

2012

UNIVERZA NA PRIMORSKEM
FAKULTETA ZA MANAGEMENT

ZAKLJUČNA PROJEKTNA NALOGA

ZAKLJUČNA PROJEKTNA NALOGA

JERNEJ TURK

JERNEJ TURK

KOPER, 2012

UNIVERZA NA PRIMORSKEM
FAKULTETA ZA MANAGEMENT

Zaključna projektna naloga

ZADOVOLJSTVO UDELEŽENCEV
V IZOBRAŽEVANJU ODRASLIH

Jernej Turk

POVZETEK

Zadovoljstvo strank je pomemben pogoj za uspešno poslovanje podjetja. Na zadovoljstvo močno vpliva kakovost izdelkov oz. storitev. Za ustanove, ki ponujajo izobraževanje odraslih, je kakovost izobraževalnih storitev še posebej pomembna, saj imajo odrasli posebne potrebe, ki se jim morajo ponudniki tovrstnih storitev prilagajati. Cilj naloge je ugotoviti zadovoljstvo študentov v Izobraževalnem centru Memory v višješolskem izobraževanju. Z rezultati ankete udeležencev in intervjuja z ravnateljico smo dokazali, da so udeleženci z večino obravnavanih kazalcev zadovoljni, posebej s predavatelji, urniki in referatom. Nezadovoljstvo pa so izrazili nad spletno stranjo. Ugotovili smo, da je organizacija dela dobra, da šola upošteva posebnosti izrednega izobraževanja, da med vodstvom in zaposlenimi so vzpostavljeni ugodna klima in prijazni odnosi, kar se prenaša tudi na študente.

Ključne besede: zadovoljstvo, izobraževanje, odrasli, kakovost, motivacija, pričakovanja.

SUMMARY

Customers' satisfaction is an important condition for success in business. The quality of products and services has strong impact on customers' satisfaction. Quality is particularly important for Educational organizations for adults. Adults have different needs and that's why the providers of such activities have to act adaptable. The aim of the thesis is to determine the customers' satisfaction in higher educational organization Izobraževalni center Memory. With results of the survey and interview with headmaster we had proved that participants of adults' education in Izobraževalni center Memory are satisfied with concerned indicators, especially with the lecturers, lectures schedules and information's office. Respondents in survey had expressed dissatisfaction over the organization's web site. In general we have found out that the organization of the company is very good. Furthermore the organization respects the particularities of adults' education. The organization as well leads a pleasant climate and friendly attitude between management and employees, which is transmitted to students.

Keywords: satisfaction, education, adults, quality, motivation, expectations.

UDK: 37.013.83(043.2)

VSEBINA

1	Uvod	1
1.1	Opredelitev problema in teoretičnih izhodišč	1
1.2	Namen in cilji zaključne projektne naloge.....	2
1.3	Predvidene metode za doseganje ciljev zaključne projektne naloge	3
1.4	Predvidene predpostavke in omejitve zaključne projektne naloge	4
2	Izobraževanje odraslih	5
2.1	Opredelitve nekaterih temeljnih pojmov v izobraževanju odraslih	6
2.2	Značilnosti izobraževanja odraslih.....	8
2.3	Dejavniki, ki vplivajo na motivacijo odraslih za izobraževanje	9
2.4	Odrasli in njihove posebnosti za učenje.....	10
2.5	Vpliv družbenih procesov na izobraževanje odraslih	12
3	Zadovoljstvo udeležencev kot dejavnik kakovosti šole	14
3.1	Opredelitev koncepta zadovoljstva	14
3.2	Opredelitev koncepta pričakovanj udeležencev	15
3.3	Evalvacija.....	17
3.3.1	Definicija evalvacije	17
3.3.2	Pomen evalvacije	17
3.4	Opredelitev koncepta kakovost izobraževalnih storitev	18
3.5	Opredelitev odnosa med zadovoljstvom in kakovostjo	23
3.6	Merjenje zadovoljstva udeležencev izobraževalnih storitev.....	23
4	Raziskava o zadovoljstvu udeležencev v Izobraževalnem centru Memory	26
4.1	Cilji in namen.....	26
4.2	Metoda anketiranja.....	26
4.3	Sestavljanje in opis anketnega vprašalnika.....	26
4.4	Merjenje zadovoljstva udeležencev z metodo anketiranja – izvedba anketiranja	27
4.5	Obdelava podatkov in analiza rezultatov	27
4.6	Intervju z ravnateljico šole	34
4.7	Predlogi za izboljšanje zadovoljstva udeležencev	35
5	Sklep	37
	Literatura	39
	Priloga	41

SLIKE

Slika 1: Temeljni model zadovoljstva uporabnikov	14
Slika 2: Hierarhija pričakovanj	16
Slika 3: Faze andragoškega ciklusa	17
Slika 4: Dejavniki, ki opredeljujejo dele storitve	23
Slika 5: Merjenje zadovoljstva udeležencev na različnih ravneh	24

PREGLEDNICE

Preglednica 1: Dimenzije kakovosti storitev	21
Preglednica 2: Ocena razpoložljivosti informacij o študijskem procesu	27
Preglednica 3: Ocena o obveščenosti o spremembah urnika predavanj	27
Preglednica 4: Ocena o prostorih predavanj, vaj in drugih oblik dela	28
Preglednica 5: Ocena o vsebinski ustreznosti spletne strani šole	28
Preglednica 6: Ocena o preglednosti spletne strani šole	28
Preglednica 7: Ocena o uporabnosti spletne strani šole	29
Preglednica 8: Ocena o razporedu ur predavanj, vaj in drugih oblik dela	29
Preglednica 9: Ocena o svetovanju in pomoči v zvezi s študijem	29
Preglednica 10: Ocena o ustreznosti uradnih ur v referatu	30
Preglednica 11: Ocena o ustreznosti dela osebja v referatu	30
Preglednica 12: Ocena o zanimivosti predavanj	30
Preglednica 13: Ocena o strokovnosti izvedbe predavanj	30
Preglednica 14: Ocena o praktični uporabnosti snovi iz predavanj	31
Preglednica 15: Ocena o izvajanju predavanj in spodbujanju sprotnega dela	31
Preglednica 16: Ocena o sistematičnosti razlaganja na predavanjih	31
Preglednica 17: Ocena o razumljivi razlagi na predavanjih	31
Preglednica 18: Ocena o uporabnosti študijske literature in drugih pripomočkov	32
Preglednica 19: Ocena o pripravljenosti predavateljev po pomoči študentom	32
Preglednica 20: Ocena o sodelovanju predavateljev s študenti	32
Preglednica 21: Ocena o spodbujanju predavateljev po izražanju mnenj študentov	32
Preglednica 22: Ocena o odzivanju na predloge s strani predavateljev	33
Preglednica 23: Ocena o dostopnosti predavateljev za mentorstvo pri diplomski nalogi	33
Preglednica 24: Ocena o izpolnitvi pričakovanj študija	33

KRAJŠAVE

Ur. l. RS	Uradni list Republike Slovenije
NPIO	nacionalni program izobraževanja odraslih
ZIO	zakon o izobraževanja odraslih
UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization
OECD	Organisation for Economic Co-operation and Development

1 UVOD

Zadovoljstvo se odraža skozi vse življenje in je pogoj za delovanje, za motivacijo, za občutek ugodja ter je cilj za uspešno življenje v vseh življenjskih obdobjih. Zadovoljstvo uporabnikov je še posebej v sodobnem času izredno pomembno. Konkurenca se iz trga blaga prenaša tudi na trg storitev in se tako izraža tudi na področju izobraževanja. Dobro in prav je, da se izobraževanje načrtuje in uresničuje tako, da se upošteva želje, interese in potrebe uporabnikov – ob upoštevanju kakovosti izobraževalnega procesa, tako v sferi javnega kot tudi zasebnega sektorja.

1.1 Opredelitev problema in teoretičnih izhodišč

Pregled različnih opredelitev koncepta zadovoljstva udeležencev pokaže, da se je razumevanje samega pojma v zadnjih desetletjih razvijalo. V različnih okoliščinah in za različne namene so nastale različne opredelitve. Nekatere se med seboj dopolnjujejo, druge si včasih tudi nasprotujejo, v nadaljevanju so prikazane nekatere izmed najbolj znanih in tudi največkrat uporabljenih.

Kotler in Clarke (1987, po Možina 2007) sta zadovoljstvo uporabnikov opredelila kot stanje, ki ga občuti oseba, potem ko izkusi neko dejavnost (izdelek/dosežek) in ta izpolni njena pričakovanja. Avtorja menita, da nastanejo pričakovanja na podlagi izkušenj v enakih ali podobnih okoliščinah pa tudi na podlagi izkušenj, o katerih pripovedujejo prijatelji, znanci ali zastopniki različnih organizacij.

Oliver (1997, po Možina 2007) se osredotoči predvsem na odziv uporabnika, na izkušnjo, ki jo je imel z neko storitvijo ali izdelkom. Zadovoljstvo opiše kot uporabnikov odziv na izpolnjenost, ki jo je občutil pri uporabi storitve ali izdelka. Zaradi neke značilnosti izdelka ali storitve, je uporabnik občutil zadovoljivo raven ugodja, ki je posledica izpolnjenosti.

Solomon (1996, po Možina 2007) pa meni, da je zadovoljstvo več kot le odziv na kakovost storitve ali izdelka. Tudi on meni, da na (ne)zadovoljstvo vplivajo pričakovanja o ravni kakovosti storitve ali izdelka. Uporabniki pogosto izoblikujejo pričakovanja o storitvi ali izdelku na podlagi pogovorov o tem izdelku ali storitvi, ki veljajo za kakovostne. Ob tem poudari nekatere spremljave odzivov ljudi, ki kažejo: ko nekaj deluje tako, kot smo pričakovali, ljudje navadno o zadevi niti ne razmišljamo veliko. Če pa, po drugi strani, nekaj ne izpolni naših pričakovanj, se lahko porodijo negativna čustva. Nasprotno pa zaznamo izpolnitev in zadovoljstvo, kadar izdelek ali storitev zadovoljita ali presežeta naša pričakovanja.

Zadovoljstvo se oblikuje na podlagi pričakovanj in zaznanih izkušenj. Zato ločimo zavedno in nezavedno zadovoljstvo. Če kupec nima možnosti (časovna ali denarna omejenost) ali motivacije (hitri vsakodnevni nakupi), da bi šel skozi proces primerjanja, se niti ne zaveda

zadovoljstva. V nasprotju z jasnim oz. zavednim zadovoljstvom razvije prikrito oz. nezavedno zadovoljstvo. Gre torej za vpletenost kupca v prodajni proces (Bloemer in de Ruyter 1997, 501).

Podjetje in druge organizacije morajo prilagoditi svoje proizvode pričakovanjem strank. Podjetje ali druga organizacija, ki obljublja nekaj, česar ne zmore ali ne namerava izpolniti, lahko prične izgubljati odjemalce, saj raziskave kažejo, da vsaka stranka s svojo negativno izkušnjo seznanjena enajst ljudi (Horovitz in Panak Jurgens 1997, 17–18).

Pri opredeljevanju koncepta zadovoljstva uporabnikov je treba omeniti vprašanje, ki ga pogosto postavljajo strokovnjaki za izobraževanje, namreč, kaj je zares cilj izobraževanja in ali je zadovoljstvo udeležencev (uporabnikov) tisti temeljni cilj, ki ga moramo skušati doseči, tudi ko izpeljujemo dejavnosti za zagotavljanje kakovosti izobraževanja.

Osnovni problem, ki ga skušamo preučiti, je ugotavljanje zadovoljstva udeležencev izobraževanja odraslih v višješolskem izobraževalnem programu. Zadovoljstvo bomo izvzeli kot osrednji dejavnik zagotavljanja kakovosti proučevane izobraževalne organizacije, pri čemer zaradi ozke usmerjenosti problematike, ostalih dejavnikov ne bomo upoštevali.

S pomočjo anketnih vprašalnikov bomo ugotavljali zadovoljstvo udeležencev v višješolskem izobraževalnem programu. Posebej bomo pripravili tudi vodeni intervju, v katerem bomo skušali ugotoviti mnenje ravnateljice šole o zadovoljstvu udeležencev. Rezultate obeh metod bomo med seboj primerjali in jih analizirali.

Ena izmed različic opredelitve kakovosti je, koliko izdelek ali storitev zadovoljuje pričakovanja, želje in potrebe uporabnikov (strank, uporabnikov) (Možina 2010, 60). Uporabnikove potrebe, pričakovanja in zahteve postanejo specifikacije (opisi) za izdelek ali storitev. Izobraževalna organizacija mora početi tisto, kar ponuja in kar udeleženci od nje pričakujejo. Zahteve in potrebe uporabnikov se običajno sčasoma spreminjajo, kar zahteva stalno preverjanje ustreznosti (relevantnosti) njihovih zahtev ali potreb.

Strokovnjaki s področja izobraževanja poudarjajo, da je zadovoljstvo udeležencev pomemben dejavnik kakovosti dela izobraževalne organizacije ali posameznega učitelja, vendar je treba dovolj pozornosti nameniti tudi t. i. »transformativnemu vidiku«, ki je v izobraževanju še posebno pomemben. Izobraževalni proces namreč spremlja nenehno spreminjanje (transformativni vidik) udeležencev, tudi njihovih vrednot, pričakovanj, potreb, to pa se doseže s pridobivanjem novega znanja in izkušenj (Možina 2010, 61).

1.2 Namen in cilji zaključne projektne naloge

Glavni namen projektne naloge je raziskati kakšno je zadovoljstvo udeležencev z vidika ugotavljanja in zagotavljanja kakovosti višješolskega izobraževalnega programa v

Izobraževalnem centru Memory, Višji strokovni šoli. Ugotoviti želimo tudi mnenje ravnateljice o zadovoljstvu udeležencev, rezultate obeh metod analizirati in podati sklepe.

Ugotoviti želimo ali so udeleženci izrednega izobraževanja zadovoljni z izvedbo študijskega procesa, ali so zadovoljni s ponujenim gradivom, ali so zadovoljni z izobraževalnimi prostori in tehnologijo, ali jim spletna stran in strokovni sodelavci nudijo potrebne informacije, ali so študentje zadovoljni z organizacijo dela ipd.

Cilji naloge so najprej na splošno predstaviti študij izobraževanja odraslih in poiskati dejavnike, ki vplivajo na motivacijo odraslih za izobraževanje. Predstavil bomo koncept zadovoljstva (različnih avtorjev), omenil bomo povezavo med zadovoljstvom udeležencev izobraževanja in kakovostnim delovanjem šole. Pripravili bomo anketni vprašalnik, ga razdelili med udeležence ter obdelali rezultate. Izvedli bomo tudi intervju z ravnateljico, v katerem želimo ugotoviti, v kolikšni meri je zadovoljna z delovanjem šole, kako vpliva uspeh udeležencev na kakovostno delovanje in na motivacijo zaposlenih. Z rezultati ankete bomo seznanili vodstvo šole ter podali predloge izboljšav.

1.3 Predvidene metode za doseganje ciljev zaključne projektne naloge

Teoretični del bo temeljil na metodi deskripcije in kompilacije. Definirali bomo osnovne značilnosti izobraževanja odraslih, dejavnike ki vplivajo na (de)motivacijo odraslih pri izobraževanju in pojem zadovoljstva udeležencev in pomen evalvacije.

V empiričnem delu bomo uporabili metodo anketnega vprašalnika in metodo vodenega intervjuja.

Anketni vprašalnik je za potrebe naše raziskave najboljši način pridobivanja anonimnih odgovorov v večji skupini anketiranih, kot je npr. oddelek študentov. Anketirali bomo populacijo vseh prisotnih študentov, 1. in 2. letnika, vpisanih v študijskem letu 2011/2012, Izobraževalnega centra Memory, Višje strokovne šole, programa Ekonomist. Vnaprej bomo pripravili anketni vprašalnik, ki bo v večini vseboval vprašanja nabora trditev s pet-stopenjsko lestvico. Za pridobitev poglobljenih odgovorov glede organizacije študija bomo uporabili vprašanja odprtega tipa. Anketiranje bo izvedeno na zadnjem predavanju, ko je zaradi priprav na izpit, bilo prisotnih največ študentov. Konec prvega semestra se nam zdi primeren čas anketiranja, saj študentje že poznajo šolski proces, potek predavanj, literaturo, zaposlene itd.

Vodeni intervju z ravnateljico šole bomo izvedli po anketiranju študentov. S pomočjo intervjuja bomo pridobili dodatne primarne podatke, ki nam bodo v pomoč pri interpretaciji ugotovitev in zaključka.

Pri obdelavi pridobljenih rezultatov bomo uporabili statistično in induktivno-deduktivno metodo. Zbrane bomo podatke obdelali in izpeljali sklepe o zadovoljstvu udeležencev.

1.4 Predvidene predpostavke in omejitve zaključne projektne naloge

Predpostavljamo, da so udeleženci izrednega izobraževanja zadovoljni nad potekom študijskega procesa in nasploh s ponujenimi storitvami izobraževanja. Nekaterim vključitev v izredno izobraževanje ponuja možnost dopolnitve prekinjenega šolanja iz preteklosti in s tem pridobitev višje stopnje izobrazbe, ohranitev delovnega mesta, pogosto tudi napredovanje na delovnem mestu. Večina študentov je zaposlenih, nekaj je tudi samostojnih podjetnikov, le redki so nezaposleni. Prav to vpliva na povezovanje šole z gospodarstvom in na obvezo upoštevanja smernic gospodarskega razvoja v študijskem procesu.

Šola v sklopu uvedbe sistema ugotavljanja in zagotavljanja kakovosti na šoli vodi obširno dokumentacijo, v katero imajo vpogled zgolj člani skupine za kakovost in ravnateljica. Kljub temu menimo, da lahko s pomočjo ankete pridobimo vpogled o oceni zadovoljstva udeležencev na šoli in primerjamo mnenja udeležencev z mnenjem ravnateljice in tako prispevamo pri podajanju mnenj o izboljšavah in vlaganjih v dodano vrednost šole.

Pri raziskavi lahko nastopijo omejitve, ki so povezane z naslednjimi težavami: slaba odzivnost udeležencev in nerealno odgovarjanje na vprašanja. Možna je nizka prisotnost slušateljev ob anketiranju, v tem primeru bi morali anketo ponoviti.

2 IZOBRAŽEVANJE ODRASLIH

Izobraževanje je izjemno pomembno za vsakega posameznika, prav tako pa je tudi ključnega pomena za razvoj vsake družbe. Vloga in pomen izobraževanja sta se v različnih zgodovinskih obdobjih spreminjala in kljub temu, da so bila obdobja, ko je bilo izobraževanje nezaželeno in necenjeno, lahko ugotovimo, da je bilo vedno povezano z razvojem družbe in ljudi.

Razvoj tehnike in tehnologije, dostopnost do izobraževalnih vsebin in razpoložljivost različnih sodobnih medijev močno vpliva na vključevanje ljudi v različne izobraževalne vsebine. Miselnost, da spada učenje zgolj v obdobje otroštva je že zdavnaj zastarela, saj se vse več ljudi v različnih življenjskih obdobjih izobražuje in širi svoja obzorja z vsebinami, ki jih trenutno potrebuje, ali z vsebinami, ki ga veselijo. Tako smo priča vseživljenjskem izobraževanju, saj se v sfero učenja vključujejo ljudje različnih starosti in z različnimi interesi. V izobraževalnih ustanovah izobraževanja odraslih srečujemo ljudi, ki se kot odrasli odločajo za programe temeljnega izobraževanja, za poklicno izobraževanje, za dodiplomsko in podiplomsko izobraževanje, veliko ljudi pa se vključuje v različne oblike neformalnega izobraževanja, v številne seminarje in delavnice, kjer je veliko zanimanja predvsem za aktualna funkcionalna znanja. In kaj je temu vzrok? Motivi ljudi so zelo različni, zelo pogosto so to zahteve delovnega mesta, ljudje želijo zastarelo znanje osvežiti, saj je današnji svet vsak dan prežet s številnimi novostmi, novimi tehnologijami, novimi zahtevami. Poleg tega pa doživljamo tudi na trgu delovne sile vedno večjo ponudbo in ljudje se zavedajo, da postaja znanje velika konkurenčna prednost, posebej še, če ga znamo implementirati v prakso.

Tako postaja izobraževanja odraslih pomemben del vseživljenjskega učenja, ki zadovoljuje potrebe ljudi različnih starostnih skupin (mladih, odraslih, starejših).

Jelenc (1996) navaja, da si posameznik za svoj razvoj najpogosteje zavestno pridobiva znanje, spretnosti in navade in si v življenju tako oblikuje učne navade, ki mu tudi kasneje v nadaljnjem življenju omogočajo izobraževanje in učenje. Posredno se tako vključuje v sistem vseživljenjskega učenja in izobraževanja. Prav zato je izobraževanje otrok in mladine začetno izobraževanje, izobraževanje odraslih pa nadaljevalno izobraževanje. Vendar sta obe vrsti izobraževanja enakovredna dela sistema izobraževanja, ki se med seboj dopolnjujeta in sooblikujeta celostno osebnost posameznika. Začetno izobraževanje pomeni osnovo izobraževalne poti in nam v rani mladosti razvija pozitiven odnos do učenja, kar je temelj za nadaljevalno izobraževanje in učenje v kasnejšem življenjskem obdobju. Izobraževanje odraslih omogoča vsem posameznikom, ki svojih življenjskih ciljev v začetnem izobraževanju niso dosegli, novo možnost (»second chance«) ter tako daje ljudem nove možnosti za bogatitev že pridobljenega znanja in za njihovo osebnostno rast. Vseživljenjsko izobraževanje lahko omogoča le tista družba, ki je dovolj odprta, ki se zaveda pomena izobraževanja in znanja in ki želi razvito okolje za ljudi v svojih lokalnih skupnostih.

Posredno prinaša znanje posamezniku boljše samopodobo, večje konkurenčne prednosti in tako tudi boljši zaslužek in večjo kupno moč.

Naj obrazložimo nekaj osnovnih pojmov kot so: odraslost, izobraževanje, izobraževanje odraslih, kot jih razumejo različni avtorji in opredeljujejo razni dokumenti in literatura.

2.1 Opredelitve nekaterih temeljnih pojmov v izobraževanju odraslih

Odraslost predstavlja položaj posameznika v družbi, ki mu običajno dodeljuje pravice, dolžnosti in odgovornosti in se zaradi tega razlikuje od otroštva.

V terminologiji izobraževanja odraslih (Jelenc in Svetina 1991) pojem odrasli, označuje osebe, ki so postale telesno in intelektualno zrele.

Odrasli učenci so vsi družbeno zreli državljani, ki se izobražujejo oziroma vstopajo v izobraževalno dejavnost iz različnih motivov: osebnih, poklicnih, ekonomskih, socialnih, kulturnih, državljskih ali duhovnih (Jarvis 1995, po Svetina in Perme 2005, 15).

Izraz izobraževanje nas pogosto spomni na klasično šolsko obliko poučevanja otrok in mladine, ki vključuje poučevanje učitelja in učenje učenca. Rezultat takega izobraževanja naj bi bilo za učence novo znanje oz. nove sposobnosti.

Cilj vsakega izobraževanja je pridobivanje novega znanja, ne glede ali gre za formalno ali neformalno obliko izobraževanja, za izobraževanje otrok, mladine ali odraslih. Povsod je cilj novo znanje, nove veščine, nove spretnosti, nove kompetence, nova dodana vrednost.

V neformalnem izobraževanju ni jasna ločnica med učiteljem in učencem, ni nujno, da izobraževanje poteka v uradnih izobraževalnih ustanovah (lahko gre za samoizobraževanje), izobraževancu ni cilj uradna listina, medtem ko se formalno izobraževanje zaključi z diplomo, spričevalom ali drugim uradnim potrdilom. Po Muršaku (2002) je v formalnem izobraževanju jasno določena vloga učenca in učitelja, osnovna naloga učitelja je izobraziti učenca, običajno v izobraževalni ustanovi (šole, ljudske univerze, izobraževalni centri itd.).

Ob zaključku formalnega izobraževanja udeleženec pridobi javnoveljavno (formalno) izobrazbo in javnoveljavno diplomo, spričevalo ali certifikat (Muršak 2002, 33).

UNESCO vidi izobraževanje kot organizirano in nepretrgano izobraževanje, oblikovano tako, da ponuja kombinacijo znanja, veščin in razumevanja koristnega za vse aktivnosti v življenju (Jarvis 1990, po Svetina in Perme 2005, 17).

Glede na široko zastavljeno definicijo, izobraževanje zajema naslednje elemente (Svetina in Perme 2005, 17):

- ♦ udeležnost izobraževalca in ustanove,

- ♦ proces, ki se odvija v daljšem časovnem obdobju,
- ♦ prenos splošnih, uporabnih znanj tistim, ki to želijo,
- ♦ pridobivanje veščin, kot del izobraževalnega procesa,
- ♦ sposobnost razumevanja širokega spektra znanj s povzemanjem informacij, razlaganje in sklepanje,
- ♦ kombinacija znanja, sposobnosti in razumevanja, kar je koristno za vse človeške aktivnosti.

Jelenc (1991) posebej poudarja, da zasledimo v UNESCO-vem priporočilu o razvoju *izobraževanja odraslih*, da sam pojem »izobraževanje odraslih« opredeljuje organizirano celoto izobraževalnega procesa za različne vrste vsebin, za različne metode učenja, ne glede ali gre za formalno ali neformalno obliko izobraževanja, da tovrstno izobraževanje nadaljuje, dopolnjuje ali celo nadomešča začetno izobraževanje v šolah, kolidžih in univerzah. Tovrstno izobraževanje zajema torej širok spekter izobraževanja, vsekakor veliko širši od prvotnega izobraževanja. Ta sistem omogoča veliki skupini ljudi možnost nadgradnje znanja, razvijanje novih zmožnosti, poglobitev in bogatitev strokovnih usposobljenosti in pridobivanje novih kompetenc.

Izobraževanje odraslih po Zakonu o izobraževanju odraslih – ZIO (Ur. l. RS, št. 110/06) zajema izobraževanje, izpopolnjevanje, usposabljanje in učenje oseb, ki so že izpolnile osnovnošolsko obveznost in si želijo pridobiti, razširiti in poglobiti znanje. Ta zakon določa obseg in načela za izobraževanje odraslih in opredeljuje udeležence izobraževanja in njihove pravice, ki izhajajo iz tovrstnega izobraževanja. V ZIO je posebej pomemben 2. člen, ki opredeljuje načela, ki jih je potrebno upoštevati pri izobraževanju odraslih:

- ♦ vseživljenjskost izobraževanja,
- ♦ dostopnost izobraževanja vsem pod enakimi pogoji,
- ♦ svoboda in avtonomnost pri izbiri poti, vsebine, oblik, sredstev in metod izobraževanja,
- ♦ laičnost izobraževanja odraslih, ki se opravlja kot javna služba,
- ♦ strokovna in etična odgovornost izobraževalcev,
- ♦ spoštovanje osebnosti in dostojanstva vsakega udeleženca in
- ♦ v javno veljavnih izobraževalnih programih doseganje enakih standardov kot v rednem izobraževanju.

Pojem izobraževanje odraslih torej vključuje vse tipe, oblike in procese pridobivanja novega znanja in veščin (Svetina in Perme 2005, 20). Izluščimo pa lahko naslednje ključne elemente:

- ♦ lokacije izobraževanja so lahko različne, saj poteka usposabljanje tako v izobraževalnih ustanovah kot na delovnem mestu ali v skupnosti,
- ♦ cilji so raznoliki in merijo na razvoj znanj, veščin in sposobnosti posameznika,
- ♦ oblike, vsebine in metode podajanja znanj so različne,
- ♦ razvoj je celovit in obsega osebne, kulturne in ekonomske dimenzije,

- ♦ vsebuje prilagajanja na spremembe v življenju posameznika skozi usposabljanje in aktivnosti,
- ♦ ima človeški in celovit pristop do učenja, ki prinaša spremembe v odnosu ali vedenju.

Izobraževanje odraslih omogoča (Muršak 2002, 47):

- ♦ splošno izobraževanje na posameznih področjih, ki jih posebej zanimajo (od vsebin, ki razširjajo njihovo splošno znanje in razumevanje, do takšnih, ki so povezane z njihovimi posebnimi interesi ali konjički, ki jih imajo);
- ♦ nadomestno izobraževanje za pridobitev temeljnih spretnosti tistim posameznikom, ki jih morda niso imeli možnosti pridobiti v svojem prejšnjem izobraževanju (npr. pismenost, numerične spretnosti);
- ♦ pridobitev diplom ali spričeval, ki jih posamezniki iz različnih razlogov niso mogli pridobiti, ko so bili še v sekundarnem izobraževanju - je del izobraževalnega sistema po končanem primarnem izobraževanju - osnovna šola in je lahko splošno, poklicno ali strokovno (prav tam, 115).

2.2 Značilnosti izobraževanja odraslih

Pri opredeljevanju področja izobraževanja odraslih je pomembno, da čim bolj natančno in jasno definiramo odraslega v izobraževanju in tiste značilnosti, ki odrasle pomembno razlikujejo od drugih skupin v izobraževanju.

Odrasli so v primerjavi z otroci veliko bolj raznovrstna populacija, ki se med seboj razlikuje v mnogih dejavnikih. Te razlike so posledica fizioloških, psiholoških in socioloških dejavnikov. Zelo težko govorimo o odraslem učencu kot o kategoriji, s katero bi definirali učeče se odrasle nasploh; lahko le predpostavljamo, da ima večina odraslih udeležencev izobraževanja neke skupne značilnosti, pomembne za načrtovanje in izpeljavo izobraževalnih.

Večina standardnih besedil o izobraževanju odraslih vsebuje tudi bistvene informacije in značilnosti odraslih udeležencev. Po mnenju Možine (2003) se odrasli vključujejo v izobraževanje po lastni izbiri, njihove potrebe so kratkoročne, znanje potrebujejo čim prej, imajo različne delovne in življenjske izkušnje, pri poučevanju je nujno potrebno upoštevati pretekle izkušnje, pri organizaciji izobraževanja pa izobraževanje prilagoditi delovnim in družinskim obveznostim posameznikov. Meni tudi, da je vključevanje posameznikov s pozitivno samopodobo bistveno lažje od tistih, ki imajo negativno samopodobo. Prepričana je, da je potrebno izobraževalni proces v celoti prilagoditi odraslim, ob tem pa se moramo zavedati, da so tudi odrasli zelo različni, veliko je takih, ki so v celoti odvisni od motivacije izvajalca izobraževanja.

Odrasle je potrebno osvestiti, kaj že znajo, upoštevati je treba njihove vrednote in stališča. Šele s takim načinom dela, lahko dosežemo cilje, ki smo si jih v izobraževanju odraslih zastavili.

2.3 Dejavniki, ki vplivajo na motivacijo odraslih za izobraževanje

Odrasle spodbuja k učenju veliko dejavnikov, naj povzamem po Sabini Jelenc (1996) nekaj ključnih motivacijskih dejavnikov:

- ♦ *Osebnostni razvoj in rast* – na to lahko vpliva podpora delodajalca (napotitev zaposlenega na izobraževanje, plačilo izobraževanja, nudenje študijskega dopusta), možnost napredovanja na delovnem mestu, prevzemanje odgovornejših delovnih nalog, višji osebni dohodek ipd.
- ♦ *Kognitivni interes* – tudi ta dejavnik se v skupini odraslih vse pogosteje zazna. Mnogi se vključujejo v izobraževanje zaradi užitka, spoznavanja novih ljudi, pridobivanja novega znanja, zaradi radovednosti, želje, da bi ugotovili, kaj že znajo ali da bi končno zaključili nedokončano izobraževanje, ki so ga v preteklosti iz različnih razlogov prekinili.
- ♦ *Zunanja pričakovanja* – izpolniti želijo pričakovanja nekoga, ki ga spoštujejo, ki jim pomeni avtoriteto (direktor, vodja ...).
- ♦ *Socialna blaginja* – s pridobljenim znanjem želijo prispevati k boljšemu sodelovanju in delu v skupnosti.
- ♦ *Pobeg* – vključevanje zaradi dolgočasja, prekinitve rutine z delovnega mesta in doma.

Odrasle vodijo v izobraževalni proces različni motivi, pri nekaterih so posamezni dejavniki posebej izraziti, pri drugih pa se prepleta več različnih motivov, ki vplivajo na to, da se posameznik odloči za vključitev v izobraževanje.

Jelenc (1996) je odrasle, ki se izobražujejo, razdelila v tri skupine, glede nato, kateri dejavnik je bil pri odločitvi za izobraževanje odločujoč:

- ♦ V prvi skupini se nahajajo udeleženci, ki so *usmerjeni k cilju*. Taki posamezniki si izberejo določen cilj, ki ga tekom izobraževanja zasledujejo (pridobiti poklic, pridobiti nova znanja in vedenja, biti bolj zadovoljen v življenju, napredovati na delovnem mestu ...). Običajno so motivi zunanji.
- ♦ V drugi skupini so udeleženci izobraževanja, *usmerjeni k dejavnosti*. Ni jim primarno znanje, ampak vključenost v skupino (pogosto zaradi osamljenosti), pridobivanje novih znancev, prijateljev.
- ♦ V tretjo skupino sodijo udeleženci izobraževanja, ki so *usmerjeni k učenju*. Taki udeleženci se v izobraževanje vključujejo zaradi lastnega razvoja, napredovanja, osebne rasti. Pomembni so notranji motivi.

Vsaka izobraževalna ustanova, ki izobražuje odrasle, mora dobro poznati motive, ki vodijo udeležence v izobraževalni proces. Še bolj natančno pa mora poznati ovire, ki vplivajo na to, da se odrasli ne odločajo za izobraževanje.

Z razliko od otrok in mladine imajo odrasli mnoge odgovornosti, ki jih morajo uskladiti z zahtevami učenja. Te odgovornosti lahko predstavljajo ovire, zaradi katerih ne morejo sodelovati v izobraževanju.

Ovire, ki negativno vplivajo na izobraževanje odraslih, je Jelenc (1996) razdelila v tri glavne skupine:

- ♦ *Situacijske ovire* – izhajajo iz trenutnega položaja posameznika. Pogosto so to:
 - ♦ pomanjkanje časa (prevelika službena obremenjenost, nezmožnost usklajevanja urnika dela s predavanji, deljen delovni čas, prevelike družinske obveznosti),
 - ♦ stroški izobraževanja (težka finančna situacija posameznika, nima denarja za plačevanje stroškov šolanja),
 - ♦ družinski problemi (varstvo otrok, ločitev),
 - ♦ oddaljenost izobraževalne organizacije (v lokalnem okolju ni ustrezne ustanove izobraževanja odraslih, oddaljenost pomeni dodatno časovno in finančno obremenitev posameznika).
- ♦ *Institucijske ovire* – posameznik ima v lokalnem okolju omejeno ponudbo izobraževanja (ni zelenega študijskega programa, ne dosega vpisnih pogojev, urniki predavanj so neustrezni, nima informacij o možnostih nadaljevanja šolanja, ne ve kje naj pridobi informacije).
- ♦ *Dispozicijske ovire* – izhajajo iz psiholoških značilnosti posameznikov (nizka samopodoba, nima samozavesti, prepričan je, da ne bo zmožel, ne zmore koncentracije, ima negativen odnos do izobraževanja, do šole nasploh).

2.4 Odrasli in njihove posebnosti za učenje

Obstajajo različna pojmovanja o sposobnostih odraslih za učenje. Nekateri strokovnjaki pravijo, da sposobnost za učenje narašča do dvajsetega leta, potem se za nekaj let ustavi in nato upada, drugi se seveda z navedeno trditvijo ne strinjajo.

Kot trdi Jelenc (1996) so za učenje pomembne tri bistvene lastnosti:

- ♦ *Emocionalno-motivacijske lastnosti* – pomenijo, koliko smo emocionalno stabilni, ali imamo jasne motive in cilje, kako je z našo odgovornostjo, kako intenzivno se odzivamo na frustracijske dogodke, ali smo dovolj vztrajni pri doseganju ciljev ... Te lastnosti odražajo, koliko smo odrasli oziroma in zreli.
- ♦ *Senzorične* – stanje čutil, vzdržljivost pri umskem delu in vzdržljivost živčnega sistema. Te sposobnosti se s staranjem spreminjajo, upadajo.

- ♦ *Intelektualno-spoznavne lastnosti* – to so sposobnosti učenja, inteligenca, mentalna kondicija, miselni procesi, hitrost in spomin. Ko se staramo, upada predvsem hitrost, manj pa intelektualno funkcioniranje.

Ker imajo udeleženci različne lastnosti, je tudi njihov odnos do dela in do učenja zelo različen. Velik vpliv na posameznika imajo tudi: kaj si posameznik predstavlja o samem sebi, kakšne so njegove izkušnje, starost, njegovo dosedanje znanje in izobrazba, stalnost miselne dejavnosti, poklic, ki ga opravlja, učne navade, kakšen je njegov način življenja.

Vedeti moramo, da je vsak posameznik nekaj posebnega in to postaja v odraslosti na podlagi izkušenj še bolj izrazito. Posameznik si ustvari podobo o samem sebi po predstavi, ki jo ima o svoji uspešnosti v dosedanjem življenju, po učinkovitosti komuniciranja z drugimi in po povratnih informacijah, ki jih prejema. Vse pre pogosto se dogaja, da so predstave odraslega o sebi preveč kritične, črnoglede in neutemeljene, kar lahko močno ovira uspešno učenje. To pogosto vpliva na to, da odrasli dvomijo v svoje učne sposobnosti. Razlog za to je predvsem strah pred morebitnim neuspehom. Ljudje smo na splošno nagnjeni, da podcenjujemo svoje sposobnosti. Odpravljanje takega načina razmišljanja, pa je eden od bistvenih ciljev izobraževanja odraslih (Jelenc 1996, 24) in pogoj za doseganje uspeha v izobraževalnem procesu udeležencev.

Odrasle kot udeležence izobraževanja lahko označimo s spodaj naštetimi posebnostmi (Svetina in Perme 2005, 27–29).

Tudi odraslim je pri učenju potrebno pokazati pravo mero spoštovanja. Potrebno jim je priznati veliko bogastvo izkušenj, ki jih odrasli udeleženci prispevajo v programu ter dopustiti, da svobodno izražajo njihova mnenja.

Odrasli so radi samostojni, ker pri učenju potrebujejo svobodo. Vloga učitelja je, da jih v učnem procesu aktivno vključuje, da spodbuja njihovo znanje in jih vodi pri kritičnem presojanju.

Odrasli so praktični in pogosto orientirani h koristnemu. V učenju vedno iščejo smisel. Novo znanje, ki ga sprejemajo, mora biti praktično naravnano, uporabno za delo in za upravljanje drugih nalog. Posledično so udeleženci pogosto osredotočeni na tiste vidike programov, ki so pomembni zanje in za njihovo delo. Zato jim morajo učitelji jasno povedati, kako bodo znanje uporabili na njihovem delovnem mestu, čemu bo znanje praktično služilo.

Posebnost je tudi, da so velikokrat usmerjeni k cilju, saj se v programe vpisujejo s točno zastavljenim ciljem (npr. pridobitev zelene stopnje izobrazbe, napredovanje na delovnem mestu ...), zato želijo organizirano izvajanje programa z jasno definiranimi cilji. Od učiteljev pričakujejo, da jih pri doseganju ciljev vodijo.

2.5 Vpliv družbenih procesov na izobraževanje odraslih

Izobraževanje postaja vplivni dejavnik družbenega razvoja posameznika in okolja, zlasti v sedanjem kriznem času, ko so konkurenčne prednosti posameznika in družbe še posebej pomembne. Razvita okolja se zavedajo, da je znanje vir družbenega bogastva, zato na vseh ravneh vzpodbujajo in razvijajo izobraževanje.

Strinjamo se s Čelebič et al. (2011) in Mohorčič Špolar in Ivančič (1996), da je vključenost v formalno ali neformalno izobraževanje pomembna, da to zagotovo vpliva na osebni razvoj posameznika, na njegovo zaposljivost, socialno vključenost in nasploh na socialni in gospodarski razvoj.

Potreba po izobraževanju lahko narašča tudi zaradi drugih družbenih dejavnikov, ki jih srečujemo v družbi (demografske spremembe, globalizacijski posegi, gospodarski razvoj in strukturne spremembe v gospodarstvu, tehnološki napredek, razmere in spremembe na trgu dela in današnje močno prilagajanje podnebnim spremembam).

V nadaljevanju se bomo dotaknili pomembnejših družbenih procesov, katere so izpostavili Čelebič et al. (2011).

Na proces izobraževanja odraslih pogosto vplivajo *demografske spremembe*. Danes se soočamo s podaljševanjem življenjske dobe ljudi, kar vpliva na staranje prebivalstva in s tem podaljševanje delovno aktivne dobe prebivalstva. Tudi v Sloveniji se delovna doba podaljšuje, pri tem pa lahko izobraževanje odraslih pomembno prispeva k ohranjanju zaposljivosti in večji prilagodljivosti starejših na trgu dela. S spreminjanjem starostne strukture prebivalstva se spreminjajo tudi življenjski vzorci, saj ljudje namenjamo čas različnim področjem življenja (izobraževanje, starševstvo, družina, zaposlitev, upokožitev). Prav zato se podaljšuje tudi čas, ki ga posameznik namenja za učenje in izobraževanje, pogosto pa je ta čas veliko bolj učinkovito izkoriščen, kot je bil v preteklosti.

Na izobraževanja odraslih močno vplivajo tudi *tehnološki napredek, gospodarska gibanja in strukturne spremembe v gospodarstvu*.

Tehnološki napredek vpliva na spremembe v vsebini in načinu dela ter na potrebo po prilagajanju tem spremembam z najrazličnejšim izobraževanjem. Prodor tehnologije in avtomatizacije na vsa področja življenja pa zahteva raznovrstno tehnično izobrazbo – in s tem zvišanje kvalifikacijskih zahtev delovnih mest, večjo dodano vrednost posameznega zaposlenega. Široka paleta raznovrstnega znanja postaja za posameznika nujnost, če se želi človek obdržati in delovati v teh sistemih. To vodi številne zaposlene odrasle ljudi v sistem izobraževanja, da pridobijo nova funkcionalna znanja in pogosto tudi nova poklicna znanja in nove kompetence. Srečamo jih na številnih ravneh prekvalifikacije in pridobivanja novih poklicni znanj.

Ugotavljamo, da na področje izobraževanja odraslih vplivajo tudi spremembe v strukturi gospodarstva, nova zakonodaja, novi predpisi, nove tehnološke zahtevnosti proizvodov in storitev, ki vplivajo na strukturo zaposlenih (po izobrazbi, dejavnostih in poklicnih skupinah). Prav te spremembe pa ustvarjajo vedno večje potrebe po izobraževanju odraslih na vseh ravneh.

Spremembe v gospodarstvu pogosto vplivajo tudi na spremembe na trgu dela (spremembe v obsegu in strukturi potreb po kadrih glede na doseženo stopnjo in smer izobrazbe, na nova poklicna znanja) in posledično na potrebo po prilagajanju tem spremembam z izobraževanjem (tipičen primer je bila nova trgovinska zakonodaja v letu 1993, ki je prisilila vse, ki so delali v trgovinah na tovrstno izobraževanje).

Na področje izobraževanja odraslih vpliva tudi *ekonomska kriza* in *recesija*, ki se kaže v zmanjšanem obsegu ekonomske aktivnosti in spremembi strukture gospodarstva, v povečanju brezposelnosti ter posledično v spremembah na trgu dela (sprememba števila in strukture zaposlenih po dejavnostih). Če pogledamo gibanje našega gospodarstva v zadnjih nekaj mesecih, lahko hitro ugotovimo velik padec gospodarske aktivnosti in posledično povečanje brezposelnosti, obenem bi to moralo pomeniti signal za večje vključevanje (še zlasti brezposelnih) v izobraževalne procese, za pridobivanje novih znanj, kompetenc in novih poklicnih znanj.

Statistični podatki v svetu in pri nas kažejo, da se za slabše kvalificirano delovno silo zmanjšujejo zaposlitvene možnosti. Kratkoročno gledano izobraževanje res ne oblikuje novih delovnih mest, pogosto pa sama delovna mesta oblikujejo potrebo in zahtevo po novem funkcionalnem izobraževanju. Prepričani smo, da dolgoročno prav izobraževanje zagotavlja osnovno ohranjanje in širjenje človeškega znanja, saj le tako lahko človek ustvarja novo tehnologijo in s tem prispeva k razvoju družbe in ustvarjanju novih proizvodov in storitev.

3 ZADOVOLJSTVO UDELEŽENCEV KOT DEJAVNIK KAKOVOSTI ŠOLE

S trditvijo, da je v izobraževalnih ustanovah zadovoljstvo udeležencev z izobraževalnimi storitvami eden glavnih kazalcev sistema presojanja in razvijanja kakovosti, se strinja veliko strokovnjakov na tem področju. Posledično podjetja posvečajo veliko časa pridobivanju povratnih informacij - merjenju zadovoljstva, načrtovanju, izvajanju in izboljševanju storitev, ki vplivajo na potrošnikovo (ne)zadovoljstvo. Zadovoljstvo je že nekaj časa eden od najpomembnejših kazalcev uspešnosti poslovanja podjetja (Musek Lešnik 2008, 23).

Namenimo najprej nekaj pozornosti razumevanju konceptov zadovoljstva in pričakovanja udeležencev. S pomočjo teh lahko definiramo pojem kakovost tudi v izobraževalnih storitvah.

3.1 Opredelitev koncepta zadovoljstva

Pri načrtovanju postopkov merjenja zadovoljstva udeležencev je pomembno razmisliti, kaj pomeni zadovoljstvo, kako se ga razume in kaj se v resnici meri. Ugotovil sem, da ga ni prav lahko opredeliti. Že vrsto let se razvija t. i. teorija zadovoljstva strank (Customer satisfaction theory), ki je osnova za opredeljevanje zadovoljstva na različnih področjih. Povzeto po definicijah različnih avtorjev je zadovoljstvo čustveni odgovor na doživeto izkušnjo oz. prejeto storitev.

Že v uvodu sem opredelil koncept zadovoljstva udeležencev v izobraževanju. Iz navedenega lahko vidimo, da se definicije osredotočajo v osnovi na pričakovanja udeležencev, izkušnje, ki jih imajo, kako zaznavajo neko storitev ali izdelek in ga na podlagi vsega tega ovrednotijo. S temi elementi je Možina (2007, 9) opredelila temeljni model zadovoljstva uporabnikov.



Slika 1: Temeljni model zadovoljstva uporabnikov

Vir: Možina 2007, 9.

Udeleženci si med izobraževalnim procesom naberejo nove izkušnje in informacije, ki lahko spremenijo raven njihovega zadovoljstva glede na ponujeno storitev, bodisi v pozitivni ali negativni smeri.

Možina (2010) kot največji dejavnik zadovoljstva izpostavlja pričakovanja in izkušnje uporabnikov, Devetak in Vukovič (2002) pa pravita, da je zadovoljstvo udeležencev odvisno od uspešnosti posameznika ob zaključku izobraževanja, od kakovostne ponudbe (npr. osvojeno znanje lahko uporabijo v praksi) in možnost izobraževanja v času, ko nimajo delovnih obveznosti (npr. možnost izrednih izpitnih rokov poleg rednih).

Različni avtorji in raziskovalci, ki jih omenja Musek Lešnik (2008) navajajo naslednje pozitivne posledice zadovoljstva potrošnikov:

- ♦ vračanje potrošnikov,
- ♦ razvijanje zvestobe pri potrošnikih,
- ♦ priporočanje in pripovedovanje drugim,
- ♦ povečevanje ugleda in pridobivanje javne podobe podjetja,
- ♦ večjo »odpornost« potrošnikov na pritiske konkurenčnih podjetij itd.

3.2 Opredelitev koncepta pričakovanj udeležencev

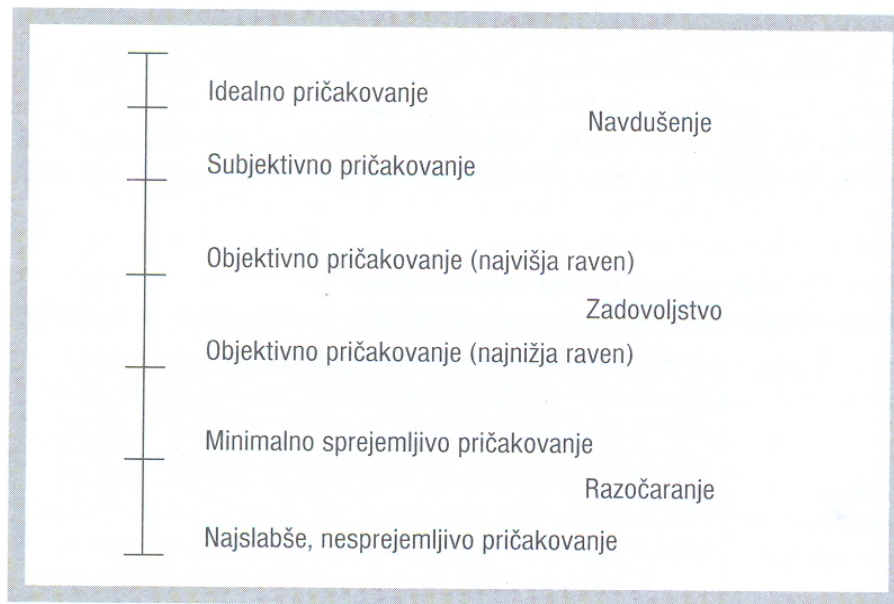
Musek Lešnik (2008, 26) pravi, da so vnaprejšnja uporabnikova pričakovanja ključen dejavnik zadovoljstva. Običajno se udeleženci vključujejo v izobraževalni proces z jasno opredeljenimi pričakovanji o storitvah, pogosto si pričakovanja oblikujejo na podlagi lastnih izkušenj, ali izkušenj prijateljev, ki jim zaupajo. Slabe izkušnje običajno oblikujejo nizka pričakovanja, medtem ko dobre izkušnje povečajo raven naših pričakovanj in dvigujejo povpraševanje po storitvah določene organizacije.

Udeleženci med in ob koncu izobraževanja pogosto primerjajo in vrednotijo lastna pričakovanja in potrebe, ki so jim kot nekakšno merilo, koliko so se jim ta pričakovanja izpolnila in koliko so s storitvijo zadovoljni (Možina 2007, 9). Po Musku Lešniku (2008) se oblikuje občutek:

- ♦ visokega zadovoljstva, včasih celo navdušenja, če izkušnje presežejo pričakovanja,
- ♦ zadovoljstva, če se jim med izobraževalno izkušnjo pričakovanja izpolnijo,
- ♦ nezadovoljstva, če realne izkušnje ne dosežejo pričakovanj.

Pričakovanja so lahko *objektivna* (temeljijo na realnih informacijah) in *subjektivna* (izražajo počutje posameznih udeležencev in njihovo mnenje, kakšna bi po njihovem mnenju morala biti kakovostna storitev).

Pričakovanja lahko razporedimo v hierarhijo pričakovanj od najslabšega (nesprejemljivega) do idealnega pričakovanja, kot prikazuje naslednja slika.

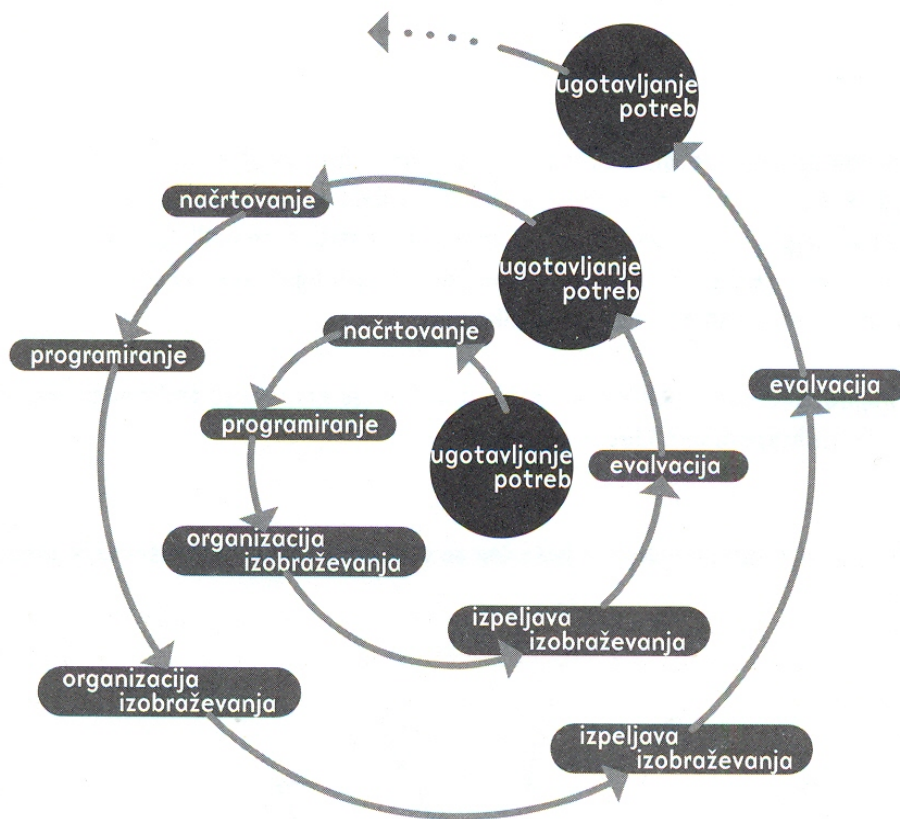


Slika 2: Hierarhija pričakovanj

Vir: Musek Lešnik 2008, 184.

Teorijo o zadovoljstvu strank je Jelenc (1996) povezala z andragoškim ciklom,¹ ki opredeljuje ugotavljanje začetnih pričakovanj udeležencev kot eno izmed temeljnih faz načrtovanja in izpeljave izobraževanja odraslih. Najprej je namreč potrebno prepoznati pričakovanja in potrebe udeležencev, da se lahko izobraževalni proces kakovostno načrtuje, sledi programiranje vsebin in priprava organizacije procesa. Po izvedenem izobraževanju se ovrednoti izide (faza evalvacije). Proces se seveda z evalvacijo ne konča, saj je ta faza pogosto spodbuda za novo učenje, da se na podlagi naučenega sprožijo nove potrebe, ki izhajajo iz novega znanja. Običajno sledi spiralno nadaljevanje vseh faz. Grafično ga prikazuje slika 3.

¹ Andragoški cikel je sistem postopkov oz. povezava različnih faz izobraževanja, ki jih upoštevajo organizacije pri oblikovanju programov in s tem se uresničujejo cilji izobraževanja odraslih (Jelenc 1991, 23).



Slika 3: Faze andragoškega ciklusa

Vir: Jelenc 1996, 82.

3.3 Evalvacija

V andragoškem ciklu smo omenili fazo evalvacije. V nadaljevanju bomo opredelili pojem in razjasnili njen pomen.

3.3.1 Definicija evalvacije

Evalvacija v najširšem smislu pomeni presojo, vrednotenje, ocenjevanje. Na področju vzgoje in izobraževanja bi lahko evalvacijo opredelili kot sistematično zbiranje informacij o aktivnostih, značilnostih in rezultatih programa, z namenom presoje programa, izboljšanja njegove učinkovitosti in planiranja prihodnjih programov (Slivar 2006, 16).

3.3.2 Pomen evalvacije

Po mnenju Slivarja (2006) evalvacija vpliva na eni strani na neposredno delo izvajalcev programov, saj odkriva in spodbuja procese notranje prenove ter aktivno in kakovostno učenje in poučevanje, na drugi strani pa vključuje kot enakopravne partnerje vse, ki jih prenova zadeva, posebej učitelje in druge delavce šole pa tudi druge deležnike izobraževalnega

procesa. Z evalvacijo programov določamo njihovo kvaliteto ter smernice za izboljšave. Zato proces evalvacije zahteva kakovosten pristop strokovnjakov v skladu z merili in standardi.

Nikoli ni pomembno, katero evalvacijo bomo izvajali, ampak kaj je potrebno ugotoviti, da bo odločitev o spremembi programa kakovostna in bo pripeljala k izboljšanju izvajanja programa.

Programska evalvacija naj bi dajala informacije vsem udeležencem, izvajalcem in naročnikom evalvacije o napredku pri doseganju ciljev programa, o vplivih na doseganje ciljev, izidih oz. rezultatih ter procesih uvajanja.

Velikokrat se kot izvajalci sprašujemo, ali je program kakovosten. Kako vemo, kako dober je program? Ali ga je možno izboljšati? Kaj lahko izboljšamo? Kako bomo program izboljšali? Ta in številna druga vprašanja si postavljajo učitelji in drugi strokovni sodelavci o svoji profesionalni praksi. Odgovori, ki jih prinaša evalvacija programa, jim omogočajo uresničitev želje po nenehnem razvoju lastne učinkovitosti.

Evalvacija daje usmeritve za takojšnje spreminjanje že obstoječih programov in uvajanje novih, drugačnih programov. Pomeni proces s katerim identificiramo potrebe študentov, poleg tega pa (Slivar 2006, 16):

- ♦ nam omogoča določiti prioritete znotraj teh potreb in opredeliti potrebe kot programske cilje,
- ♦ skupaj s spremljanjem omogoča prilagajanje programa že v času njegovega uvajanja,
- ♦ nam omogoča spreminjanje in prilagajanje obstoječih ciljev programa,
- ♦ uporabimo ga za identificiranje različnih pristopov pri izvedbi programa, gradiv in opreme, za določitev organizacije dela, izvajalcev – učiteljev za pripravo urnikov in drugih strukturnih elementov, ki so pomembni za uspešnost programa.
- ♦ omogoča zunanjim partnerjem pri odločitvah o podpori programa, njegovi spremembi ali ukinitvi.

3.4 Opredelitev koncepta kakovost izobraževalnih storitev

Ob iskanju definicije kakovosti smo opazili, da obstaja veliko različnih razlag pojma kakovosti, a nobena opredelitev ni tako enotna, da bi jo sprejela večina raziskovalcev. Različni avtorji se strinjajo da je pojem kakovosti relativen glede na uporabnike in okoliščine, v smislu, da različnim ljudem pomeni različne stvari, velikokrat je odvisna tudi od okoliščin v katerih jo ocenjujemo.

Poglejmo si nekaj navedb, ki bi najbolj ustrezale definiciji kakovosti v izobraževanju.

Po Možini (2010) se je klasifikacija pojma kakovosti razvila v devetdesetih letih, s petimi ključnimi koncepti kakovosti:

- ♦ *Kakovost kot izjemnost ali odličnost* – razvile so se tri različice tega pojmovanja. Prva pravi, da so potrebne izjemne okoliščine za doseganje visokih standardov kakovosti (npr. pogoj za vpis v določen program so izjemni rezultati, tehnološko opremljeni prostori izvajanja izobraževanja ...). Druga pravi, da je posebnost in nedostopnost izobrazbe že sama po sebi kakovost (niso dostopne za vse, elitistično pojmovanje). Zadnja trdi, da je storitev kakovostna, če uspešno opravi evalvacijo.
- ♦ *Kakovost kot popolnost* – kakovostna storitev je popolno izvedena – brez napak, običajno opravljena v prvem poskusu.
- ♦ *Kakovost kot vrednost za denar* – kakovost je izražena tudi preko cene, ki jo plačamo za izobraževanje.
- ♦ *Kakovost kot ustreznost namenu* – če storitev, ki je bila namenjena posamezniku zadovolji pričakovanja, potem je kakovostna.
- ♦ *Kakovost kot transformacija* – kakovostno izobraževanje je tisto, ob katerem se spreminjamo in znanje nadgrajujemo.

Musek Lešnik in Bergant (2001) pravita, da je kakovost vse kar ljudje delajo ali se naučijo in pri tem zadovoljuje eno ali več potreb. Iz tega sledi, da je kakovostno izobraževanje tisto, ki je za udeležence koristno, uporabno, smiselno in vredno.

Z vidika organizacije pa je to sposobnost ustanove, da ustreže ali še več, preseže pričakovanja udeležencev. V prejšnjem poglavju (poglavje 3.2) smo definirali koncept pričakovanja v povezavi z zadovoljstvom in ugotovili, da ocenjujemo za kakovostno tisto ustanovo, ki je izpolnila naša pričakovanja.

Kakovost je najpomembnejši dejavnik s katerim se srečujejo storitvena podjetja, saj je ponudba kakovostnih storitev na trgu pogoj za doseganje uspešnega poslovanja.

Kakovost storitev opredeljuje Faganel (2010) kot razmerje med uporabnikovimi predhodnimi pričakovanji in izkušnjami med in po uporabi storitev.

Potočnik (2000) opredeljuje kakovostno storitev kot razliko med pričakovano in zaznano dejansko storitvijo porabnika, saj je oceniti kakovost izdelka veliko lažje kot oceniti kakovost storitve. Izdelek lahko ocenimo po tehničnih lastnostih (oblika, barva, velikost, uporabnost ...), pri storitvi pa posameznik ocenjuje videz in urejenost zaposlenih, opremo storitvenega podjetja itd. Ocenjuje tudi proces izvedbe storitve in ne stanja po izvedbi. Za razliko od kakovosti izdelka, se ocenjuje kakovost storitve tako po procesu prevzema storitve (npr. znanje, ki ga je posameznik prejel na predavanjih ob zaključenem študijskem letu), kot tudi po rezultatu storitve (v izobraževanju je to na primer uspeh ob zaključku).

Po navedenih definicijah je torej razvidno, da imajo uporabniki pomembno vlogo pri določanju kakovosti storitev. Njihovo zadovoljstvo je informacija podjetju o prednostih oz. slabostih. Uporabnik ima svoja pričakovanja, potrebe in zahteve, ki postanejo pomembne

bodisi za izdelek bodisi za storitev. Kakovostna storitev je po tem pojmovanju tista, ki ustreza pričakovanjem in zahtevam uporabnikov.

Snoj (2000) razdeli pojmovanje kakovosti storitev v dve skupini, in sicer glede na absolutnost oziroma relativnost njene merljivosti:

- ♦ *Objektivna (racionalna)* merljivost – storitve se merijo laboratorijsko, tehnično in se nato primerjajo s standardi.
- ♦ *Subjektivna (humanistična)* merljivost – storitve se merijo s strani uporabnikov. Rezultati so posameznikove ocene in mnenja.

Mnogi raziskovalci se z navedeno razlago niso strinjali, češ da objektivne kakovosti sploh ni in da so rezultati meritev vedno subjektivni, zato so se pojavila nova pojmovanja dimenzij kakovosti. Po Faganelu (2010) je kakovost razdeljena na dva dela, glede na zaznavanje s strani uporabnikov:

- ♦ *Tehnična dimenzija* – kaj uporabniki dobijo zaradi karakteristik kot tehnične rešitve problema.
- ♦ *Funkcionalna dimenzija* – način, kako uporabnik prejme storitev in njegova izkušnja v procesu uporabe storitve.

Spet se nekateri raziskovalci niso strinjali z novo delitvijo in so predlagali uvedbo treh dimenzij, in sicer glede na potrebo po eksplicitni prepoznavi fizičnega okolja s samo storitvijo. Model zaznane kakovosti se deli še na tri kakovostne dimenzije: *tehnična*, *socialna* in *ekonomska*.

Dolga leta raziskovanja in obravnavanja kakovosti storitev so različni avtorji in raziskovalci dimenzije kakovosti zelo natančno razčlenili, kar predstavljamo v preglednici na naslednji strani.

Preglednica 1: Dimenzije kakovosti storitev

fizična podpora	razpoložljivost mirnih študijskih koticov, snažnost objektov, obsežnost knjižnične literature, prostori za počitek, računalniška opremljenost;
zanesljivost	pripravljenost in usposobljenost za izvajanje kot je obljubljeno;
odzivnost	pripravljenost organizacije za takojšnjo pomoč uporabnikom in odzivanje na njihove težave;
usposobljenost	strokovnost in ustrezna znanja in veščine v zvezi z izvajanjem storitev;
vljudnost	spoštovanje udeležencev izobraževanja, uglajenost v komuniciranju z njimi ter prijaznost;
zaupanje in varnost	strokovna pooblaščenost osebja in sposobnost razvijanja občutka zaupanja in varnosti;
dostopnost	izvajalci so na razpolago udeležencem, omogočene so telefonske, internetne povezave, primerna lokacija, udeležencem prijazne uradne ure;
komuniciranje	sprotno informiranje udeležencev, posredovanje razumljivih informacij, vodenje evidence pritožb, reagiranje na povratne informacije;
empatija	razumevanje in poznavanje udeležencev, skrb za nenehno ugotavljanje zahtev, potreb udeležencev, izkazani interes za napredovanje študentov, pripravljenost upoštevati mnenja študentov;
programske vsebine predavanj	verjetnost izpolnjevanja osebnih potreb, možnost razvoja svojih sposobnosti, priprava na kariero, kakovost materialov s predavanj;
ocenjevanje	primernost ocenjevalnega sistema, zahtevana količina dela med moduli, čas potreben za pridobitev pozitivne ocene, verjetnost priznanja za trdo delo;

Vir: Faganel 2010, 69–72.

Drugi avtorji (Horovitz in Panak Jurgens 1997, 23–25) poudarjajo, da ima na kakovost storitev velik vpliv tudi organizacijska kultura podjetja. V različnih raziskavah so vodilni omenjali organizacijsko kulturo, ki veliko prispeva h kakovostnim storitvam. Pomeni tudi način konstruktivnega medsebojnega komuniciranja in vrsto informacij, ki krožijo med ljudmi. To je še posebej pomembno za kakovost storitev. Zelo pomembni so tudi odnosi med zaposlenimi, ki se pogosto zrcalijo v odnosu do strank. Delavec, ki je osoren do sodelavcev, je osoren tudi do strank in obratno.

V nadaljevanju so našteje nekatere dejavnosti, s katerimi podjetja dosegajo visoke standarde kakovosti (Potočnik 2000, 159):

- ♦ oblikovanje strategije za zadovoljitev potreb porabnikov,
- ♦ izobraževanje zaposlenih na področju kakovosti,
- ♦ popolna predanost kakovosti storitev (način izvedbe storitve in finančna učinkovitost),
- ♦ zadovoljevanje potreb zaposlenih (dobri odnosi med zaposlenimi in porabniki omogočajo razvijanje pozitivnih odnosov)
- ♦ zbiranje povratnih informacij porabnikov,
- ♦ podjetja naj porabnikom ne obljublajo več, kot so s svojimi storitvami sposobna uresničiti.

Izobraževalne ustanove lahko notranje ali zunanje presojujejo kakovost. V praksi je sicer težko potegniti ločnico med enim in drugim načinom, vendar je pomembno, da gre pri enem za izboljševanje in razvijanje kakovosti, pri drugem pa za nadzor nad doseganjem dogovorjene ravni kakovosti.

Naj povzamemo temeljne značilnosti notranjih in zunanjih načinov skrbi za kakovost:

- ♦ *Notranje presojanje kakovosti:* To zajema sistematične postopke, v katerih izobraževalna ustanova sama oceni svojo kakovost ter na podlagi ocen načrtuje in izvede izboljšave. Za notranjo evalvacijo se kot sopomenko uporablja izraz samoevalvacija. Ni uporabljena le v individualnem, ampak tudi v skupinskem smislu – zaposleni sami (ali ob zunanji svetovalni pomoči) zbirajo, vrednotijo, interpretirajo podatke in informacije. Poglavitni cilj notranje skrbi za kakovost je izboljšanje kakovosti.
- ♦ *Zunanje presojanje kakovosti:* Pomeni sistematično zbiranje podatkov in informacij o šolskem delu s strani zunanjih evalvatorjev. Ocenjuje se lahko širok spekter dejavnosti, kot so npr. delo z udeleženci, delo z učitelji in drugimi strokovni sodelavci, vodenje in upravljanje, izvedba izobraževalnega programa, modula, predmeta ... Tukaj je poglaviti namen izkazovanje odgovornosti za kakovost ali nadzor nad doseženo kakovostjo.

Vsaka izmed opisanih metod ima svoje prednosti in slabosti. Naj navedemo samo nekaj prednosti vsake, ki se nam zdijo pomembne:

- ♦ S pomočjo samoevalvacije postane skrb za kakovost organizacije odgovornost vseh zaposlenih in ne le izbranih posameznikov.
- ♦ Med procesom se izboljšajo procesi odločanja in pospešuje se medsebojno sodelovanje.
- ♦ Končni cilj je predvsem izboljševanje in razvoj kakovosti in ne doseganje čim boljše ocene in dokazovanje doseganja kakovosti, kot je to lahko pri zunanji evalvaciji.
- ♦ Zunanji način evalvacije prinaša informacije in podatke »od zunaj«, ki nam lahko potrdijo postavljena merila in standarde kakovosti oz. predstavljajo predloge za izboljšave. Več o tem je napisano v knjigi *Kakovost kot (z)možnost – Možina (2007)*.

3.5 Opredelitev odnosa med zadovoljstvom in kakovostjo

Razlikovati moramo med kakovostjo storitve in zadovoljstvom udeležencev s ponujenim izobraževanjem.

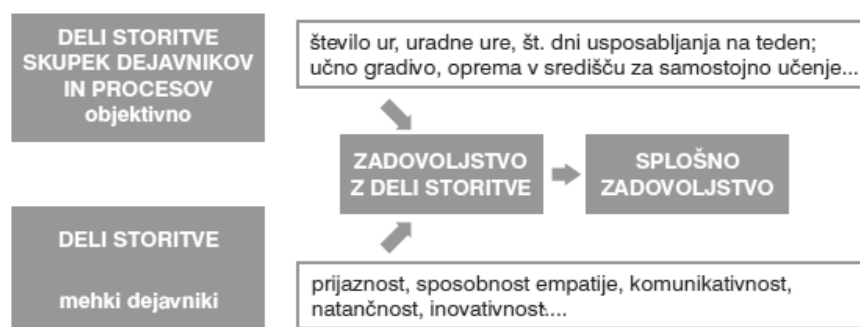
Obstaja obojestranska povezava med pojmom in sicer, nekateri avtorji pravijo, da iz zaznane kakovosti storitev sledi zadovoljstvo udeležencev. V obratni smeri pa zadovoljni uporabniki storitev ženejo ustanovo k ponudbi kakovostnih storitev. Lahko bi rekli, da je kriterij za dejansko kakovost storitev neke organizacije konstantno zadovoljstvo udeležencev.

Po Faganelu (2010), ki je primerjal opredelitvi kakovosti storitev in zadovoljstva, je kakovost opredeljena kot razhajanje med pričakovanji in zaznavanjem, zadovoljstvo pa je predvsem odziv na to razhajanje. Zadovoljstvo se lahko oblikuje le na podlagi neposredne izkušnje, o kakovosti pa lahko sklepamo tudi brez te izkušnje.

Glede na način zaznavanja zadovoljstva pravi Potočnik (2000), da udeleženci izobraževanja zadovoljstvo zaznavajo s čustvi (npr. strinjanje, presenečanje, veselje, žalost), kakovost ponujene storitve pa dojemajo razumsko (npr. kakšno korist jim je izobraževanje prineslo). Običajno sta obe veličini neodvisni, toda tesno povezani, povečanje ene verjetno vodi k povečanju druge.

3.6 Merjenje zadovoljstva udeležencev izobraževalnih storitev

Namen preučevanja oz. raziskovanja zadovoljstva uporabnikov ni samo, da vodstvo storitvenega podjetja ugotovi, kako zadovoljni so uporabniki njegovih storitev, ampak tudi, da se storitveno podjetje osredotoči na izboljšanje kakovosti svojih storitev (npr. odpravi napake na nezadovoljnih področjih). Z raziskavo lahko ugotovimo tudi koliko so bili prejšnji ukrepi uspešni.



Slika 4: Dejavniki, ki opredeljujejo dele storitve

Vir: Možina 2007, 14.

Navadno bo udeleženec izrazil splošno zadovoljstvo s storitvijo na podlagi zadovoljstva s posameznimi deli storitve. Možina (2007) je opredelila dve skupini dejavnikov, ki vplivajo na zadovoljstvo. To so *objektivni* in *mehki dejavniki*.

Objektivni dejavniki so na primer:

- ♦ ažurno obveščanje s spremembami,
- ♦ načini obveščanja (oglasna deska, sporočila po pošti, po telefonu ...),
- ♦ organizacija izobraževalnega procesa (letna razporeditev predavanj, konzultacij, razporeditev izpitnih rokov, število izpitnih rokov, čas govornih ur, čas uradnih ur referata ...),
- ♦ učno gradivo (dostopno, pregledno, dovolj vaj ...),
- ♦ vrste informiranja in svetovanja in oblike pomoči pri samostojnem učenju,
- ♦ uporabljene oblike in metode dela.

Pomembni pa so tudi mehki dejavniki: prijaznost, sposobnost empatije, dostopnost za pogovor, spoštljivost, prilagodljivost, strpnost, komunikativnost, natančnost, doslednost, pravičnost, inovativnost, smisel za humor, prepričljivost, splošna razgledanost, karizmatičnost, točnost, izkušnost, strokovnost, motivacijske sposobnosti, pripravljenost za pomoč, redoljubnost ...

Pri sestavljanju instrumentov za merjenje zadovoljstva udeležencev je priporočljivo, da se vanje zajame eno in drugo vrsto dejavnikov.

Izobraževalne ustanove lahko zadovoljstvo raziskujejo na treh različnih ravneh, na ravni izobraževalne organizacije, izobraževalnega programa, posameznega modula (dela programa, predmeta). V zadnjih letih pa se vedno bolj uveljavlja merjenje zadovoljstva udeležencev z delom učiteljev/profesorjev.



Slika 5: Merjenje zadovoljstva udeležencev na različnih ravneh

Vir: Možina 2007, 29.

Merjenje zadovoljstva se lahko izvede s pomočjo ustreznega vprašalnika, v katerem so merilne lestvice z značilnostmi izobraževalne ponudbe, ki vplivajo na zadovoljstvo udeležencev.

Sami smo v empiričnem delu uporabili prav to metodo. Pri oblikovanju anketnega vprašanja smo upoštevali zgoraj navedeno in uporabili objektivne in mehke dejavnike. Pri tem smo poskušali zajeti vse tri ravni merjenja zadovoljstva udeležencev.

4 RAZISKAVA O ZADOVOLJSTVU UDELEŽENCEV V IZOBRAŽEVALNEM CENTRU MEMORY

V raziskavi smo se osredotočili na »udeležence v izobraževanju« kot najpomembnejše uporabnike izobraževalnih storitev ter na merjenje njihovega zadovoljstva.

4.1 Cilji in namen

Z analizo raziskave smo želeli določiti ključne dejavnike in jakost njihovega vpliva na zaznavanje kakovosti izobraževalnih storitev, ki jih nudi Izobraževalni center Memory uporabnikom – študentom.

Poleg tega je namen raziskave izmeriti splošno stopnjo zadovoljstva in stopnjo zadovoljstva s posameznimi dimenzijami in posledično izpostaviti problematična področja, na katera naj se Izobraževalni center Memory prioritarno osredotoči pri zagotavljanju še višje ravni kakovostnih izobraževalnih storitev.

4.2 Metoda anketiranja

Pripravili smo anketo, s katero smo raziskovali, zbirali podatke in informacije, stališča in mnenja študentov o zadovoljstvu z izbranim izobraževanjem.

4.3 Sestavljanje in opis anketnega vprašalnika

Anketni vprašalnik je namenjen merjenju zadovoljstva udeležencev v Izobraževalnem centru Memory, Višji strokovni šoli. Vprašalnik je enoten za vse udeležence in predstavlja osnovo za oceno in ugotovitev zadovoljstva udeležencev.

Merjenje zadovoljstva udeležencev se najpogosteje meri s pomočjo vprašalnikov, ki nam nudijo hitre povratne informacije, na osnovi katerih je mogoče ugotoviti, kje in na katerih področjih so potrebne spremembe.

Anketni vprašalnik smo sestavili iz 23 različnih vprašanj, ki se nanašajo na zadovoljstvo udeležencev s ponujenimi storitvami izbranega izobraževalnega središča. Uporabili smo vprašanja zaprtega tipa z večstransko možnostjo izbire odgovorov: nikakor se ne strinjam, se ne strinjam, sem neodločen/-a, strinjam se, popolnoma se strinjam. Zadnja tri vprašanja pa so odprtega tipa, tako smo anketirancem ponudili možnost, da napišejo lastno mnenje in predloge.

4.4 Merjenje zadovoljstva udeležencev z metodo anketiranja – izvedba anketiranja

Anketo smo izvedli na obeh poslovnih enotah podjetja, in sicer v Kopru in Dutovljah. Anketirali sem 64 študentov izrednega izobraževanja, 31 v Dutovljah in 33 v Kopru.

4.5 Obdelava podatkov in analiza rezultatov

Anketirali smo študente 1. in 2. letnika Višje strokovne šole, smer ekonomist, anketiranje smo izvedli v prvem tednu januarja 2012. Podatke smo obdelali s programom MS Excel. Iz rezultatov ankete na splošno ugotavljamo, da so študentje večinoma zelo zadovoljni s ponujenimi storitvami Izobraževalnega centra Memory.

Na prvo trditev, da so »informacije o študijskem procesu na razpolago« se je 42 udeležencev popolnoma strinjalo, 8 pa se jih sploh ni strinjalo.

Preglednica 2: Ocena razpoložljivosti informacij o študijskem procesu

	nikakor se ne strinjam	se ne strinjam	sem neodločen/-a	strinjam se	popolnoma se strinjam
št. odgovorov	8	6	5	3	42

Posredovanje informacij študentom ima zelo pomembno vlogo. Še posebno na začetku študija, ko študentje vstopajo v novo šolsko okolje, ustanovo, spoznavajo nove predavatelje, sošolce, osebje šole, je za njih zelo pomembno, da se jim posreduje čim več koristnih informacij za začetek študija. Ko enkrat dobijo dovolj informacij o samem poteku šolanja in spoznajo obveznosti, ki jih čakajo, se hitro prilagodijo in izgubijo začetni strah ter tako z večjo voljo in zavzetostjo nadaljujejo s študijem.

Druga trditev: »obveščanje o spremembah urnika predavanj je natančno«, je zelo pomembno z vidika izobraževanja odraslih, saj mora organizacija urnik pogosto prilagoditi izrednemu izobraževanju. Ker so udeleženci izobraževanja večinoma odrasli in imajo redno zaposlitev, mora biti obveščanost čim bolj natančna, da si lahko ob morebitni spremembi urnika tudi uskladijo delovni čas.

40 udeležencev se je popolnoma strinjalo in jih meni, da je obveščanje o spremembah zelo natančno, 10 se jih je strinjalo, 4 so bili neodločeni, 7 se jih ni strinjalo, 3 pa se nikakor niso strinjali.

Preglednica 3: Ocena o obveščanosti o spremembah urnika predavanj

	nikakor se ne strinjam	se ne strinjam	sem neodločen/-a	strinjam se	popolnoma se strinjam
št. odgovorov	3	7	4	10	40

Na tretjo trditev: »prostori za predavanja, vaje in druge oblike dela so ustrezni«, se je tudi večina udeležencev strinjala, in sicer 38 se jih je popolnoma strinjalo, 17 se jih je strinjalo, nekateri pa so bili neopredeljeni oz. se niso strinjali.

Vprašanje je zelo pomembno zaradi same izvedbe in ustreznosti izvedbe izobraževanja.

Preglednica 4: Ocena o prostorih predavanj, vaj in drugih oblik dela

	nikakor se ne strinjam	se ne strinjam	sem neodločen/-a	strinjam se	popolnoma se strinjam
št. odgovorov	1	3	5	17	38

Naslednje 3 trditve so se nanašala na spletno stran šole. Z rezultati anketiranja smo ugotovili, da udeleženci niso zadovoljni s spletno stranjo, saj je potrebna temeljite prenove, kar pa se vodstvo podjetja tudi zaveda in ima že v planu novo spletno stran.

Na 4. trditev, da je »spletna stran šole vsebinsko ustrezna«, se 24 udeležencev nikakor ni strinjalo, 8 se jih ni strinjalo, le 11 se jih je popolnoma strinjalo.

Glede vsebine spletne strani menimo, da ji predvsem manjka študentski informacijski sistem, da bi se lahko udeleženci prijavljali na izpite in druge obveznosti preko doma. Tako bi se omogočilo lažje posredovanje rezultatov študentom.

Preglednica 5: Ocena o vsebinski ustreznosti spletne strani šole

	nikakor se ne strinjam	se ne strinjam	sem neodločen/-a	strinjam se	popolnoma se strinjam
št. odgovorov	24	8	12	9	11

Na peto trditev, da je »spletna stran šole pregledna« se je le 6 udeležencev popolnoma strinjalo, 23 se jih nikakor ni strinjalo s to trditvijo.

Mislimo, da je preglednost spletne strani zelo pomembna, predvsem za nove potencialne kandidate, ki iščejo informacije na spletu in se nameravajo vpisati v šolo, zato bi bilo potrebno ugotoviti, kaj konkretno se udeležencem zdi nepregledno.

Preglednica 6: Ocena o preglednosti spletne strani šole

	nikakor se ne strinjam	se ne strinjam	sem neodločen/-a	strinjam se	popolnoma se strinjam
št. odgovorov	23	12	12	11	6

Glede 6. trditve, da je »spletna stran uporabna«, se 27 udeležencev nikakor ni strinjalo, 6 se jih ni strinjalo, le 14 se jih je popolnoma strinjalo.

Uporabnost spletne strani je zelo slaba, saj manjkajo npr: nekatera obvestila za študente, sistem podoben ŠIS-u, ...

Preglednica 7: Ocena o uporabnosti spletne strani šole

	nikakor se ne strinjam	se ne strinjam	sem neodločen/-a	strinjam se	popolnoma se strinjam
št. odgovorov	27	6	5	12	14

Prepričani smo, da je zelo pomemben ustrezen raspored ur za predavanja, vaje in za druge oblike dela, še posebej za organizacijo izobraževanja odraslih, saj je večina udeležencev zaposlenih, zato je izvajanje predavanj možno le v popoldanskih urah. Tudi obveščena mora biti sprotna in natančna, da si lahko ob morebitni spremembi urnika uskladijo delovni čas.

37 udeležencev se je popolnoma strinjalo in jih meni, da je obveščanje o spremembah zelo natančno, 9 se jih je strinjalo, 11 je bilo neodločenih, 3 se niso strinjali, 4 pa se nikakor niso strinjali s tem vprašanjem.

Preglednica 8: Ocena o razporedu ur predavanj, vaj in drugih oblik dela

	nikakor se ne strinjam	se ne strinjam	sem neodločen/-a	strinjam se	popolnoma se strinjam
št. odgovorov	4	3	11	9	37

Zelo pomembna je tudi 8. trditev: »vem, na koga se lahko obrnem po pomoč v zvezi s študijem«. Študentje so v glavnem potrdili, da so seznanjeni kdo je na šoli odgovoren glede pomoči in svetovanja na šoli. Kar 46 se jih je popolnoma strinjalo s trditvijo, 8 se jih je strinjalo. Le nekateri se niso strinjali oz. bili neopredeljeni.

Preglednica 9: Ocena o svetovanju in pomoči v zvezi s študijem

	nikakor se ne strinjam	se ne strinjam	sem neodločen/-a	strinjam se	popolnoma se strinjam
št. odgovorov	1	6	3	8	46

Naslednje dve trditvi sta se nanašali na delo referata ter delovni čas referata. Iz rezultatov lahko povemo, da so udeleženci zelo zadovoljni z delom osebja referata in delovnim časom.

Na trditev št. 9: »uradne ure referata so ustrezne«, se jih je 29 popolnoma strinjalo, 14 se jih je strinjalo, le 3 se nikakor niso strinjali.

Zanimivo je, da jih je bilo kar 12 neodločenih, menim, da predvsem zaradi njihovega delovnega urnika, saj so uradne ure referata od 12 – 18, večina pa ima stalno zaposlitev do 16.00, nato pa gredo direktno na predavanja. Šolanje ob delu takim študentom vzame precej energije, časa za informacije pa imajo le med odmorom med predavanji.

Preglednica 10: Ocena o ustreznosti uradnih ur v referatu

	nikakor se ne strinjam	se ne strinjam	sem neodločen/-a	strinjam se	popolnoma se strinjam
št. odgovorov	3	6	12	14	29

Pri 10. trditvi – »delo osebja v referatu (pomoč, informacije, odzivnost) je ustrezno« ugotavljam, da je delo osebja v referatu (pomoč, informacije, odzivnost) ustrezno, saj so udeleženci zadovoljni. Kar 49 se jih je popolnoma strinjalo, 7 se jih je strinjalo, le nekateri se niso strinjali oz. bili neopredeljeni.

Preglednica 11: Ocena o ustreznosti dela osebja v referatu

	nikakor se ne strinjam	se ne strinjam	sem neodločen/-a	strinjam se	popolnoma se strinjam
št. odgovorov	3	2	3	7	49

Naslednje trditve se nanašajo na izvajanje predavanj in na delo predavateljev.

Z 11. trditvijo – »izvajanje predavanj je zanimivo« sem želel izvedeti, ali so udeležencem predavanja zanimiva. Menim, da je zanimivost predavanj odvisna predvsem od predavatelja in od metod, ki jih pri izvedbi uporablja. Zanimivost predavanj je zelo pomembna za lažje razumevanje in pomnjenje snovi. Kar 45 študentov je ocenilo, da so predavanja na šoli zanimiva.

Preglednica 12: Ocena o zanimivosti predavanj

	nikakor se ne strinjam	se ne strinjam	sem neodločen/-a	strinjam se	popolnoma se strinjam
št. odgovorov	4	6	9	18	27

Z dvanajsto trditvijo: »izvajanje predavanj je strokovno«, se je od 64 študentov strinjalo kar 51 študentov, poleg tega jih je bilo 8 neopredeljenih.

Preglednica 13: Ocena o strokovnosti izvedbe predavanj

	nikakor se ne strinjam	se ne strinjam	sem neodločen/-a	strinjam se	popolnoma se strinjam
št. odgovorov	2	3	8	27	24

V 13. trditvi sem anketirance prosil, naj ocenijo, ali je snov, podana na predavanjih, praktično uporabna. Kar 42 študentov se je s tem popolnoma strinjalo, 7 je bilo neodločenih. To je še posebej pomembno za izredno izobraževanje, saj je večina študentov zaposlenih in pridobljeno teoretično znanje hitro implementirajo v praksi.

Preglednica 14: Ocena o praktični uporabnosti snovi iz predavanj

	nikakor se ne strinjam	se ne strinjam	sem neodločen/-a	strinjam se	popolnoma se strinjam
št. odgovorov	4	2	7	9	42

Mnenja anketirancev glede 14. trditve: »izvajanje predavanj spodbuja sprotno delo«, so precej deljena. Največ, in sicer 26 se jih popolnoma strinja, da izvajanje predavanj spodbuja sprotno delo, 18 anketirancev je bilo neodločenih, 15 se jih nikakor ni strinjalo.

Glede deljenih rezultatov menimo, da so se pojavile precejšnje razlike prav zaradi posplošenosti vprašanja, saj ni bilo osredotočeno na določen predmet oz. predavatelja in zato je morda prišlo tudi do nejasnosti, ali jim trditev ni bila razumljiva.

Preglednica 15: Ocena o izvajanju predavanj in spodbujanju sprotnega dela

	nikakor se ne strinjam	se ne strinjam	sem neodločen/-a	strinjam se	popolnoma se strinjam
št. odgovorov	15	2	18	3	26

V oceni naslednje trditve – »razlaga na predavanjih je sistematična« smo želeli izvedeti, ali je razlaga na predavanjih sistematična. Kar 49 se jih je popolnoma strinjalo, 5 študentov pa se s tem ni strinjalo.

Preglednica 16: Ocena o sistematičnosti razlaganja na predavanjih

	nikakor se ne strinjam	se ne strinjam	sem neodločen/-a	strinjam se	popolnoma se strinjam
št. odgovorov	3	2	3	7	49

S trditvijo št. 16 – ali je razlaga na predavanjih razumljiva, se je kar 50 študentov strinjalo, 11 pa ne. Tako je večina študentov potrdila, da je razlaga na predavanjih razumljiva.

Preglednica 17: Ocena o razumljivi razlagi na predavanjih

	nikakor se ne strinjam	se ne strinjam	sem neodločen/-a	strinjam se	popolnoma se strinjam
št. odgovorov	4	7	3	8	42

V 17. trditvi: ali so »študijska literatura in drugi pripomočki za predmet uporabni«, se je večina študentov popolnoma strinjajo, in sicer 47, če prištejemo še 8, ki se je s tem strinjalo, lahko ugotovim, da se na šoli trudijo nuditi študentom ustrezno učno gradivo.

Preglednica 18: Ocena o uporabnosti študijske literature in drugih pripomočkov

	nikakor se ne strinjam	se ne strinjam	sem neodločen/-a	strinjam se	popolnoma se strinjam
št. odgovorov	0	0	9	8	47

Naslednjih 5 trditev je bilo namenjenih za oceno predavateljev, njihovega dela in pristopa, ki ga imajo do udeležencev izobraževanja.

Rezultati trditve št. 18: »predavatelji so pripravljeni pomagati«, nam kažejo, da se je kar 50 študentov s tem strinjalo, le 7 pa ne.

Preglednica 19: Ocena o pripravljenosti predavateljev po pomoči študentom

	nikakor se ne strinjam	se ne strinjam	sem neodločen/-a	strinjam se	popolnoma se strinjam
št. odgovorov	4	3	7	9	41

Zanimalo nas je mnenje študentov o sodelovanju predavateljev z njimi (trditev 19). Tudi pri tej trditvi so bili rezultati zelo podobni. 54 se jih je popolnoma strinjalo. 5 se jih je strinjalo. Negativnega odgovora ni bilo.

Zelo pomembno je, da predavatelji ne le predavajo snov, ampak, da aktivno sodelujejo s študenti in da jih spodbujajo k aktivnemu sodelovanju.

Preglednica 20: Ocena o sodelovanju predavateljev s študenti

	nikakor se ne strinjam	se ne strinjam	sem neodločen/-a	strinjam se	popolnoma se strinjam
št. odgovorov	0	2	3	5	54

S trditvijo št. 20, da predavatelji spodbujajo izražanje mnenj študentov, se je strinjalo kar 60 študentov, le 3 so bili neopredeljeni, en sam pa je podal negativno mnenje.

Izražanje mnenj je zelo pomembno, ker spodbuja aktivno sodelovanje, predavanja so na ta način bogatejša, saj marsikateri študent opravlja odgovorne delovne naloge in tako lahko suvereno izrazi svoje izkušnje v zvezi s tematiko predavanj.

Preglednica 21: Ocena o spodbujanju predavateljev po izražanju mnenj študentov

	nikakor se ne strinjam	se ne strinjam	sem neodločen/-a	strinjam se	popolnoma se strinjam
št. odgovorov	0	1	3	4	56

Rezultati trditve št. 21 – »predavatelji se odzivajo na predloge«, so pokazali, da se predavatelji odzivajo na predloge študentov Izobraževalnega centra Memory. Kar 33 študentov se je s trditvijo popolnoma strinjalo, 22 se jih je strinjalo. 4 udeleženci se niso strinjali, prav tako 4 pa so ostali neopredeljeni.

Potrditev, da se predavatelji odzivajo in upoštevajo predloge študentov je zelo pomembna, saj študentom veliko pomeni, da jih predavatelji poslušajo ter da se odzivajo na njihove predloge.

Preglednica 22: Ocena o odzivanju na predloge s strani predavateljev

	nikakor se ne strinjam	se ne strinjam	sem neodločen/-a	strinjam se	popolnoma se strinjam
št. odgovorov	1	4	4	22	33

Menimo, da je pomembna naloga predavateljev tudi vodenje študentov pri pripravi diplomske naloge. O tem smo ocenjevali s trditvijo št. 22, ki se glasi: »predavatelji so dostopni za pomoč in mentorstvo (pri diplomski nalogi)«. 26 študentov se je s trditvijo popolnoma strinjalo, 13 se jih je strinjalo, 9 jih je bilo neopredeljenih, ravno tako pa se jih 9 ni strinjalo, 7 udeležencev pa se nikakor ni strinjalo.

Menimo, da večina študentov ne ve kje oz. kako začeti s pisanjem diplomske naloge, zato je pristop in pomoč predavateljev zelo pomembna.

Preglednica 23: Ocena o dostopnosti predavateljev za mentorstvo pri diplomski nalogi

	nikakor se ne strinjam	se ne strinjam	sem neodločen/-a	strinjam se	popolnoma se strinjam
št. odgovorov	7	9	9	13	26

V zadnji trditvi smo hoteli izvedeti, ali je študij v Izobraževalnem centru Memory izpolnil pričakovanja študentov. Kar 57 študentov se je popolnoma strinjalo. Le eden je bil neodločen, 2 udeleženci se nista strinjala, ravno tako se 2 nikakor nista strinjala. Ocenjujemo, da sta verjetno manj uspešna pri študiju, da sta mogoče izbrala napačen študij, napačno smer.

Preglednica 24: Ocena o izpolnitvi pričakovanj študija

	nikakor se ne strinjam	se ne strinjam	sem neodločen/-a	strinjam se	popolnoma se strinjam
št. odgovorov	2	2	1	2	57

Rezultati zadnje trditve so potrdili zadovoljstvo študentov z izobraževanjem ter z njihovimi pričakovanji glede študija. Menimo, da je še posebej za odrasle ljudi, ki že imajo svoje delovne obveznosti, službe, družine – težka odločitev, da se ponovno vključijo v izobraževalni proces. Običajno imajo veliko motivacijo, saj mnogim udeležencem predstavlja

uspešen zaključek šolanja tudi pogoj za delo, za ohranitev delovnega mesta ali za napredovanje.

Študenti so v sklopu ankete, pri vprašanjih odprtega tipa, lahko prosto povedali, kaj je bilo dobro, pozitivno. Zasedili smo zanimive odgovore, kot so: »razumljivo podajanje snovi« (52 odgovorov), »simpatična predavateljica« (43 odgovorov), »pripravljenost na komunikacijo in posluš za študente« (55 odgovorov), »prijaznost« (59 odgovorov), »veliko skupinskega dela ter praktičnih primerov« in »podajanje znanja iz praktičnih primerov in razlaga« (54 odgovorov), »pozitivni odnosi« (53 odgovorov), »angažiranost predavateljev« (43 odgovorov), »pozitivno izražanje mnenj«, »dostopnost in odziv na predloge«.

Na naslednje vprašanje odprtega tipa, kaj je bilo pomanjkljivo, slabo, so se pogosto pojavljali naslednji odgovori: »več računskih vaj«, »pomanjkanje brezžične internetne povezave«.

Na zadnje vprašanje odprtega tipa o predlogih za izboljšave, pa je kar 29 študentov predlagalo »večji poudarek na pripravah za izpit«.

4.6 Intervju z ravnateljico šole

V nadaljevanju bomo analizirali glavne ugotovitve, ki se nanašajo na izveden intervju z ravnateljico o zadovoljstvu udeležencev na Višji strokovni šoli, Izobraževalni center Memory. Pri intervjuju smo se odločili za štiri pomembna vprašanja, ki zadevajo zadovoljstvo in poslovanje izobraževalne organizacije, in sicer:

- ◆ Kakšno menite, da je zadovoljstvo študentov z izobraževalnimi storitvami, ki jih nudi vaša ustanova?
- ◆ Kako študenti izražajo svoje zahteve, potrebe, mnenja, komentarje?
- ◆ Kako rešujete morebitne konflikte?
- ◆ Kako po vašem mnenju zadovoljstvo študentov vpliva na poslovanje šole?

Ravnateljica meni, da so udeleženci na splošno z izobraževanjem zelo zadovoljni. Za ugotavljanje zadovoljstva se na šoli poleg anket uporabljajo tudi druge oblike (skrinjica, knjiga pohval in pritožb, razgovori ...). Ker je izobraževalna ustanova majhna in sama šola nima veliko študentov, ravnateljica pravi, da velikokrat pridejo že študenti sami do nje na pogovor in na tak način izrazijo svoje mnenje. Poleg tega že sama pozna skoraj vse študente, je tudi sama višješolski predavatelj in hitro od študentov v neformalnih pogovorih izve, kateri predavatelj je v redu, kateri ne. Poudarja še, da so tovrstni pogovori zelo sproščene narave. Pogosto prihajajo s prošnjami, pohvalami učiteljev, pogosto pohvalijo pozitivno klimo in sproščeno vzdušje na šoli. Včasih pa pridejo tudi s težavami in nesporazumi, slednje se rešuje individualno z udeležencem in če je le mogoče konflikte sproti rešujejo. Ravnateljica poudarja, da do nje pogosto pridejo s predlogi, prošnjami ali problemi, tudi predstavnik študentov, ki skuša prenesti razne pobude iz skupin. Vse to običajno na šoli rešujejo

individualno s predavatelji, včasih skupaj z ravnateljico, včasih kakšno pobudo obravnavajo znotraj komisije za kakovost (katere član je tudi predstavnik študentov). Iz intervjuja je razbrati tudi, da na šoli skrbijo za organizacijo dela, da veliko pozornosti namenijo vlogi strokovnih delavcev, zlati v referatu, saj so po mnenju ravnateljice pomemben člen med študenti in vodstvom šole. Trdi, da se ji zdi pri osebju iz referata izjemno pomembna njihova hitra odzivnost, saj imajo študenti v izrednem izobraževanju velike zahteve in pričakovanja, poleg tega pa so večinoma vsi zaposleni, imajo družine in zelo malo prostega časa, ki ga v veliki meri koristijo za pripravo na izpite.

Ravnateljica navaja, da na šoli sprotno merijo zadovoljstvo z anketami. In sicer se meritve z anketami izvajajo z ocenjevanjem na področjih pedagoškega osebja, pedagoškega procesa, strokovnih sodelavcev, prostorov in opreme ter spremljanju zaposljivosti in napredovanja študentov. Vsi podatki se skrbno obdelajo in ustrezno predstavijo na zaključni konferenci ter v povzetku objavijo na spletni strani. Poleg tega predstavljajo tudi dobro osnovo za letne razgovore s profesorji in ostalimi zaposlenimi v organizaciji.

Ravnateljica odgovarja, da zadovoljstvo študentov zelo močno vpliva na poslovanje šole, še zlasti pa ima to dolgoročni učinek in je zato to smiselno sistematično načrtovati. Zato meni, da se bodo dolgoročno, med številnimi ponudniki izobraževanja, lahko uveljavljale le kakovostne ustanove. Zadovoljstvo udeležencev in zaposljivost diplomantov, bo po njenem mnenju temelj za dobro ime šole.

Če povzamemo in se vnovič dotaknemo zadovoljstva študentov v organizaciji, je sklep ravnateljice sledeč: študentje izražajo zadovoljstvo na šoli predvsem z dobro oceno učnega procesa, profesorjev in dela ostalih zaposlenih, nekoliko slabše ocenjujejo zadovoljstvo na ravni informatizacije in dostopnosti do različnih podatkov, izboljšava le tega bo prioriteta naloga v bodoče.

4.7 Predlogi za izboljšanje zadovoljstva udeležencev

Ugotavljamo, da so udeleženci izobraževanja na Višji strokovni šoli Memory na anketni vprašalnik o zadovoljstvu s ponujenimi storitvami na večino trditev odgovarjali pozitivno. Te trditve zadevajo predvsem informiranost, pomoč pri študiju in obveščanje študentov, delo zaposlenih v organizaciji in njihov odnos do udeležencev, oceno šolskih prostorov, pedagoškega osebja in pričakovanj glede študija. Slabše pa so ocenili spletno stran in njeno vsebinsko ustreznost, preglednost in uporabnost. Nekoliko nezadovoljstva so izrazili tudi z uradnimi urami referata. Nekateri so pri odprtih vprašanjih podali tudi komentar, da pogrešajo brezplačno internetno povezavo.

Pri predlogih smo se osredotočili predvsem na izboljšavo področij, kjer je bilo izraženo večje nezadovoljstvo. Ta področja pa so predvsem tehnične in deloma organizacijske narave.

Mnenje o nezadovoljstvu s tehnično podprtostjo je bilo pričakovano, o tem so nas opomnili tudi na izobraževalni ustanovi. Vodstvo se omenjene problematike zaveda in že dela na posodobitvi spletne strani in celostni podobi šole. Kljub temu smo z raziskavo prišli do smiselnih ugotovitev glede preglednosti, vsebinske ustreznosti in uporabnosti spleta. Šoli svetujemo, da z udeleženci izvede skupinski intervju in jih vpraša po konkretnih rešitvah, kaj si želijo na spletni strani (katere funkcionalne elemente itn.), kaj predlagajo. Na podlagi diskusije s študenti lahko predlagamo izdelavo enostavne in funkcionalne spletne strani, ki bi udeležencem omogočila dostop in vpogled v lastne podatke posameznika, ocene izpitov in rokov, omogočala prijave na izpit, dostopanje do dodatnih vaj, literature, omogočala vpogled v urnik in nudila razna druga potrebna obvestila. Nekateri so izrazili tudi željo po sodobnejši grafični podobi strani. V vsakem primeru svetujemo najem računalniškega strokovnjaka in zasnovno nove strani.

Glede uradnih ur referata bi svetovali dvoje. Prvič, za vprašanja in nasvete osebja iz referata bi lahko v sklopu prenove spletne strani izobraževalna organizacija uvedla tudi elektronsko svetovalko, na katero bi študenti naslavljali vprašanja in zahtevali razne izpise dokumentov (npr. potrdilo o vpisu). In drugič, urnik uradnih ur bi lahko spremenili in ga še nekoliko podaljšali, do zaključka predavanj. Tako bi lahko študentje po željo prišli tudi po predavanjih.

5 SKLEP

Tudi na slovenskem trgu je ponudnikov izobraževalnih storitev čedalje več, pojavljajo se v okviru javnih izobraževalnih ustanov in zasebnih. Vsi morajo izpolnjevati pogoje za opravljanje dejavnosti, ne glede ali gre za izvajanje rednega ali izrednega izobraževanja. Razlika je v koncesiji, kar pomeni, da organizacije, ki pridobijo koncesijo, imajo zagotovljeno plačilo s strani države. Država plačuje program javnim ustanovam in le dvem zasebnim koncesionarjem (Ljubljana, Maribor), vedno pa plačuje za redno izobraževanje, saj je izobraževanje odraslih v celoti prepuščeno trgu.

Danes se nahajamo v obdobju recesije, v času zmanjšane kupne moči prebivalstva, posledično pa imajo ljudje manj denarja tudi za izobraževanje in tako se zmanjšuje vpis v vse oblike izrednega izobraževanja. To je tudi razlog, da izobraževalne ustanove, še posebej ponudniki izrednega izobraževanja, še bolj skrbijo za kakovost izobraževalnih storitev in za zadovoljstvo udeležencev. Spremljanje in ugotavljanje kakovosti predstavlja za izobraževalno organizacijo nujno, saj na tak način lahko hitro dobi povratno informacijo od svojih uporabnikov in signal, čemu posvečati več pozornosti, kaj spremeniti oz. dopolniti, s čim so udeleženci zadovoljni, kaj jih moti. Ob upoštevanju rezultatov presoje lahko ustanovitelj zagotovi dolgoročen obstoj na trgu in boljši konkurenčni položaj med številnimi ponudniki. Bodoči potencialni udeleženci izobraževanja zaradi številčne ponudbe zahtevajo od izobraževalnih institucij čim večjo korist (kakovost predavanj, prijaznost, prilagodljivost urnika, uradnih ur, dodatne konzultacije, literatura ...). V kolikor organizacija z navedenim oplemeniti svojo ponudbo, to zagotovo pomeni dodano vrednost in v primerjavi z ostalimi ponudniki konkurenčno prednost.

V analizi presoje dela Izobraževalnega centra Memory in njihovega vodstva, ugotavljamo, da se v ustanovi zavedajo pričakovanj udeležencev, da so prav na področju izrednega izobraževanja že veliko postorili: prilagoditev uradnih ur v popoldanski in večerni čas, dodatne konzultacije, študentje so zadovoljni s pripravo literature in učnega gradiva, zadovoljni so s prostori in opremo, s predavatelji in njihovo dostopnostjo, z organizacijo dela, nezadovoljni pa predvsem s spletno stranjo).

Prav zato so v veliki prednosti pred ostalimi ponudniki, poleg tega pa imajo že nekaj let vpeljan sistem ugotavljanja in zagotavljanja kakovosti. Vsako leto spremljajo doseganje zastavljenih kazalnikov – standardov kakovosti in jih na strokovnih nivojih tudi analizirajo. Zadovoljstvo udeležencev pomeni za organizacijo le enega od pomembnih kazalcev uspešnosti v sistemu zagotavljanja kakovosti. Na šoli se zavedajo, da je vlaganje v pogoje dela, zaposlene in tako posredno v stranke, na tako majhnem tržišču, ključnega pomena za dolgoročni obstoj.

V zaključni projektni nalogi smo prav zato želeli raziskati ali so udeleženci izrednega izobraževanja v Izobraževalnem centru Memory, Višji strokovni šoli, tudi v praksi zadovoljni

nad potekom študijskega procesa in nasploh s ponujenimi storitvami izobraževanja. To predpostavko lahko na podlagi izsledkov anketne raziskave potrdimo, saj so anketiranci od vseh 23 vprašanj v povprečju pozitivno ocenili kar 19 trditev in le 4 trditve ocenili s slabšo oceno. Pripombe so imeli predvsem nad spletno stranjo in urnikom referata. Rešitve te problematike smo podali v poglavju predlogi. V razgovoru z vodstvom smo ugotovili, da se zavedajo, kaj je treba dopolniti in spremeniti in ocenjujemo, da so tudi naše ugotovitve vplivale na to, da so že začeli z aktivnostmi.

Mnenja udeležencev in ravnateljice so torej usklajena, kar je po eni strani tudi dober pokazatelj zaznavanja odnosa vodstva do udeležencev v izobraževalnem procesu.

Zavedamo pa se dejstva, da je skrb za zadovoljstvo strank stalnica v poslovanju organizacij, nikoli ne smemo biti zadovoljni z rezultati, saj lahko marsikaj naredimo še boljše – in to so zahteve in obenem izzivi, ki jih ves čas pred ponudnike postavlja trg.

LITERATURA

- Bloemer, Josée in Ko de Ruyter. 1997. On the relationship between store image, store satisfaction and store loyalty. *European Journal of Marketing* 32 (5/6): 499–513.
- Čelebič, Tanja, Olga Drogenik, Angelca Ivančič, Sabina Jelenc Krašovec, Vida Mohorčič Špolar in Eva Zver. 2011. *Izobraževanje odraslih v Sloveniji - stanje in izzivi*. Ljubljana: Pedagoški inštitut.
- Devetak, Gabrijel in Goran Vukovič. 2002. *Marketing izobraževalnih storitev*. Kranj: Moderna organizacija.
- Faganel, Armand. 2010. *Zaznavanje kakovosti visokošolskih storitev*. Koper: Fakulteta za management.
- Horovitz, Jacques in Michele Panak Jurgens. 1997. *Za popolno kupčevo zadovoljstvo*. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
- Jarvis, Peter . 1995. *Adult and continuing education: theory and practice*. London: Routledge.
- Jarvis, Peter. 1990. *An international dictionary of adult and continuing education*. London: Routledge.
- Jelenc, Sabina. 1996. *ABC izobraževanja odraslih*. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.
- Jelenc, Zoran in Metka Svetina. 1991. *Terminologija izobraževanja odraslih: z gesli in pojasnili v slovenščini ter z gesli v angleškem, francoskem, španskem, nemškem in italijanskem jeziku*. Ljubljana: Pedagoški inštitut.
- Jelenc, Zoran. 1991. *Terminologija izobraževanja odraslih*. Ljubljana: Pedagoški inštitut.
- Kotler, Philip in Roberta N. Clarke. 1987. *Marketing for health care organizations*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Mohorčič Špolar, Vida in Angela Ivančič. 1996. *Potrebe po izobraževanju odraslih*. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.
- Možina, Tanja. 2003. *Kakovost v izobraževanju: od tradicionalnih do sodobnih modelov ugotavljanja in razvijanja kakovosti v izobraževanju odraslih*. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.
- Možina, Tanja. 2007. *Merjenje zadovoljstva udeležencev v izobraževanju odraslih*. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.
- Možina, Tanja. 2010. *Kakovost kot (z)možnost*. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.
- Muršak, Janko. 2002. *Pojmovni slovar za področje poklicnega in strokovnega izobraževanja*. Ljubljana: Ministrstvo šolstvo, znanost in šport, Urad RS za šolstvo, Center RS za poklicno izobraževanje.
- Musek Lešnik, Kristijan in Katra Bergant. 2001. *Samoevalvacija v vzgojno-izobraževalnih organizacijah*. Ljubljana: Inštitut za psihologijo osebnosti.
- Musek Lešnik, Kristijan. 2008. *Od zadovoljstva potrošnikov do programov zvestobe: nekateri psihološki dejavniki zadovoljstva in zvestobe potrošnikov in njihova integriranost v programe za sistematično spodbujanje zadovoljstva, zvestobe in zelenega vedenja potrošnikov*. Koper: Fakulteta za management.
- Oliver, Richard L. 1997. *Satisfaction: a behavioral perspective on the consumer*. New York: McGraw-Hill.

- Potočnik, Vekoslav. 2000. *Trženje storitev*. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
- Slivar, Branko. 2006. *Priročnik za evalvacijo kompetenčno zasnovanih in kreditno ovrednotenih višješolskih študijskih programov*. Ljubljana: Zavod IRC.
- Snoj, Boris. 2000. *Management storitev*. Koper: Visoka šola za management.
- Solomon, Michael R. 1996. *Consumer behavior*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Svetina, Metka in Ema Perme. 2005. *Odrasli v učnem procesu - modul 1*. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.
- Zakonu o izobraževanju odraslih – ZIO. *Uradni list RS*, št. 110/06.

PRILOGA

Priloga 1 Anketni vprašalnik

Anketni vprašalnik

Spoštovana študentka, spoštovani študent!

Sem Jernej Turk, študent Fakultete za management v Kopru. V svoji zaključni projektni nalogi bom raziskoval zadovoljstvo udeležencev v izobraževanju odraslih. Z vašo pomočjo želim pridobiti koristne informacije, zato vas prosim za sodelovanje pri izpolnjevanju anketnega vprašalnika.

Anketa je povsem anonimna!

Za Vaše sodelovanje se vam v naprej zahvaljujem.

Področja ocenjevanja	Nikakor se ne strinjam	Se ne strinjam	Sem neodločen/-a	Strinjam se	Popolnoma se strinjam
1. Informacije o študijskem procesu so mi na razpolago (dostopne).	1	2	3	4	5
2. Obveščanje o spremembah urnika predavanj je natančno.	1	2	3	4	5
3. Prostori za predavanja, vaje in druge oblike dela so ustrezni.	1	2	3	4	5
4. Spletna stran šole je vsebinsko ustrezna.	1	2	3	4	5
5. Spletna stran šole je pregledna.	1	2	3	4	5
6. Spletna stran šole je uporabna.	1	2	3	4	5
7. Razpored ur za predavanja, vaje in druge oblike dela je ustrezen.	1	2	3	4	5
8. Vem, na koga se lahko obrnem po pomoč v zvezi s študijem (svetovanje).	1	2	3	4	5
9. Uradne ure referata so ustrezne.	1	2	3	4	5
10. Delo osebja v referatu (pomoč, informacije, odzivnost) je ustrezno.	1	2	3	4	5
11. Izvajanje predavanj je zanimivo.	1	2	3	4	5
12. Izvajanje predavanj je strokovno.	1	2	3	4	5
13. Izvajanje predavanj je praktično uporabno.	1	2	3	4	5
14. Izvajanje predavanj spodbuja sprotno delo.	1	2	3	4	5
15. Razlaga na predavanjih je sistematična.	1	2	3	4	5
16. Razlaga na predavanjih je razumljiva.	1	2	3	4	5
17. Študijska literatura in drugi učni pripomočki za predmet so uporabni.	1	2	3	4	5
18. Predavatelji so pripravljeni pomagati.	1	2	3	4	5
19. Predavatelji sodelujejo s študenti.	1	2	3	4	5
20. Predavatelji vzpodbujajo izražanje mnenj.	1	2	3	4	5
21. Predavatelji se odzivajo na predloge.	1	2	3	4	5
22. Predavatelji so dostopni za pomoč in mentorstvo (pri diplomski nalogi).	1	2	3	4	5
23. Dosedanji študij je izpolnil moja pričakovanja.	1	2	3	4	5

Priloga 1

Dodatna mnenja in predlogi glede organizacije študija:

Napišite, kaj je bilo dobro, pozitivno: _____

Napišite, kaj je bilo pomanjkljivo, slabo: _____

Vaši predlogi za izboljšave: _____
