

PRAVILNIK O MERJENJU ZADOVOLJSTVA DELEŽNIKOV IN DAJANJU PREDLOGOV ZA IZBOLJŠAVE

Izdaja številka 6

Sprejem pravilnika:
Seja Senata 16. 2. 2012

Obravnavanje dopolnitev pravilnika:
Senat: 19. 9. 2012
Komisija za kakovost 8. 7. 2013
1. 7. 2014
6. 3. 2015
11. 2. 2016

PRAVILNIK O MERJENJU ZADOVOLJSTVA DELEŽNIKOV IN DAJANJU PREDLOGOV ZA IZBOLJŠAVE

1. člen **(vsebina pravilnika)**

Določi se postopek merjenja zadovoljstva deležnikov (izvedba in obdelava anket ter uporaba rezultatov in hranjenje podatkov) in dajanja predlogov za izboljšave.

I. Merjenje zadovoljstva deležnikov

FKPV izvaja merjenje zadovoljstva deležnikov preko anket za ocenjevanje pedagoškega dela izvajalcev, anket o vsebini in organizaciji predmetov, anket o organizaciji Fakultete za komercialne in poslovne vede (v nadaljevanju FKPV), anket za zaposlene na FKPV, anket za predavatelje FKPV, anket o knjižnici FKPV, anket za diplomante, anket za delodajalce, anket za udeležence konferenc na FKPV, ankete za vabljenega predavanja - gost iz prakse, anket za mobilnost študentov, predavateljev in zaposlenih, anket za člane Alumni kluba FKPV in anket za študente s posebnimi potrebami o zadovoljstvu s študijem na FKPV.

2. člen **(namen in cilji ankete)**

Študentska anketa je mnenjska anketa, s katero študenti izražajo svoje mnenje o:

- vsebini in organizaciji predmetov;
- pedagoškem delu izvajalcev in njihovem odnosu do študentov;
- vabljenih predavanjih – gostu iz prakse;
- delu referatov FKPV;
- materialnih pogojih FKPV;
- delu knjižnice FKPV;
- izvedbi praktičnega usposabljanja;
- prilagojenosti študija študentom s posebnimi potrebami.

Anketa za predavatelje je mnenjska anketa, s katero predavatelji izražajo svoje mnenje o:

- ustreznosti programov;
- željah po dodatnem izpopolnjevanju;
- zadovoljstvom z delom na FKPV in delom referatov;
- materialnih pogojih FKPV.

Anketa za zaposlene na FKPV je mnenjska anketa, s katero zaposleni izražajo svoje mnenje o:

- njihovi predanosti in zadovoljstvom na delovnem mestu;
- notranjih odnosih;
- sistemu nagrajevanja;

- poznavanju pričakovanj vodstva.

Anketa za diplomante je mnenjska anketa, s katero diplomanti izražajo svoje mnenje o:

- študiju na fakulteti;
- njihovi nadaljnji delovni karieri po zaključku študija in razvoju le te.

Anketa za delodajalce je mnenjska anketa, s katero delodajalci izražajo mnenje o:

- zadovoljstvu z diplomanti na različnih področjih (teoretično strokovno znanje, sposobnost uporabe znanja v praksi, sodelovanje v skupini, socialne spretnosti, podjetnost in samoiniciativnost, prilagodljivost, spretnosti vodenja ...);
- pridobljenem znanju diplomantov;
- pričakovanem znanju in usposobljenosti diplomantov.

Anketa za mentorje praktičnega usposabljanja je mnenjska anketa, s katero mentorji izražajo mnenje o:

- zadovoljstvu s študenti na praksi,
- sodelovanjem s fakulteto,
- doseženih kompetencah študentov na praksi,
- skladnosti s pričakovanimi kompetencami študentov in
- možnih izboljšavah, dodatni usposobljenosti študentov, predlogih za boljše sodelovanje s šolo.

Cilji anket so:

- preoblikovanje, posodabljanje in razvijanje študijskih programov;
- informacija organom fakultete o splošnem stanju pedagoškega dela;
- izboljšanje pedagoškega dela izvajalcev;
- razvoj podpornih storitev;
- oblikovanje mnenj Študentskega sveta v postopkih izvolitve v naziv;
- zagotavljanje kakovosti dela referatov FKPV;
- zagotavljanje kakovosti dela knjižnice FKPV;
- zagotoviti ustrezne materialne pogoje.

3. člen

(način in čas izvedbe ankete)

- 1. Študentska anketa o vsebini in organizaciji predmetov in pedagoškem delu izvajalcev in njihovem odnosu do študentov** se izvaja kot spletna anketa čez celo študijsko leto in je vezana na prijavo k izpitu. Ko se študent prijavi na določen izpit, se mu v e-indeksu razpiše anketa za predmet, na katerega se prijavlja. Anketa je aktivna 30 dni pred izpitom do dneva izpita.
- 2. Anketo za vabljenega predavatelja – gosta iz prakse**, v fizični obliki razdeli študentom predavatelj, pri katerem ima gost vabljenega predavatelja, takoj po končanem predavanju.

3. **Anketa o organizaciji FKPV** se izvaja kot spletna anketa ob koncu vsakega študijskega leta.
4. **Študentska anketa o praktičnem usposabljanju** se izvaja kot spletna anketa, ob zaključku vseh aktivnosti praktičnega usposabljanja.
5. **Anketa za zaposlene** se izvaja kot spletna anketa ob koncu vsakega študijskega leta.
6. **Anketa o knjižnici FKPV** se izvaja kot spletna anketa vsako tretje študijsko leto.
7. **Anketa za predavatelje** se izvaja kot spletna anketa vsako tretje študijsko leto.
8. **Anketa za diplomante** se izvaja kot spletna anketa po vsaki podelitvi diplom.
9. **Anketa o zadovoljstvu članov Alumni kluba FKPV s študijem na FKPV** se izvaja kot spletna anketa vsako tretje do peto študijsko leto.
10. **Anketa za delodajalce** se izvaja kot spletna anketa vsako tretje do peto študijsko leto.
11. **Anketa za mentorje praktičnega usposabljanja** se izvaja kot spletna anketa ob zaključeni praksi v podjetju oziroma organizaciji.
12. **Anketa za mobilnost** se izvaja kot spletna anketa vsako študijsko leto.
13. **Anketa za študente s posebnimi potrebami o zadovoljstvu s študijem na FKPV** se izvaja v fizični obliki. Študentom s posebnimi potrebami se razdeli enkrat v času študija, in sicer ob koncu letnika, v katerega je bil prvič vpisan.

Vse ankete, razen ankete za mentorje praktičnega usposabljanja, so anonimne. Ankete mentorjev praktičnega usposabljanja vsebujejo imena mentorjev in podjetij oz. organizacij zato, da lahko šola vzpostavi z njimi kontakt in jih povabi na različne oblike sodelovanja. Vse ankete se izpolnjujejo prostovoljno.

4. člen **(priprava in posredovanje anket)**

Ankete za vsako študijsko leto potrdi Komisija za kakovost. Pripravljene so s strani osebe, odgovorne za anketiranje, določene pa s strani oseb, ki so odgovorni za določeno področje (praksa, mobilnost ...).

Anketa za študente s posebnimi potrebami o zadovoljstvu s študijem na FKPV in Anketa za vabljenega predavatelja – gosta iz prakse, sta edini ankete v fizični obliki.

Anketo za vabljenega predavatelja – gosta iz prakse pripravi oseba, odgovorna za anketiranje in jo posreduje predavatelju, ki anketo razdeli študentom in jo izpolni tudi sam.

Anketo za študente s posebnimi potrebami o zadovoljstvu s študijem na FKPV pripravi oseba, odgovorna za anketiranje in jo razdeli študentom, ki imajo status študenta s posebnimi

potrebami enkrat v času študija, in sicer ob koncu opravljenega letnika, v katerega je bil študent prvič vpisan.

Ankete, ki se izvajajo preko spleta, tehnično pripravi odgovorna oseba za anketiranje, ki skrbi za objavo ankete, zbiranje in hranjenje podatkov do njihove obdelave.

5. člen **(obdelava in uporaba rezultatov ankete)**

Obdelavo rezultatov opravi odgovorna oseba za anketiranje ali oseba odgovorna za posamezno področje (praksa, mobilnost), ki rezultate analizira, interpretira in pripravi poročila in razdeli rezultate. Poročilo, ki je del samoevalvacijskega poročila obravnava Komisija za kakovost. Vsa poročila prejme vodstvo fakultete (dekan, direktor, prodekan) in člani Komisije za kakovost.

Poročilo se uvrsti na sejo Senata v potrditev.

Izvajalci prejmejo ob koncu študijskega leta individualne rezultate študentske ankete, kjer so izražena mnenja študentov o pedagoškem delu izvajalcev in njihovem odnosu do študentov. Izvajalci so obveščeni o povprečni oceni skupine, povprečni oceni izvajalca za vse njegove predmete in povprečni oceni fakultete (vse skupine in vsi izvajalci). V primeru kritičnih ocen se organizira razgovor z dekanom, kjer se razjasnijo okoliščine ocene in po potrebi opredeli načine, s katerimi se bo izboljšal študijski proces. Rezultati ankete prejme tudi vodstvo fakultete.

V primeru ponovne izvolitve v naziv je potrebno obvezno priložiti k vlogi tudi mnenje Študentskega sveta na podlagi rezultatov anket študentov. V tem primeru prejme rezultate anket študentske ankete o pedagoškem delu izvajalcev in njihovem odnosu do študentov tudi Študentski svet.

Na letnem sestanku enot prejmejo predstavniki enot rezultate študentske ankete o delu referatov FKPV in materialnih pogojih FKPV. V primeru kritičnih ocen se organizira razgovor z direktorjem, kjer se razjasnijo okoliščine ocene in po potrebi opredelijo načini izboljšanja dela referatov ali materialnih pogojev na enotah.

O rezultatih anket so deležniki seznanjeni na sestanku vseh zaposlenih, preko interne oglasne deske v e-učilnici, študentje, diplomanti, člani Alumni kluba FKPV in predavatelji pa preko spletne strani, na podstrani Kakovost.

Rezultate ankete za zaposlene se obravnavajo na sestanku vseh zaposlenih. Po potrebi se organizira poseben sestanek, kjer se na podlagi rezultatov določijo načini izboljšanja dela.

Rezultati vseh anket se spremljajo več let in vsako leto primerjajo, ugotavljajo se učinki ukrepov za izboljšanja.

Če se pojavi dvom o pravilnosti izvedbe anketiranja, vnosa ali obdelave anket, se lahko anketiranje (ali obdelava) ponovi. V primeru morebitnih napak pri izvajanju ankete, izvajalec, enota ali zaposleni pisno opozorijo dekana in odgovorno osebo za anketiranje. Za napako se ne šteje višina ocene. Po sklepu dekana se anketiranje (ali obdelava) ponovi.

6. člen **(zaupnost rezultatov)**

Osebe, ki izvajajo anketiranje, obdelujejo anketo ali so v stiku z rezultati anket, so dolžni ravnati v skladu z določili Zakona o varstvu osebnih podatkov.

Osebnih podatkov anketirancev ni dovoljeno javno objavljati ali posredovati tretjim osebam.

Rezultati anket so lahko javno objavljeni samo v skrajšani, prilagojeni obliki, brez osebnih podatkov posameznikov.

7. člen **(hramba anketnih vprašalnikov in rezultatov)**

Baza podatkov z odgovori anket in ročno izpolnjeni anketni vprašalniki se hranijo v arhivu FKPV vsaj 5 let.

Rezultati anket so trajno shranjeni v arhivu FKPV ali pri odgovorni osebi za določeno področje (praksa, mobilnost ...). Za njih skrbi odgovorna oseba, ki je anketiranje izvedla.

II. Metodologija za preverjanje obremenitve študentov

V skladu s 5. členom Meril za kreditno vrednotenje študijskih programov, ki jih je sprejel Svet RS za visoko šolstvo 12. 11. 2004, smo pripravili metodologijo za merjenje dejanske obremenjenosti študentov. Ta metodologija je podrobneje predstavljena tudi v vsakoletnem Poročilu o obremenjenosti študentov z ECTS točkami (to Poročilo je del samoevalvacijskega poročila).

Dejansko obremenjenost študentov merimo na FKPV v dveh korakih:

- 1) Ob koncu izvedbe predmeta študentje izpolnijo »Anketo o vsebini in organizaciji predmetov in pedagoškem delu izvajalcev in njihovem odnosu do študentov«. Anketa se izvaja kot spletna anketa čez celo študijsko leto in je vezana na prijavo k izpitu. Ko se študent prijavi na določen izpit, se mu v e-indeksu razpiše anketa za predmet, na katerega se prijavlja. Anketa je aktivna 30 dni pred izpitom do dneva izpita. Tretji del te ankete vključuje naslednja področja, ki so pomembna za raziskavo o dejanski obremenjenosti študentov, in sicer:
 - število ur potrebnih za pripravo seminarske naloge,
 - število ur potrebnih za domače naloge,
 - število ur potrebnih za pripravo na izpit,
 - število ur potrebnih za individualno raziskovalno delo,
 - število ur potrebnih za delo v e-učilnici,
 - število ur potrebnih za druge aktivnosti (strokovne ekskurzije, obiske podjetij ...).

K tem uram dodamo še ure za izvedbo predavanj in vaj in tako dobimo skupne oz. dejanske ure za posamezni predmet.

- 2) Glede na to, da se naša raziskava nanaša na ECTS točke, smo te točke dobili s preračunom skupnega števila ur, ki smo jih delili s številom 25. Na ta način smo dobili dejanske ECTS točke, predvidene ECTS točke pa smo dobili iz akreditiranih programov.

Z raziskavo ugotavljamo razhajanja med dejanskimi in predvidenimi ECTS točkami po posameznih predmetih. Zato smo v nadaljevanju raziskave ugotovili tudi absolutno razliko in realizacijo načrtovanih ECTS točk:

- *absolutna razlika = predvidene ECTS - dejanske ECTS* (1)
- *realizacija predvidenih ECTS = (dejanske ECTS/predvidene ECTS)*100* (2)

Glede na to, da so predvidene ECTS točke med predmeti različne, je primerjava bolj smiselna, če namesto absolutnih podatkov vzamemo relativne, zato smo v raziskavi merili obremenjenost v %.

To obremenjenost ločeno prikazujemo po posameznih predmetih znotraj študijskih programov (tako na dodiplomski kot magistrski stopnji), hkrati pa prikazujemo tudi skupno obremenjenost po programih in posameznih letih.

III. Postopki zbiranja predlogov za izboljšave

Predlogi izboljšav izobraževalnega procesa se zbirajo v naslednjih postopkih, procesih in na sestankih.

8. člen

(predlogi izboljšav izobraževalnega procesa)

Predlogi izboljšav izobraževalnega procesa se oblikujejo v postopku evalvacije izobraževalnega procesa, v katerega so vključeni vsi zaposleni, predavatelji in strokovni sodelavci, študenti, diplomanti in delodajalci.

Predavatelji opravijo analizo uresničevanja letnega delovnega načrta za predmete, ki jih poučujejo po opravljenih aktivnostih in izvedenih predmetih ter ob zaključku študijskega leta. S poročilom o delu na FKPV se preverjajo opravljene ure, realizirane strokovne ekskurzije, predavanja gostujočih strokovnjakov, uspešnost na izpitih in realizacijo plana lastnega usposabljanja in izpopolnjevanja.

V okviru priprave poročila pripravijo predloge za izboljšanje izvedbe predmeta v naslednjem študijskem letu.

Na rednih letnih razgovorih lahko podajo predloge izboljšav, ki se tičejo organizacije študijskega procesa, izvedbe predmeta, vodenja, hkrati jih dekanja seznanjajo s povprečnimi in opisnimi ocenami študentov, ki se nanašajo na predmet in izvajalca. Ocene in predlogi so osnova za prilagoditev dela v tekočem in naslednjem študijskem letu.

Konkretni predlogi so lahko del zapisnika o opravljenem rednem letnem razgovoru.

Predavatelji lahko dajejo predloge za izboljšave tudi med letom v pisni ali ustni obliki, po telefonu, osebno ali po e-pošti, dekanu, Komisiji za kakovost, vodjem kateder ali v skrinjico pritožb/pohval.

Akademski zbor se vsaj enkrat letno seznanja s poročilom o kakovosti in merjenju zadovoljstva in lahko oblikuje predloge izboljšav. Predlogi izboljšav se vključijo v naslednje letne delovne načrte.

Dekan na osnovi razgovorov z različnimi deležniki sproti oblikuje in uresničuje predloge izboljšav. O večjih ukrepih informira zaposlene in študente in organe fakultete sproti, o manjših pa le osebe, ki so v reševanje vključene. Dekan je zadolžen za evalvacijo vsebine obstoječih študijskih programov.

V okviru **predmetnih področij** opravijo analizo dela za preteklo leto in na osnovi izkušenj z realizacijo sprejmejo izboljšave za delovanje aktiva, izvedbo različnih dejavnosti, pregledajo poročilo o merjenju zadovoljstva in oblikujejo predloge izboljšav, ki se uresničujejo sproti oz. so vključeni v letni delovni načrt za naslednje študijsko leto.

Komisija za kakovost

Pri pripravi samoevalvacijskega poročila izračuna kazalnike kakovosti, analizira podatke o:

1. izvedenih notranjih in zunanjih presojah;
2. predlogih, pripombah in pohvalah vseh zaposlenih, študentov, partnerjev;
3. realizaciji letnega delovnega načrta;
4. delovanju v širšem družbenem okolju;
5. rezultatih merjenja zadovoljstva različnih deležnikov in

na osnovi ugotovljenih trendov oblikuje predloge ukrepov ter spremlja realizacijo predlogov.

Študenti

Se vključujejo preko Študentskega sveta, predstavnikov v organih fakultete, preko predavatelja-mentorja, skrinjice pritožb/pohval in neformalnih pogovorov.

Diplomanti

Sodelujejo s svojimi predlogi, pohvalami in pripombami v okviru anketiranja diplomantov, preko pogovorov na srečanjih Alumni kluba in neformalnih razgovorov.

Delodajalci

Na obiskih organizatorja prakse v podjetju delodajalci podajo predloge izboljšav sodelovanja, povratne informacije dobimo tudi na različnih srečanjih, posvetih, formalnih in neformalnih razgovorih. Pripombe posredujejo preko predstavnikov v organih fakultete ali direktno. Analiziramo poročila mentorjev (mentorjeva mnenja o delu študenta ter pripombe in predloge za praktično izobraževanje) in poročila študentov (naloge, opažanje študenta, mentorjevo delo, cilj prakse).

IV. Postopki uvajanja izboljšav

9. člen

(pregled realizacije Programa dela in oblikovanje predlogov izboljšav)

Pregled realizacije Programa dela je razviden v Samoevalvacijskem poročilu, kjer pregledamo izvedbo izobraževanja po posameznih programih in stopnjah, delovanje fakultete in njenih organov, vpetost fakultete v okolje, kadre, izvedene aktivnosti za podporo študentom, materialne pogoje in zagotavljanje kakovosti. Predloge izboljšav v Samoevalvacijskem poročilu zapišemo kot priporočila, hkrati pripravimo SWOT analizo.

10. člen

(Uvajanje izboljšav - priprava ukrepov na podlagi priporočil iz Samoevalvacijskega poročila)

Na podlagi rezultatov samoevalvacije Komisija za kakovost predstavi vodstvu ugotovitve o prednostih in slabostih ter priporočila za izboljšave. Vodstvo na kolegiju sprejme ustrezne ukrepe z akcijskim načrtom ukrepov za odpravo ugotovljenih pomanjkljivosti ter krepitev ugotovljenih prednosti. Akcijski načrt vsebuje navedbo časovnih rokov ter imena odgovornih posameznikov. Rok za pripravo je 30. 6. v tekočem letu.

11. člen

(pregled realizacije ukrepov in učinki na izboljšanje kakovosti)

V okviru samoevalvacije pregledamo tudi realizacijo ukrepov in akcijskega načrta, ki smo si jih zadali na podlagi prejšnjega Samoevalvacijskega poročila. Hkrati pripravimo pregled učinkov na izboljšanje kakovosti, in sicer za vsa področja delovanja. Ugotovitve zapišemo v Samoevalvacijskem poročilu.

12. člen

(evalvacija zaposlenih)

Direktor po potrebi opravi delovni razgovor z vsakim strokovnim delavcem in sodelavcem, na katerem se pregleda opravljeno delo in uresničenost ciljev, hkrati se oblikujejo cilji za nadaljnje delo. S predavatelji opravlja letne razgovore dekan fakultete.

13. člen

(pritožbe na organe fakultete)

Pritožbe se obravnavajo pri dekanu oz. direktorju, odvisno od vrste pritožbe. Dekan in direktor lahko za posamezna področja določita drugo odgovorno osebo, ki glede na utemeljenost predlaga in izvede ustrezne rešitve.

14. člen
(predhodne in končne določbe)

Pravilnik o izvedbi anket je sprejel Senat na 42. seji, 16. 2. 2012 in ga dopolnil na 45. seji, 19. 9. 2012. Pravilnik je bil dopolnjen na 31. seji Komisije za kakovost, 8. 7. 2013, na 35. seji Komisije za kakovost, 1. 7. 2014, na 38. seji Komisije za kakovost, 6. 3. 2015 in na 40. seji Komisije za kakovost, 11. 2. 2016.

Ta pravilnik začne veljati in se uporablja z dnem sprejema na Komisiji za kakovost.

Predsednica Komisije za kakovost:
Irena Slemenšek