

PRAVILNIK O MERJENJU ZADOVOLJSTVA DELEŽNIKOV IN DAJANJU PREDLOGOV ZA IZBOLJŠAVE

Izdaja številka 3

Sprejem pravilnika:
Seja Senata 16. 2. 2012

Obravnavanje dopolnitev pravilnika:
Senat: 19. 9. 2012
Komisija za kakovost 8. 7. 2013

»Operacijo Razvoja učinkovitega sistema kakovosti FKPV s prenovo programov in razvojem novih predmetov za neekonomiste delno financira Evropska unija, in sicer iz Evropskega socialnega sklada. Operacija se izvaja v okviru Operativnega programa razvoja človeških virov za obdobje 2007 – 2013, razvojne prioritete 3: Razvoj človeških virov in vseživljenjskega učenja, prednostne usmeritve 3.3: Kakovost, konkurenčnost in odzivnost visokega šolstva.«

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 in anket za delodajalce.

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;
- delu referatov FKPV;
- materialnih pogojih FKPV;
- delu knjižnice FKPV.

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.

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

(čas, način izvedbe in pravica do izpolnjevanja ankete)

Študentom vseh letnikov na vseh lokacijah so študentske ankete o vsebini in organizaciji predmetov in pedagoškem delu izvajalcev posredovane preko spletne ankete ali v fizični obliki na zadnjih vajah ali predavanjih v študijskem letu za vsak predmet. Pravico do izpolnjevanja imajo vsi vpisani študentje.

Anketa o organizaciji FKPV poteka preko spletne ankete ob koncu vsakega študijskega leta. Pravico do izpolnjevanja imajo vsi vpisani študentje.

Anketa za zaposlene je izvedena vsako študijsko leto kot spletna anketa. Pravico do izpolnjevanja imajo vsi zaposleni FKPV.

Anketa o knjižnici FKPV je izvedena vsako tretje študijsko leto v obliki fizične ankete v knjižnici in preko spletne ankete. Pravico do izpolnjevanja imajo vsi obiskovalci knjižnice FKPV.

Anketa za predavatelje je izvedena vsako tretje študijsko leto kot spletna anketa. Pravico do izpolnjevanja imajo vsi predavatelji, ki poučujejo na FKPV.

Anketa za diplomante se izvaja vsako tretje do peto leto. Pravico do izpolnjevanja imajo vsi diplomanti FKPV.

Anketa za delodajalce se izvaja vsako tretje do peto leto.

Vse ankete so anonimne in se izpolnjujejo prostovoljno.

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

Ankete za vsako študijsko leto potrdi Komisija za kakovost.

V primeru, da so ankete v fizični obliki, so kopirane, označene in posredovane študentom s strani referata vsake enote. Anketiranje v predavalnicah izvajajo neodvisni izvajalci (referat), nikoli predavatelji ali drugi izvajalci predmeta. Referati enot zbrane ankete pošljejo naslednji dan na matično enoto v Celje, kjer se ankete hranijo do obdelave.

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, 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.

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.

Rezultati anket za predavatelje so posredovani vodstvu fakultete.

O rezultatih ankete o knjižnici so obveščeni zaposleni v knjižnici. V primeru kritičnih ocen se organizira razgovor z direktorjem, kjer se razjasnijo okoliščine ocene in po potrebi opredelijo načini izboljšanja dela knjižnice.

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

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.

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)**

Izpolnjeni anketni vprašalniki se hranijo v arhivu FKPV vsaj 5 let.

Rezultati anket so trajno shranjeni v referatu FKPV. Za njih skrbi odgovorna oseba za anketiranje.

II. 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 seznanjeni 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 seznanjeni s poročilom o kakovosti in merjenjem 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 sprotno 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 presoajah;
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, opazanje študenta, mentorjevo delo, cilj prakse).

II. 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.

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

Predsednica Komisije za kakovost:
Irena Slemenšek