi odgovorov iz prvega področja (Slika 3) je razvidno, da so zaposleni v primerjavi s študenti bolj zadovoljni kar se tiče prvih treh parametrov kakovosti. Na vprašanji glede »Tveganja, ki vplivajo na skladnost storitev in na zmožnost povečanja zadovoljstva zaposlenih/študentov, so opredeljena in obravnavana« ter »Osredotočenost na povečanje zadovoljstva zaposlenih/študentov se vzdržuje« je mogoče opaziti nestrinjanje s trditvama pri obeh ciljnih skupinah.



Slika 3: Rezultati vprašanj področja Poklicno delovanje

Področje 2: Pri šolanju na daljavo vaša fakulteta zagotavlja uporabo digitalnih virov (učna snov, gradiva, literatura..), njihovo izdelovanje in poustvarjanje, upravljanje ter zaščito

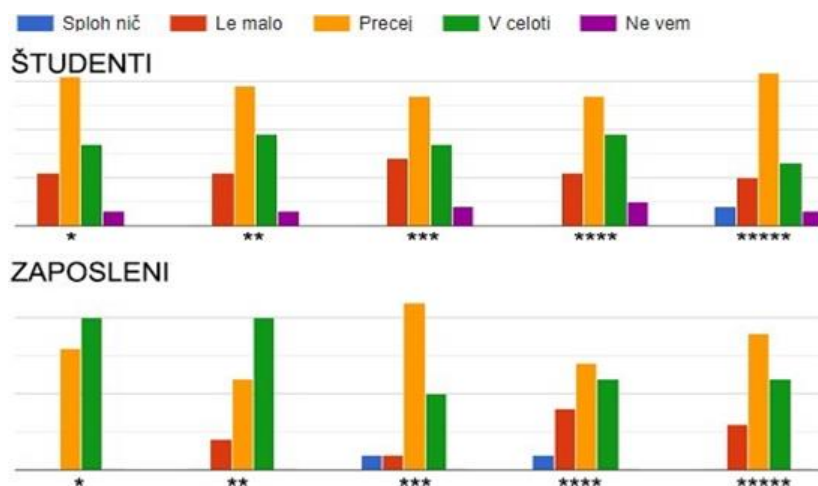
Na sklop vprašanj o digitalnih virih (Slika 4) se vsi zaposleni strinjajo s trditvijo »Zahteve zaposlenih/študentov so opredeljene, razumljene in dosledno izpolnjene«, s čimer se po večini strinjajo tudi študenti. Podobnost mnenj lahko opazimo tudi pri »Zahteve pravilnikov in navodil so opredeljene, razumljene in dosledno izpolnjene« ter »Priložnosti, ki vplivajo na skladnost storitev in na zmožnost povečanja zadovoljstva zaposlenih/študentov, so opredeljene in obravnavane«. Večje nestrinjanje sta obe skupini izrazili glede zadnjih dveh parametrov kakovosti.



Slika 4: Rezultati vprašanj področja Digitalni viri

Področje 3: Vaša fakulteta zagotavlja uporabo digitalnih tehnologij, ki so primerne za poučevanje, vodenje, sodelovalno učenje in samouravnavanje učenja

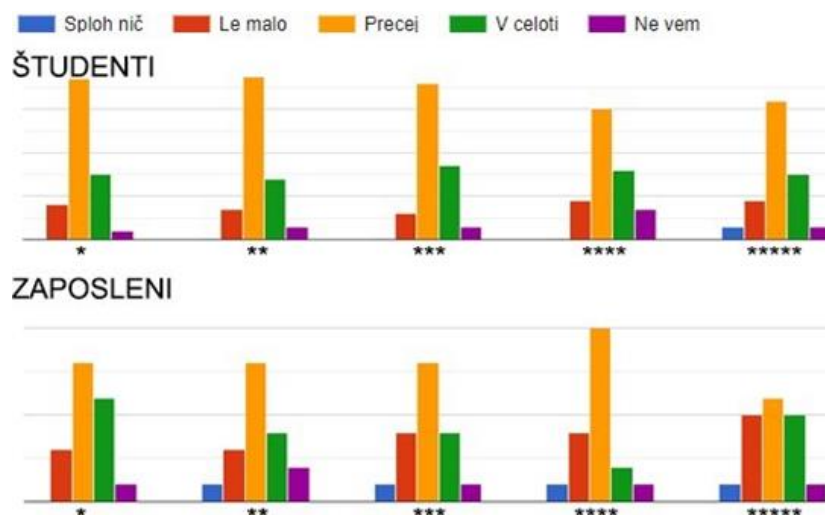
Na tretjem področju sta obe ciljni skupini v večji meri ocenili, da so parametri kakovosti zagotovljeni (Slika 5). Pri študentih je mogoče opaziti delež odgovorov pod točko »ne vem«, čemur lahko pripišemo nepoznavanje situacije. Opaziti je mogoče tudi, da je odstotek strinjanja s trditvami pri zaposlenih višji kot pri študentih. Zaposleni so izrazili tudi večje nestrinjanje glede tretjega in četrtega parametra kakovosti, študentje pa so izrazili večje nestrinjanje le pri zadnjem parametru kakovosti.



Slika 5: Rezultati vprašanj področja Poučevanje in učenje

Področje 4: Zagotovljeni so zadostni viri za različne strategije ocenjevanja, analiziranje dokazov ter zbiranje povratnih informacij in načrtovanje

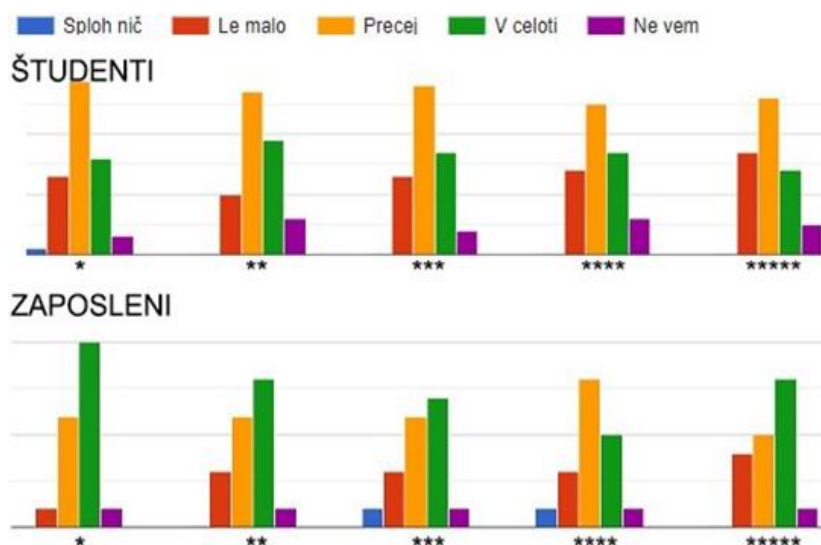
Na sklop vprašanj tega področja (Slika 6) prihaja do večjih odstopanj ali nestrinjanj med skupinama. Študentje se v večji meri strinjajo s parametri kakovosti, vendar opažamo možnost nepoznavanja situacije. Nestrinjanje izražajo le pri zadnjem parametru kakovosti. V nasprotju, zaposleni izražajo nestrinjanje kar pri štirih od petih parametrih kakovosti.



Slika 6: Rezultati vprašanj področja Vrednotenje

Področje 5: Dostopnost in vključenost, diferenciacija in personalizacija ter aktivno vključevanje učencev z uporabo elektronskih virov je zagotovljena

Na tem področju je mogoče opaziti razliko med mnenji ciljnih skupin, vendar so ocene parametrov kakovosti še vedno dobre (Slika 7). Za razliko od študentov, se zaposleni v večji meri strinjajo z zagotavljanjem vseh petih parametrov kakovosti. Rahlo nestrinjanje izražajo pri tretjem in četrtem parametru. Študenti izražajo nestrinjanje pri parametru »Zahteve zaposlenih/študentov so opredeljene, razumljene in dosledno izpolnjene«.

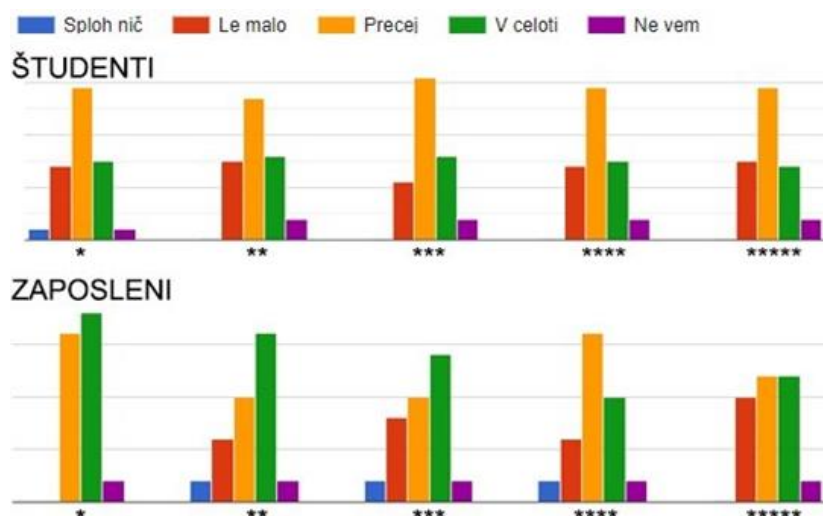


Slika 7: Rezultati vprašanj področja Opolnomočenje učencev

Področje 6: Pridobivanje digitalnih kompetenc skozi informacijsko in medijsko pismenost, digitalno komuniciranje ter sodelovanje, izdelovanje in odgovorno rabo digitalnih vsebin ter digitalno reševanje problemov

Pri zadnjem, šestem področju, so predstavljene parametre kakovosti ocenili bolje anketirani zaposleni. Čeprav se študentje v večji meri prav tako strinjajo v zagotavljanje parametrov kakovosti, so le-tem pripisali nižje ocene. Kot pri vseh področjih do sedaj, je tudi tukaj mogoče

opaziti rahla nestrinjanja, in sicer pri študentih za prvi parameter kakovosti, in pri zaposlenih za drugi, tretji ter četrti parameter kakovosti.



Slika 8: Rezultati vprašanj področja Vodenje in podpora učencem pri pridobivanju digitalnih kompetenc

Diskusija

Če povzamemo rezultate odgovorov ugotavljamo, da je večino študentov pri vseh vprašanjih odgovorila s srednjo vrednostjo (»Precej«). Verjetno so bila vprašanja za njih prezahtevna, ali gre za nepoznavanje situacije ali za enostavno dejstvo, da so anketni vprašalnik vzeli prej kot obvezo, namesto priložnost, da bi pripomogli k ugotovitvi dejanskega stanja in posledično možnosti izboljšanja na določenih področjih. Če izvezemo srednje vrednosti, lahko vidimo, da se študenti bolj strinjajo s trditvami, kot ne strinjajo, saj je pri večini odgovorov razmerje med »V celoti« in »Le malo« praviloma 2:1. Izjema je Področje 1: Poklicno delovanje, kjer je razmerje skoraj 1:1. Najbolj izstopa »Osredotočenost na povečanje zadovoljstva študentov se vzdržuje« v rubrikah »Poklicno delovanje« in »Opolnomočenje učencev«, kjer je razmerje malenkost v prid odgovoru »Le malo«.

Zaposleni so največ izbirali opcije »Precej« in »V celoti«. Opcijo »Sploh nič« so izbirali zanemarljivo malo. Iz rezultatov odgovorov lahko sklepamo, da se zaposleni, ki so izpolnili anketni vprašalnik, večinoma »Precej« ali »V celoti« strinjajo z načinom dela, kot ga imajo fakultete na Univerzi v Mariboru v sklopu izobraževanja na daljavo. Največ pozitivnih odzivov (16 odgovorov od 18) z izbranimi opcijami »Precej« in »V celoti« je dobila trditev »Zahteve zaposlenih so opredeljene, razumljene in dosledno izpolnjene«, kar nas navaja na zaključek, da imajo fakultete dobro in jasno formilirane zahteve in pričakovanja do zaposlenih.

SKLEP

Z izvedeno raziskavo smo želeli ugotoviti raven kakovosti izobraževalnega procesa na daljavo na fakultetah Univerze v Mariboru. V želji po preglednosti in vključitvi vseh deležnikov, sta bila izdelala dva anketna vprašalnika, namenjena tako zaposlenim kot študentom, kar je omogočilo primerjavo obeh vidikov glede posameznih parametrov kakovosti in vpogled v zaznavanje kakovosti izvajanja izobraževanja na daljavo. Jasno je razvidno, da prihaja do različnih mnenj, kar je bilo pričakovano.

Pri ocenjevanju parametrov kakovosti prihaja med drugim tudi do odstopanj in nestrinjanj, kar lahko nakazuje na nepoznavanje situacije ali preprosto drugačno zaznavanje parametrov

kakovosti. Slabše ocenjeni parametri kakovosti dajejo opozorilo, da je potrebo kritično ovrednotiti njihovo izvajanje in uvesti spremembe. Slednje se lahko izboljša tudi le za eno stran deležnikov – torej za tisto, katera je podala v večji meri nižje ocene. Na podlagi analize lahko sklenemo, da je pri upravljanju in izvajanju izobraževalnega procesa dobro vključiti vse deležnike, saj lahko pripomorejo k razreševanju izzivov.

V izvedeno raziskavo smo vključili standard ISO 9001:2015, saj je mednarodno sprejet in poznan standard, v okviru učnega programa na Fakulteti za logistiko se z njim spoznajo tudi študenti, zaradi česar so pri izvedbi raziskave tudi sodelovali. V bodoče bomo raziskavo ponovili tako, da bo vključevala tudi okvir ESG, ki je bolj kot ISO 9001:2015 uveljavljen na področju izobraževanja. Nedvomno se bi lahko izvedla primerjava rezultatov anketnih vprašalnikov, izdelanih na podlagi standarda ISO 9001:2015 in okvirja ESG. Prav tako v izvedeno raziskavo nismo vključevali pod-področij (22 osnovnih kompetenc), saj bi bila raziskava bistveno bolj kompleksna in bi terjala daljše časovno obdobje izvedbe ter večje število vzorca anketirancev.

VIRI IN LITERATURA

- [1] REDECKER, Christine: Evropski okvir digitalnih kompetenc izobraževalcev (DigCompEdu), Zavod Republike Slovenije za šolstvo, 2017.
- [2] ENQA, ESU, EUA, EURASHE: Standardni in smernice za zagotavljanje kakovosti v evropskem visokošolskem prostoru (ESG), Bruselj, 2015.
- [3] Sistemi vodenja kakovosti – Zahteve (ISO 9001:2015).