Oficiální závěry a doporučení 4. pracovní jednání

11. – 12. května 2006

Téma: Příprava organizace, získání reprezentativního vzorku, motivace, osvěta a propagace SHK.

1. Proces organizace samotného dotazníkového šetření

Současný stav

- Proces organizace SHK je ve všech případech zúčastněných VŠ iniciován vedením školy a existují různé časové rozvrhy pro plnění SHK. Nejkratším intervalem jsou periodicky opakované semestrální šetření. Nejdelším časovým intervalem je frekvence jednou za dvouleté období.
- Časové nároky na zpracování dat se pohybují od 1 měsíce do 2 měsíců. V plně elektronických systémech jsou data vyhodnocena okamžitě po uzavření ankety.
- Personální zatížení je od 4 osob až po 25 osob dle propracovanosti systémů SHK. U elektronických anket je personální zatížení výrazně menší.
- Distribuce papírových dotazníků a příprava samotného sběru dat je zpravidla organizována příslušným sekretariátem VŠ.
- Dostupnost dotazníků je u všech zúčastněných škol velmi dobrá. Dotazníky jsou k dispozici v celém průběhu hodnocení.
- Nejčastější slabinou SHK na straně studentů je jejich nízká motivace k participaci na propagaci, organizaci anket a vyplňování dotazníků.
- Nejčastější slabinou SHK na straně škol je nedostatek pozornosti věnovaný motivaci pedagogů a studentů. Dále pak nedostatečná práce s výsledky anket.
- Finančně nejnáročnějšími položkami jsou personální (mzdové) náklady a nákup softwaru pro elektronické dotazování.
- Častým problémem na většině zúčastněných škol je, že k SHK není přistupováno jako k projektu. Často chybí jasná představa o personální, finanční a časové náročnosti potřebné k přípravě kvalitního SHK.
- Na většině zúčastněných škol jsou za největší problémy SHK vnímány etapy související s propagací, osvětou a prací s výsledky.

Závěry

- Zúčastnění zástupci doporučují, aby organizátoři SHK přistupovali k procesu hodnocení s předem připravenou organizací projektu SHK. Zejména to zahrnuje:
    - Existenci časového rozvrhu a důslednost v jeho plnění.
    - Personální zajištění s vymezením odpovědností a pravomocí.
    - Finanční a rozpočtové krytí.
    - Provozně technické vybavení.
    - Osvětové a propagační zajištění.
    - Metodologické postupy (včetně směrnice či dokumentu definujícího systém SHK, schváleného vedením školy a připomínkovaném akademickým senátem)

2. Příprava hodnocení a motivace organizátorů

Současný stav

- Motivace vedení jednotlivých zúčastněných škol k organizaci SHK je zpravidla pozitivní. Osciluje mezi formálním a velmi kladným zájmem. SHK je zpravidla zakotveno ve vnitřních předpisech zúčastněných škol.
- Na školách, které se zabývají SHK delší dobu je i vyšší motivace organizátorů. Z hlediska motivace organizátorů existují různě vyspělé školy a fakulty. Motivace organizátorů se zvyšuje úměrně s časem resp. zkušeností škol se SHK.
- Nejčastější motivací pro účast na SHK je ze strany zástupců škol snaha o zlepšení komunikace a kvality předávaných informací mezi pedagogy a studenty.
- Zvýšení motivace vedení VŠ skrze standardizaci SHK je vnímáno u zúčastněných odborníků rozdílně. Školy, které mají větší zkušenosti se SHK varují před nebezpečím formalismu. Zástupci ze škol, které hodnotí proces SHK na svých školách jako nekvalitní, by určitou míru standardizace uvítali.

Závěry

- Motivaci organizátorů mohou zvýšit např:
    - tlak SKAS
    - zájem o kvalitu z důvodu potřeby co nejlepšího uplatnění v praxi
    - odměny (zejména od organizačních složek, které se budou na fakultě, resp. univerzitě kvalitou zaobírat)
    - zvýšení konkurenceschopnosti
    - SHK jako významný nástroj řízení vzdělávacího procesu
    - materiální zainteresovanost (projekty, které by oceňovaly certifikaci SHK)

3. Propagace a osvěta – motivace pedagogů

Současný stav

- Motivace pedagogů k SHK je různorodá, osciluje mezi nezájmem až aktivní participací. Participující pedagogové jsou v menšině.
- K nízké motivaci pedagogů přispívá nedostatek pedagogických znalostí a dovedností, tj. malá profesionalita. Pedagogické vzdělání u VŠ učitelů je spíše výjimkou. Zpětné vazby a práce s nimi by měly být součástí pedagogických dovedností.
- Reakce pedagogů na SHK jsou spíše ojedinělé. Pedagogové SHK přijímají pasivně a ve většině případů se k němu nevyjadřují.
- Zvýšení motivace pedagogů pro SHK vidí jako potřebné všichni zástupci z jednotlivých VŠ. Vedení všech škol má možnost využívat SHK i při hodnocení pedagogů.
- Propagace a osvěta SHK u pedagogů je mezi zástupci všech VŠ vnímána jako nedostatečná.
- Za demotivační faktory jsou vnímány zejména:
    - přetížení pedagogů souběhem mnoha profesních rolí
    - malá důvěra pedagogů ve validitu dat SHK
    - absence účinné osvěty a propagace
    - obava ze zneužití
    - nedostatečné nakládání s výsledky SHK.

Závěry

Pro zvýšení motivace pedagogů účastníci SHK navrhují:

- Výsledky SHK by bylo možné po profesionalizaci a zdomácnění SHK na škole\fakultě zařadit mezi částečná kritéria finančního ohodnocení pedagogů.
- Jasně definovaný (standardizovaný) proces SHK může pomoci zvýšit motivaci pedagogů. Nízká kvalita SHK výrazně snižuje motivaci pedagogů, protože nevěří validitě získaných dat.
- Motivaci může pomoci zvýšit forma soutěže v ocenění kvalit pedagogů z pohledu studentů. Tuto formu však lze uplatňovat pouze jako součást komplexního hodnocení kvality, nikoliv jako hlavní či dokonce jediný nástroj motivace.
- Rovněž se dá využívat získání charismatických autorit mezi pedagogy, tzv. „názorových vůdců", kteří mají neformální vliv na ostatní pedagogy.
- Vedení škol by se nemělo zaměřit jen na výtky, naopak by mělo zviditelnit klady pedagogů a využívat princip „pozitivní motivace", tzn. oceňovat kvalitu. Učitel se nesmí cítit ohrožen, když bude negativní odezva, musí tu být možnost informaci ověřit. Princip snadné přístupnosti k informacím i k výsledkům.
- Klíčové pro zvýšení motivace pedagogů je dobrá práce s výsledky.
- Podporovat osobní vztahy pedagogů se studenty. Pracovat na bližších vztazích jak ve formálním, tak v neformálním smyslu.
- Soustředit se na jasnou roli pedagoga, definování role pedagoga v SHK a jeho možností v rámci procesu výuky. Neklást na pedagogy přemrštěné požadavky, co se týká jejich aktivní participace na SHK.
- Pro zvýšení motivace pedagogů by pomohlo zvýšení jejich vzdělání v rámci pedagogických dovedností a využívání zpětných vazeb v procesu učení.

4. Propagace a osvěta – motivace studentů

Současný stav

- U všech zástupců VŠ převládá nespokojenost s malou participací studentů na SHK.
- Na školách, které se zabývají SHK již delší dobu jsou počty respondentů rostoucí.
- Za nejčastější demotivační faktory pro účast studentů na SHK vidí zástupci škol:
    - malou osvětovou a propagační činnost pro SHK
    - nedůvěru studentů v to, že mohou něco ovlivnit, s čímž souvisí nedostatečná práce s výsledky ankety a způsob jejich zveřejňování
    - vlažný postoj pedagogů k SHK
    - obavy z porušení anonymity
    - vysokou časová náročnost a přebyrokratizovanost studentského života
    - odcizené vztahy mezi pedagogy a studenty
    - přílišnou atomizaci a masovost VŠ

Závěry

- Pro zvýšení úspěšnosti dotazníkového šetření je nutné posílit osvětu a propagaci SHK. Účastnící jednání doporučují všechny účastníky (studenty i pedagogy) podrobně informovat o kladech, které jim hodnocení přinese.
- Motivace studentů je shledána u zástupců škol jako jeden z nejdůležitějších momentů pro možnost zlepšení SHK na svých školách. Pro zlepšení motivace účastníci navrhují zejména:
    - Nabídnout odměnu za participaci na SHK (např. získání symbolického dárkového předmětu např. v podobě trička fakulty)
    - V rámci propagace a osvěty se zaměřit na studenty prvních ročníků, kteří jsou lépe ovlivnitelní, sdělit jim výsledky z předchozích let a prostřednictvím přímé komunikace pak spolupráci pěstovat po celou dobu jejich studia.
    - Působení vyučujících na studenty ve výuce, zveřejňování odpovědí vyučujících na hodnocení svého předmětu.
    - Přímý kontakt s pedagogem, který zvyšuje míru vyplnění dotazníků.

  - Získat názorové vůdce mezi studenty, kteří budou propagovat SHK. Vznikne tak „peer to peer" efekt.
  - Snažit se o zlepšení pozitivního vztahu mezi studenty a pedagogy, ukazovat jim příklady výsledků SHK z minulosti.
  - Učinit studenty spoluodpovědné za proces SHK např. členstvím v týmu SHK, nebo prostřednictvím AS.
- Pro zvýšení pozornosti studentů k SHK doporučujeme průběžné seznamování s výsledky anket s cílem zachovat aktuálnost získaných dat. (podr. viz práce s výsledky.)
- Pro propagaci SHK se osvědčilo využívat nápadů studentů (jejich pohledu na hodnocení) – např. humornou formou. Zároveň tím studenti získají možnost více ovlivnit průběh hodnocení.

5. Výběr respondentů a spolehlivost (reliabilita) a platnost (validita) získaných dat

Současný stav

- Výběr respondentů na zúčastněných fakultách je plošný, tzn. skupina respondentů se nejčastěji kryje s celkovým počtem studentů a zpravidla se neřídí zásadami o reprezentativním výběru. Zúčastnit ankety se může každý student dané VŠ.
- Metodologie je zvolena nejčastěji na základě zkušeností zahraničních škol popř. převzata z tuzemských škol, které již SHK zavedeno mají. Na tvorbě metodologie se pouze zcela výjimečně podílí odborník na výzkumnou metodologii.

Závěry:

- Účastnící projektu doporučují užívání ankety jako plošného nástroje pro zhodnocení situace, který umožňuje vyjádřit se každému studentovi. Rovněž může sloužit jako nástroj pro detekci případných nedostatků ve výuce a nástroj pro zvyšování úrovně univerzitní kultury. Právo vyjádřit se by měli mít všichni studenti, protože i názor jednotlivce může mít váhu.
- Anketu je vhodné doplnit dalšími metodami sběru dat podle potřeby. V případě, že cílem je získat objektivní obraz, doporučujeme používat reprezentativní techniky výběru populace respondentů. V případě potřeby porozumět detekovaným oblastem hlouběji, je vhodné použít kvalitativní postupy a tím i zvýšit validitu dat.
- Účastnící projektu doporučují pro zvýšení validity rozfázovat etapu sběru dat do dvou etap:
  - A. etapa - anketa, která zajistí kvantitu názorů a detekuje problémy
  - B.etapa - standardizované metody sběru dat, kvantitativní (zajišťující reprezentativnost respondentů), nebo kvalitativní (zajišťující porozumění problému) dle potřeby.
- Elektronický systém dotazování umožňuje použití dvou odstupňovaných dotazníků dle stupně rozlišení problému. Plošný dotazník typu A může pomoci detekovat problém na celé populaci studentů a dále být doplněn, resp. zaostřen dotazníkem typu B, který umožní vyšší stupeň konkretizace. Výhodou dvoukrokového dotazníku je, že dotazník B je možné vypsat kdykoliv, protože nemusí být vázán na časový program plošného hodnocení.
- Focusové dotazování pro zjišťování kvality se osvědčuje, když je přítomen někdo z vedení školy. Vedlejším účinkem této metody je i zlepšení vztahů mezi pedagogy a studenty, protože dochází k osobnímu setkání. Výhodou je rovněž nebyrokratický přístup. Už v průběhu focusové skupiny se často líhne řešení problémů.
- Zástupci všech zúčastněných VŠ se shodují na důležitosti zachování otevřenosti SHK pro všechny studenty dané VŠ.

- Kombinovanou formu ankety a sociologického výzkumu zúčastnění vnímají jako ideální formu.

6., 7. Distribuce dotazníků, sběr dat

Současný stav

- Školy využívající elektronický systém dotazování jsou nejvíce otevřené, tzn. mají nejnižší práh dostupnosti k dotazníkům. Každý student je může vyplnit. U papírové formy je práh vyšší, některé školy ale mají dotazníky stále k dispozici. U přímého hodnocení face to face je nutná přímá účast studenta – práh dostupnosti je nejvyšší.
- Elektronický systém je považován za nejdostupnější a nejflexibilnější.
- Sběr dat je u zúčastněných škol nejčastěji prováděn v intervalu jednoho měsíce až 10 týdnů v semestrálním nebo zkouškovém období.
- Elektronická forma umožňuje nejrychlejší sběr a zpracování dat.
- Školy užívající elektronický systém dotazování mají nejmenší organizační (personální a časové) nároky na organizaci této etapy SHK. Elektronický systém však snižuje motivaci k vyplnění dotazníků.
- Zkušenosti některých škol ukazují, že distribuce papírových dotazníků v rámci výuky (např. na poslední hodině) zajišťují vysokou návratnost. Nevýhodou jsou vyšší nároky na pedagogy a vyšší náročnost zpracování dat.

Závěry

- Obecně platí, že výhodný je princip maximálního zvýšení dostupnosti dotazníků a zjednodušení jejich vyplnění. Dotazníky musí být ve správnou dobu na správném místě, tzn. způsoby sběru dat spolurozhodují o motivaci studenta.
- Papírový dotazník by měl být distribuován pedagogem, který daný předmět učí, nebo tutorem, popř. někým, kdo má osobní vliv na studenty.
- Nabídka SHK by měla být realizována v určitém časovém období, které může být odvozeno z intervalů četnosti odevzdaných dotazníků z minulých období.
- Distribuci dotazníků je možné kombinovat s nějakou přímou metodou dotazování. Např. po skupinovém interview distribuovat dotazníky a využít momentální vyšší motivace studentů

8. Optimální proces organizace studentského hodnocení kvality

Současný stav

- Zástupci zúčastněných škol zdůrazňují optimalizaci SHK v těchto oblastech:
    - Zlepšení komunikace mezi studenty a pedagogy s cílem zlepšení motivace obou skupin pro SHK prostřednictvím přímého setkávání v neformálních, nebo formalizovaných (ohniskových) setkání.
    - Posílení metod propagace a osvěty SHK.
    - Zvýšení participace obou skupin na tvorbě dotazníků SHK.
- Zástupci zúčastněných škol rovněž vidí problémy v závěrečné etapě SHK v těchto oblastech:
    - Práce s daty a interpretace výsledků anket často nejsou vnímány jako transparentní.
    - Způsoby zveřejňování výsledků anket nejsou optimální.
- Zástupci zúčastněných škol jsou nejčastěji spokojeni s užívanou metodologií, tj. s nástroji pro sběr dat – dotazníky a metodami sběru dat. Největší spokojenost vykazují ty školy,

které užívají elektronický systém dotazování. Jako vhodný doplněk SHK vidí všichni zástupci nějakou formu přímého dotazování, ať již neformální, nebo formalizovanou formou.

- Zástupci zúčastněných VŠ doporučují etapizaci SHK dle bodu 1. Příprava a organizace studentského hodnocení kvality str. 1.

Závěry:

- Účastnící setkání doporučují následující strukturu procesu SHK a personální zastoupení pro jeho plnění[1]:

1. PŘÍPRAVA ŠETŘENÍ
1.1 Rozhodnutí o vzniku SHK musí být iniciováno vedením školy.
1.2 Musí vzniknout multiprofesní tým. Je výhodné, aby v něm byly zastoupeny všechny profesní skupiny, kterých se SHK týká: vedení školy, studenti (studentská komora AS), pedagogové, odborníci na metodologii, informatici
1.3 Je nutné, aby tým stanovil cíle a hypotézy SHK ve spolupráci (popř. s mandátem) s vedením školy
1.4 O SHK by měla být vedena otevřená diskuze a zahájen proces propagace SHK. Cílem této etapy je vtáhnout všechny zúčastněné strany k vyšší participaci na SHK (kolegium, senát, katedry, fakulty,…)
1.5 Multidisciplinární tým vytvoří návrh metodiky (postup) ankety, včetně způsobu výběru respondentů, časového harmonogramu ankety, konstrukce nástrojů (na základě požadavků vedení) případně převzetí již existujících.
1.6 Multidisciplinární tým organizuje předvýzkum a pilotáž nástrojů
1.7 Případná úprava nástrojů – tým
1.8 Propagační akce směrem k pedagogům
1.9 Propagační akce směrem ke studentům

2. DISTRIBUCE A SBĚR DAT
2.1 Tisk a distribuci dotazníků, pokud je papírovou formou, provádí administrativní pracovník.
2.2 Roznos – administrativní pracovník
2.3 Čas, místo rozdání určuje administrativní pracovník v kooperaci s učitelem. Nejvýhodnější je přímo distribuce učitelem.
2.4 Pokud se jedná o elektronickou formu, spuštění provádí pracovník IT ve spolupráci s multidisciplinárním týmem.
2.5 Doplňkové metody sběru dat, např. focus group, skupinové interview, neformální setkání s vedením školy organizuje tým spolu s přesným určením místa a času.

3. ZPRACOVÁNÍ
3.1 Papírový dotazník je zpracováván elektronicky IT pracovníkem v kooperaci s týmem.
3.2 Elektronický dotazník je zpracováván IT pracovníkem.
3.3 Kontrola dat, čištění dat provádí odborník, nejlépe pokud je členem týmu.
3.4 Analýzu dat provádí tým.
3.5 Vyhodnocení a interpretaci dat provádí tým.
3.6 Zajištění bezpečnosti a způsoby prezentace dat provádí tým.

4. PRÁCE S VÝSLEDKY
4.1 Práci s výsledky provádí vedení školy v kooperaci s týmem, který vedení navrhne nejdůležitější výstupy z hodnocení.
4.2 Aktualizace a opakování procesu – návrat do bodu 1.

[1] Struktura se odvíjí od dosud probraných témat. Podrobně zpracovaná bude uvedena v konečné metodice.

Témata a analýzy na další jednání:

- Zpřesnění optimálního období vhodného pro spuštění SHK. – Kotlanová
- Struktura činností SHK na základě výsledků práce Skupiny mladých projektových manažerů. - psycholožka
- Maslowovy pyramidy a možnosti jejich zařazení do metodiky jako nástroje pro analýzu potřeb a motivace participantů SHK. - psycholožka
- Problematika Tutorialu – neboli zavedení tutorů jako poradců a facilitátorů SHK. Jedná se o důležité téma související se systémem výuky veřejných škol. – Ponický
- Role MŠMT v rámci procesu SHK – podpora MŠMT a nebezpečí přebyrokratizovanosti SHK - Zlámaný

Shodli jsme se, že akreditační komise neplní úlohu definovanou zákonem o péči o kvalitu a je třeba to řešit.