



Analysis of the use of the results of the 2017 student survey (only in Slovene)

Study year 2016 / 2017



ANALIZA UPORABE REZULTATOV ŠTUDENTSKE ANKETE UL V LETU 2017

Povzetek

V Analizi uporabe rezultatov študentske ankete, smo analizirali, kako članice UL uporabljajo rezultate uradne študentske ankete UL. V analizo smo zajeli uporabo rezultatov anket, ki so jo članice navedle v poslovnih poročilih za leto 2017. Navedbe članic kažejo, da so rezultati anket uporabni za prepoznavanje močnih in šibkih točk študijskega procesa, predmetov, izvajalcev, študijskih programov ter vidikov študija. Rezultati dajejo dober vpogled v študijski proces in omogočajo agregiranje primerljivih rezultatov v smiselne enote ter naslavljanje skupnih izzivov študijskega programa, posamezne stopnje na članici ter celotni UL. Vključili smo opažanja, ukrepe in predloge članic glede sistemskih vidikov in procesa izvajanja anket. Kljub opozorilu, da je anketa preobširna, članice v različnih segmentih ugotavljajo potrebo po povratnih informacijah o področjih, ki jih anketa še ne pokriva. V zaključku smo navedli priporočila za izboljšave uporabe obstoječega sistema anket in rezultatov.

Summary

In the Analysis of Student Survey Use, we analyzed how UL members use the results of the official UL Student Survey. The analysis covered the use of survey results reported by members in business reports for 2017. Members indicated that survey results are useful for identification of strengths and weaknesses of the study process, courses, teachers, study programs and study aspects. The results give a good insight into the study process and enable the aggregation of comparable results into meaningful units and address the common challenges of the study program, for an individual cycle of study programs at each member as well as the entire UL. We have included observations, actions and suggestions from members regarding system aspects and the survey process. Despite warnings that the survey is too extensive, in different segments the members identify the need for feedback on areas not yet covered by the survey. In conclusion, we made recommendations for improving the use of the existing survey and results system.

VSEBINA

- Uporaba rezultatov študentske ankete na ravni članic
- Sistem in proces izvajanja anket
- Uporaba rezultatov študentske ankete na skupni ravni UL

1. UVOD

V poročilu smo analizirali navedbe članic UL iz gradiv za pripravo Poslovnega poročila s poročilom o kakovosti 2017 celotne UL o uporabi študentske ankete, ki se izvaja na celotni UL po [Pravilniku o študentski anketi \(2014\)](#). V letih 2016 in 2017 so bile v okviru informatizacije študentske ankete **pripravljene vse predloge poročil**, vključno s skupnimi poročili za UL. Poročila z rezultati študentske ankete se pripravljajo sproti.

Za **spodbujanje uporabe rezultatov** študentske ankete smo ob pripravi Poslovnega poročila s poročilom o kakovosti 2017 posebej poudarili uporabo rezultatov študentske ankete v dveh vidikih:

- Članice so bile naprošene, da posebej pogledajo rezultate ankete. Prepoznale so ključne premike in prednosti, ki jih kažejo rezultati ankete ali pa izvajanje ankete, ter vpliv tega na kakovost. Glede na rezultate in proces izvajanja ankete so prepoznale tudi ključne pomanjkljivosti in oblikovale ukrepe za izboljšave.
- Uporaba rezultatov anket je bila predvidena tudi v sklopu samoevalvacije študijskih programov ([priloga 2 – Smernice za samoevalvacijo študijskega programa \(2017\)](#)). Članice so imele na voljo rezultate posameznega študijskega programa oziroma izvajalcev in predmetov pri programih ter relevantne rezultate splošne ankete. Rezultate so lahko uporabile pri prepoznavanju prednosti in premikov ter pomanjkljivosti in pri oblikovanju ukrepov za izboljšave na posameznem študijskem programu.

To poročilo zajema predvsem prvi vidik uporabe rezultatov študentske ankete. Drugi je integriran v samoevalvacijska poročila študijskih programov. Oba vidika sta pomembna in nujna – za spremljanje in razvoj kakovosti študija na UL in za zadostitev zunanjim merilom ([Merila za akreditacijo in zunanjo evalvacijo VŠZ in študijskih programov NAKVIS 2017](#)).

2. UPORABA REZULTATOV ŠTUDENTSKE ANKETE NA RAVNI ČLANIC

Iz navedb članic UL je mogoče razbrati uporabnost rezultatov anket in dodano vrednost, ki jo tako zbrane povratne informacije prinašajo za izboljševanje študija. Navedbe kažejo, da članice UL iz rezultatov prepoznajo svoje močne strani in razvijajo zavest o dobrih straneh svojega študijskega procesa. Prav tako iz rezultatov razberejo šibke strani študijskega procesa in jih lažje naslovijo.

Navedbe kažejo **uporabnost rezultatov** zaradi:

- prepoznavanja močnih točk izvajalcev/predmetov/študijskega programa ter splošnih vidikov študijskega procesa in prepoznavanja pomena (npr. podpora mobilnosti, večinoma dobre ocene izvajalcev);
- prepoznavanja šibkih točk izvajalcev/predmetov/študijskega programa ter študijskega procesa (npr. pokritost z brezžičnim omrežjem, pomoč uporabnikom);
- možnosti primerjave med izvajalci in izvajanja razgovorov s slabše ocenjenimi, izvajanja korakov za izboljšave;
- informacij o celotnem programu (npr. UL FPP ugotavlja, da pedagoški delavci niso (bili) seznanjeni s problematiko študijskega programa, ki jo kažejo rezultati anket. UL FFA načrtuje prenovo programov (prenova predmetov, uvedbo novih itd., prenovo programa s premalo praktičnega usposabljanja) glede na rezultate anket);
- prepoznavanja razlik, povezovanja in prekrivanja med prvo in drugo stopnjo (UL FFA: prekrivanje vsebin na prvi in drugi stopnji);
- spremljanja ustreznosti obremenitve ECTS in razlik med predmeti, priprave načrtov za prilagoditve (npr. UL FGG);
- spremljanja ustreznosti izvedbe preverjanja znanja in pridobljenih kompetenc (UL FSD: na novo opredeliti koncept kompetenc s študenti);
- prepoznavanja razlik med posameznimi študijskimi programi, sploh v slabše ocenjenih vidikih (UL FDV: izbirnost na drugih članicah in poznavanje zunanjih institucij, UL PEF: mobilnost);
- primerjave rezultatov z rezultati drugih članic.

Članice so v svojih poročilih z ukrepi naslovile nekatere skupne izzive (predvsem spoznavanje zunanjih institucij in izbirnost) in tiste splošne dejavnike, ki so bili pri njih slabše ocenjeni. Naslovile so tudi povratne informacije glede študija s preprostejšimi (npr. boljše informiranje, prilagoditve urnikov) in kompleksnejšimi ukrepi (npr. prilagoditve točk ECTS dejanski obremenitvi, poudarek na kompetencah, prenova predmetov, prenova programa). Načrtujejo izvajanje razgovorov s slabše ocenjenimi pedagogi in odkrivanje razlogov za slabše ocene posameznih predmetov, programov ali vidikov študija. Bolj specifične ukrepe, ki se navezujejo na posamezne študijske programe, so lahko pripravile v okviru samoevalvacije posameznega študijskega programa.

Spremljanje učinkov ukrepov skozi primerjave rezultatov po letih

Za **spremljanje učinkov ukrepov** so zanimive primerjave rezultatov po letih za posa-

mezne izvajalce, predmete, splošne vidike ali pa agregirano. Članice so izpostavile primere, kjer se izvedene izboljšave kažejo v izboljšanju rezultatov anket (npr. internacionalizacija, uradne ure, urnik, splošno zadovoljstvo):

- UL FDV, doktorski študij: možnost opravljanja dela študija ali raziskovalnega dela v tujini (3,0 ➔ 4,0)),
- UL FDV: knjižnica, podpora pedagoški dejavnosti, uradne ure,
- UL FGG: premiki na bolje pri nekaterih sicer še vedno slabo ocenjenih vidikih: glede primernosti prostorov za individualno učenje (3,4 ➔ 3,8), spodbujanja in podpore mednarodni izmenjavi (3,2 ➔ 3,7), možnost opravljanja obveznih predmetov v tujini (3,3 ➔ 3,6), ustreznost priznavanja v tujini opravljenih obveznosti (3,2 ➔ 3,6),
- UL FS: izboljšanje pogojev za mednarodno mobilnost (priznavanje, podpora mobilnosti, informiranje),
- UL VF: manj pripomb na urnik kot prejšnja leta,
- UL PEF: izboljšanje pri vseh dejavnikih splošne ankete, najbolj pri svetovalni pomoči študentom (tutorstvo) in pri delu referata.

Primerjava med leti članici omogoča še, da se zazna padec zadovoljstva in raziščejo morebitni vzroki za spremembe.

Dobre prakse in načrti članic

Dobre prakse:

- angažma študentskega sveta, ki je študente pred vsakim izpitnim obdobjem obveščal o pomenu izpolnjevanja študentskih anket, se kaže v velikem odzivu študentov na izpolnjevanje splošne ankete (UL PEF),
- stalno, redno, natančno in v poročilu elaborirano merjenje pedagoškega procesa, dostopno posameznim izvajalcem (izpostavlja UL FSD, velja tudi za druge članice),
- prepoznavanje prekrivanj oziroma podvajanj vsebin pri predmetih istega študijskega programa iz rezultatov splošne ankete (UL PEF), med stopnjami (UL FFA), neusklajenost ECTS in dejanske obremenitve (UL FGG),
- poenostavitev postopka izbire izbirnih predmetov zunaj članice (UL PEF),
- naslavljanje pomanjkljivosti, ki jih izpostavljajo študenti (skozi ocene ali komentarje v anketi), npr. boljše informiranje, razporeditev obveznosti v študijskem letu, vključevanje delodajalcev in delovnih ekskurzij v študijski proces, pozivanje skrbnikov, mentorjev, oddelkov v ustrezne dejavnosti, iskanje dodatnih prostorov, optimizacija urnikov (večina članic).

Načrti znotraj članice:

- skupna razprava o analizi rezultatov anket, npr. na senatu (UL FSD),
- ob prenovi študijskih programov posebna pozornost povezanosti vsebin študijskega programa in preprečevanju podvajanja vsebin (UL PEF),
- priprava skupnih ključnih ugotovitev študentskih anket za skrbnike študijskih programov in oddelke (v povezavi s samoevalvacijo študijskih programov) (UL FF),
- vsebinska prenova predmetov, uvedba novih predmetov za boljše povezovanje med prvo in drugo stopnjo, manj prekrivanja in vključitev vseh ključnih znanj v programe (UL FFA),
- uvedba izbire praktičnih izbirnih predmetov pri programu, pri katerem so sicer izbirni predmeti le teoretični zaradi pomanjkanja praktičnega usposabljanja (UL FFA),
- naslavljanje neusklajenosti med ECTS in dejansko obremenitvijo (v smeri smiselnega razdeljevanja predmetov, razbremenitve preobremenjenih pedagogov itn.; UL FGG),
- seznanitev pedagogov z agregiranimi rezultati za študijski program (zaradi neseznajenosti pedagogov s problematiko študijskega programa) in možnostmi za izboljšave (UL FPP),
- pogovor vodstva s slabše ocenjenimi posamezniki in načrtovanje potrebnih sprememb (UL FSD),
- vključevanje študentov v opredelitev koncepta kompetenc, raziskovanje vzrokov za nizko oceno študentov glede pridobljenih kompetenc, načrte za celovitejši pristop (v okviru posvetovalnega obiska) (UL FSD),
- priprava poročila o sestankih dekana z najslabše ocenjenimi pedagogi, kjer so izpostavljene njihove skupne pomanjkljivosti (UL NTF),
- ozaveščanje študentov o pomembnosti in namenu anket (UL NTF), motiviranje študentov k izpolnjevanju ankete po izpitu (UL ZF).

Povratne informacije članicam na oblikovane ukrepe

Priporočila za izboljšave pri oblikovanju ukrepov (nekateri primeri):

- cilj oziroma ugotovitev »treba bo zagotoviti (a) ustrezno pokritost z internetnim signalom, (b) boljši odnos do uporabnika« (UL AG) spremeniti v korake/dejavnosti, ki bodo pripeljale do teh ciljev;
- podobno so v primeru UL FF v večji meri navedeni cilji namesto dejavnosti, ki vodijo k izpolnjevanju cilja, deloma tudi UL FGG, FS itd. Treba je navesti dejavnost, ki naj

bi pripeljala do želenega cilja;

- splošno navedbo »zamenjati sistem anketiranja in vsebino anket« (UL AGRFT) konkretizirati tako, da bodo jasne nadaljnje dejavnosti AGRFT in/ali predlog za UL;
- splošno navedbo »anketa prilagojena doktorskemu študiju« (UL FE) konkretizirati glede na prepoznano pomanjkljivost (pomanjkanje povratnih informacij o posameznih predmetih na doktorskem študiju zaradi premajhnega števila vpisanih študentov), tako da bi bilo bolj jasno, kako to vključiti v anketo kljub majhnemu številu študentov pri posameznih predmetih (npr. zagotoviti anketiranje za predmet, kjer je več vpisanih?);
- predlog »poenostaviti anketo« (UL FKKT) konkretizirati, da je bolj informativen, npr. v smislu prepoznavanja morebitnih vsebin, ki jih z anketo ne bi bilo treba spremljati;
- navedba »Anketa o delovanju storitev (knjižnica, referat) ne deluje za VIS OTGO« (UL NTF) je ugotovitev (ne ukrep). Iz nje je treba izpeljati ukrep, vendar je prej treba ugotoviti, zakaj ta anketa ne deluje.

Primeri dobro oblikovanih predlogov ukrepov:

- »posredovati poziv katedram ...« (UL FDV), podobno UL PEF: »predstojnika ... bomo pozvali«;
- načrt za vsebinsko prenovo obstoječih predmetov, uvedbo novih ... (UL FFA, s ciljem odprave prekrivanja nekaterih vsebin in tudi mankov določenih znanj v programih);
- »preučiti, kateri študijski programi bistveno odstopajo v negativno smer (glede zadovoljstva s pridobljenimi kompetencami) in ugotoviti vzroke za odstopanje« (UL FKKT);
- »Koncept kompetenc na novo opredeliti skupaj s študenti, z njimi raziskati, kaj ta ocena vsebinsko pomeni, in na podlagi tega sprejeti ustrezne ukrepe pri izvajanju študijskih programov. Odpreti temo v okviru posvetovalnega obiska v letu 2018.« (UL FSD)

Navedbe članic kažejo tudi, da se je treba bolj osredotočiti na pripravo ugotovitev, da bodo še bolj nastajale na osnovi rezultatov študentske ankete (in ne iz drugih anket in virov). Nekatere članice so v gradivih, ki so namenjena študentski anketi, omenjale anketo diplomantov ipd., ponekod pa iz njihovih navedb ni mogoče zaključiti, ali se navezujejo na rezultate študentske ankete.

3. SISTEM IN PROCES IZVAJANJA ANKET

Članice UL so navedle tudi opažanja glede **izvajanja študentske ankete**, prepoznale so pomen njenega izvajanja in navedle, kako vplivajo na uspešno izvajanje ankete. Ta opažanja in sistemski vidiki omogočajo izboljševanje na ravni posamezne članice ali pa skupno. Opazile so **boljšo dostopnost rezultatov anket, anketo po izpitu kot dodaten vir informacij in boljše sodelovanje študentov**. Npr. UL PEF je omenila izjemno visoko stopnjo sodelovanja študentov pri splošni anketi, kar kaže na zavzetost študentskega sveta, ki je študente pred vsakim izpitnim obdobjem obveščal o pomenu izpolnjevanja študentskih anket.

- UL ZF: anketa po izpitu omogoča vpogled v dodaten vidik ocenjevanja,
- UL ZF: zaradi možnosti odklonitve izpolnjevanja ankete je podatkov manj, vendar so bolj relevantni,
- UL TEOF: dostopnost rezultatov v VIS kot prednost,
- UL MF: sodoben način informiranja študentov o pomenu anketiranja,
- UL FE: informiranje študentov o pomembnosti izpolnjevanja ankete,
- UL FE: organizirano izvajanje ankete (v študijski informatiki) v določenih terminih za večji delež izpolnjenih anket,
- UL MF: sprejem enotnega postopka anketiranja in analize rezultatov anket,
- UL PEF: izjemno dobra odzivnost študentov (splošna anketa) in zavzetost ŠS PEF.

Članice so poudarile **težave in izzive** glede ankete in njene izvedbe (npr. predolga anketa, ponekod premalo odziva študentov, potreba po boljši prilagoditvi/uporabnosti sicer dobro pripravljenih poročil, pomanjkanje obveščenosti o anketi ter njenih rezultatih med pedagogi):

- UL AGRFT: negativno mnenje študentov in pedagogov o sistemu študentskega anketiranja in anket;
- UL FE: neizvedljivost anketiranja pri predmetih doktorskega študija z malo vpisanimi študenti; FMF: nerelevantnost rezultatov anket v primeru majhnega števila vpisanih študentov;
- UL FFA: težave z urejanjem obveščanja znotraj članice za vse, ki naj bi imeli dostop do rezultatov drugih posameznikov, podobno UL TEOF za skrbnike;
- UL FKKT: zaradi obsežnosti ankete študenti manj motivirani za vsebinske pripombe; UL NTF: slaba odzivnost študentov; UL ZF: majhen odziv na anketo po izpitu;

- UL MF: neustrezen način izvajanja ankete (predvsem v 4., 5. in 6. letniku);
- UL MF: neustrezna vprašanja; UL TEOF: preobsežna anketa in poročila;
- UL NTF: anketa o delovanju storitev ne deluje za en program; UL ZF: deloma neuporabni rezultati (napake v anketiranju, malo odgovorov);
- UL VF: zelo deljena in pogosto nasprotujoča si mnenja študentov;
- UL FSD: poskrbeti za varovanje anonimnosti ob obravnavi analize rezultatov ankete na senatu, še posebej v manjših kolektivih.

Članice so omenile te predloge za izboljšanje študentske ankete na UL:

- UL PEF: predlog razširitve ankete za pridobivanje informacij o mentoriranju študentov pri zaključnem delu;
- UL FFA: predlog, da UL uredi sicer dobro poročanje rezultatov (tudi za dekana, prodekane, predstojnike kateder (op. SKAP – verjetno gre za ovire obveščanja prek GC));
- UL TEOF: predlog za razmislek o racionalizaciji ankete;
- UL AGRFT: predlog za spremembo obstoječega sistema in vsebine anket.

Izvajanje študentske ankete in pripravljena poročila omogočajo dober vpogled v študijsko dejavnost, manjka pa še povratna informacija pedagogom o mentorstvu pri diplomskih in magistrskih nalogah. Podobno ugotavlja univerzitetna služba za doktorski študij, da bi anketa ob zaključku študija prispevala k celovitejši povratni informaciji o študiju.

4. UPORABA REZULTATOV ŠTUDENTSKE ANKETE NA SKUPNI RAVNI UL

Uporabo rezultatov anket smo spodbujali tudi na skupni ravni UL. Objavljeno je prvo redno [skupno pregledno poročilo 2015/2016](#), v njem so analizirani rezultati vseh anket, ki se izvajajo v skladu s Pravilnikom o študentski anketi, razen anket za doktorsko stopnjo. Rezultati teh so zajeti v posebnem poročilu. Združeno poročilo obravnava analizo predmetov, izvajalcev in splošnih dejavnikov študija.

V splošnem je sodelovanje študentov v anketah dobro (le 20 % zavrnitev), povprečne ocene predmetov in izvajalcev so visoke (4,3 oziroma 4,2 na lestvici od 1 do 5), vendar ima večina članic tudi posameznike, ki so precej slabše ocenjeni. Nekoliko slabše so

študenti ocenili splošne dejavnike študija – najslabše sta bila ocenjena dejavnika »Izbirni predmeti na drugih članicah UL« in »Spoznavanje zunanjih institucij« (3,2). Najbolje so v povprečju ocenjene knjižnice, vendar so tudi pri v povprečju dobro ocenjenih dejavniki na nekaterih članicah ocene kritično nizke, tako da bi bilo smiselno podrobneje pogledati rezultate za vse dejavnike. Skupno pregledno poročilo je na svoji zadnji redni seji mandata obravnavala Komisija UL za kakovost (2013–2017), podrobneje ga je obravnavala komisija v novi postavi (2018–2021). Sprejela je nabor predlogov ukrepov.

Pripravljen je bil osnutek [Skupnega poročila za tretjo stopnjo za vse članice UL 2015/16](#), ki je bil predmet natančne obravnave področnih služb in je predmet nadaljnjih izboljšav. Prav tako sta bili izvedeni ankete za tuje študente na izmenjavi in za tuje študente, ki so redno vpisani v študijske programe, ki jih izvajajo članice univerze.

Informatizacija ankete je pokazala, da je treba prilagoditi Pravilnik o študentski anketi in oblikovane vprašalnike, na kar so opozorile tako nekatere članice kot področne službe. Ob upoštevanju pobud in predlogov je SKAP pripravila predlog spremembe pravilnika ter protokol za izvajanje študentskih anket UL. Glede informatizacije anket so članice omenile tudi težave glede distribucije anket med uporabnike na članicah, kar se ureja z dodatnimi funkcionalnostmi sistema VIS. Glede na pobude s članic je smiselno povečati preglednost poteka ankete, namena posameznih poročil, predvsem pa spodbuditi obravnavo posameznih poročil na članicah.

5. ZAKLJUČEK

Gradiva članic, ki smo jih obravnavali v tem poročilu, kažejo na uporabnost rezultatov anket tako za naslavljanje manjših kot tudi večjih in kompleksnejših izzivov v študijskem procesu.

Rezultati anket dajejo dober vpogled v študijski proces in omogočajo agregiranje primerljivih rezultatov v smiselne enote ter naslavljanje skupnih izzivov študijskega programa, stopnje in tudi posameznih področij na članici in celotni UL.

Kljub opozorilom, da je anketa preobširna, članice v različnih segmentih ugotavljajo, da bi bilo dobrodošlo imeti še dodatne povratne informacije o področjih, ki jih anketa še ne pokriva. Zaradi nujnosti spremljanja vseh ključnih vidikov študijskega procesa so morebitne poenostavitve ankete zahtevna naloga.

Priporočila:

- izboljšati poznavanje sistema anket, da je mogoče vedeti, kaj se lahko prilagodi znotraj članice (npr. oblikovanje dodatnih relevantnih vprašanj, obveščanje skrbnikov, prilagoditev sistema posebnostim članice, komunikacija z izvajalcem);
- urediti distribucijo relevantnih poročil znotraj članice;

-
- spodbuditi obravnavo rezultatov anket na ustreznih organih kakovosti in pristojnih delovnih telesih članic in UL;
 - v sodelovanju s študentskimi sveti članic izboljšati obveščanje študentov o pomenu in namenu ankete ter o učinkih rezultatov ankete na spremembe študijskega procesa in delovanje članice;
 - celostno evalvirati sistem študentskih anket z odkrivanjem možnosti za morebitne poenostavitve ankete ob upoštevanju zunanjih zahtev (NAKVIS, ZVIS), priprava čim bolj informativnih in konkretnih predlogov izboljšav ankete in poročil;
 - prepoznati vsebine in razširitve ankete, ki bi bile smiselne (npr. mentorstvo);
 - pripraviti procesograme poteka ankete in obravnave rezultatov;
 - prilagoditi/osvežiti Pravilnik o študentski anketi in vprašalnik po informatizaciji;
 - izvesti razpravo o uvedbi ankete ob zaključku doktorskega študija.

Pripravila:

Mag. Vanja Perovšek

Univerzitetna služba za spremljanje kakovosti, analize in poročanje