Oficiální závěry a doporučení 6. pracovního jednání

3O. 11. - 1. 12. 2006

Zveřejňování výsledků, využití výsledků v praxi

1. Dosavadní zkušenosti z realizace procesu zveřejňování SHK

Současný stav

- Součástí studijního informačního systému „STAG" je podpora SHK (tj. nástroj pro prostředí informačních systémů VŠ vytvořený na ZČU v Plzni).
- Hodnocení kvality se dělá často jen proto, že to po nás někdo chce a je to moderní. Zkušenosti se zveřejňováním jsou zatím spíše negativní.
- Největší problém je v práci s výsledky a při zveřejňování závěrů, které musí vést k přijímání nápravných a preventivních opatření.
- Zveřejnění je většinou dvojí – samostatně pro učitele a pro studenty. Z řad studentů bývá velká kritika zejména na neúčinnost procesů plynoucích z realizace hodnocení.
- K výsledkům se přistupuje hierarchicky a dále se s nimi nepracuje. Pozitivní je, že studenti mají často zájem o hodnocení i o výsledky.

Závěry

- Ukazuje se, že převažuje spíše negativní zkušenost vůči očekávání a představám o účinnosti a efektivitě využití SHK.
- Všechna prezentovaná pracoviště v nějaké formě SHK provádějí, zřejmě však na žádné instituci neplní natolik významnou roli, aby jimi přijímaná opatření měla očekávanou účinnost a ovlivnila kvalitu vzdělávacích procesů. Proto je nutné přijmout soubor opatření i na úrovni univerzit tak, aby SHK nabylo na významu, jako samozřejmá procesní součást interního hodnocení kvality vedoucí k souboru relevantních opatření na zlepšení.
- Významným prvkem úspěšnosti a účinnosti SHK je čas, tj. zejména rychlost vyhodnocení výsledků SHK a přijímání z něj vzešlých opatření a závěrů.
- Zveřejnění výsledků SHK by nemělo být spojeno se strachem nebo negativními postoji.

2. Příprava zveřejňování výsledků

Současný stav

- Příprava na zveřejnění výsledků SHK je na vysokých školách v ČR většinou zadávána skupinám, které se procesem SHK zaobírají opakovaně (např. ZČU Plzeň – prorektor a jeho poradní orgán pro SHK), nebo skupině, která má na starosti technologické zabezpečení provedení SHK (např. UJEP Ústí nad Labem, kde celý proces zastřešuje Centrum informatiky). ***To ale neznamená, že se vesměs jedná o profesionálně sestavené týmy s jasným pověřením a kompetencemi k opatřením.***
- V současné době se příprava zveřejňování výsledků omezuje pouze na softwarovou podporu statistického zpracování výsledků. Další práce s výsledky a příprava následných opatření se většinou neřeší.
- Ve většině případů jsou nejprve výsledky projednány na kolegiích (rektora / děkana). Pak se posílají na katedry, ústavy a k pedagogům.

- ***Profesionální interpretace výsledků SHK se neprovádí, rozhodnutí podle svého uvážení dělají vedoucí pracovníci.*** Na některých VŠ výsledky vyhodnocuje pedagog.
- Na většině škol neexistuje žádná metodika zveřejňování výsledků, studenti vidí výsledky většinou pouze v podobě „bezzubého" extraktu na webu.
- V hierarchii řízení univerzity/fakulty většinou není kompetence k tomu, aby se pracovalo s výsledky.

Závěry

- Při zveřejňování výsledků by se měl použít stejný „komunikační kanál", který byl použit při samotném dotazování (intranet / internet / fokusní skupina, případně individuální pohovor „tutora" se studentem).
- Přípravou zveřejňování má být pověřen „tým SHK", který má pověření pro celý výkon studentského hodnocení kvality.
- Již k přípravě zveřejnění výsledků SHK je nutno přistupovat profesionálně. Jasně si definovat strategii, podrobně zpracovat plán zveřejňování výsledků a práce s nimi, definovat zdroje, kompetence, odpovědnosti a termíny.
- Nejzávažnějším ***požadavkem je však profesionální interpretace výsledků SHK***, která by měla být základním podkladem týmu SHK pro předložení závěrů „SHK" managementu univerzity, resp. fakulty či katedry.

3. Proč zveřejňovat výsledky SHK, jejich hodnověrnost

Současný stav

- Reakce pedagogů na SHK jsou spíše ojedinělé, nebo negativní. Pedagogové SHK většinou přijímají pasivně a k výsledkům se nevyjadřují. Jako důvod často uvádějí nízký počet odpovědí. Studenti naopak tvrdí, že hodnocení nemá cenu, protože se o něj pedagogové stejně nezajímají. Tento „začarovaný" kruh je potřeba změnit na „spirálu s postupně větším stoupáním". Napomoci by k tomu mohla změna systému SHK, tak jak ji navrhujeme v předešlých závěrech (***nereprezentativní anketa pro plošnou detekci problémů ⇒ kvantitativní výzkum vybraných problémů na vybraném reprezentativním vzorku studentů či pro hlubší porozumění problému kvalitativní techniky, např. tzv. focus groups).***
- Někteří vyplňují dotazník jen proto, aby vyplnili, takže hodnocení není upřímné. Propagace a osvěta SHK, včetně části zveřejnění výsledků a následných opatření, je u pedagogů všech zastoupených VŠ vnímána jako nedostatečná.
- K výsledkům SHK mívá skrze internet přístup celá akademická obec, včetně široké veřejnosti. Forma, jakou výsledky jsou zveřejňovány, však často neumožňuje jednoduchou orientaci těch, kteří se o výsledky zajímají.

Závěry

- Zveřejnění výsledků je důležité pro možnost zlepšování souboru procesů (zejména vzdělávacích, týká se to „všech a všeho" - pracovníků/akademických pracovníků/studentů/fungování a provozu organizace)
- Otevřenost při zveřejňování výsledků je důležitá, měla by však mít své meze, zejména kvůli možnosti jejich zneužití. Doporučujeme proto tzv. diferencovanou otevřenost. Je samozřejmé, že při zveřejňování výsledků je nutné dodržet „Zákon o ochraně osobních údajů".
- Student by měl znát výsledky SHK ještě než odejde po zkouškách na prázdniny (nebo po semestru). Velmi důležitá je rychlost nejen zveřejnění výsledků, ale také rychlost vzniku opatření vycházejících z výsledků hodnocení.
- Hodnověrnost SHK je funkcionálně spjatá se souborem opatření ze SHK vzešlých, a s rychlostí reakce managementu na SHK

- Hodnověrnost definuje i způsob získání odpovědí v dotazníku.
- Zveřejnění = motivace pro ty, kteří se SHK účastní, tedy studenty i pro ty, kteří jsou v rámci SHK hodnoceni, tedy pedagogy. Zveřejnění je impulzem vedoucím k zodpovědnosti všech zainteresovaných stran.
- Respondentům (studentům) je třeba uvést (reálný) termín, ve kterém budou výsledky daného hodnocení dostupné, a tento termín by měl být dodržen.

4. Pro koho je zveřejnění výsledků/výstupů SHK důležité

Současný stav

- V současné době se veřejně publikují pouze souhrnné výsledky nebo anonymní příklady. S tímto trendem souhlasíme, ale upozorňujeme, že takto prezentované výsledky nesmí být výsledky jedinými.
- Důležité jsou až úplné výsledky po všech fázích hodnocení. K nim mají přístup členové vedení, studenti si mohou prohlížet upravené výsledky doplněné o další informace. Na některých školách kvůli velmi nízké návratnosti k žádné filtraci dat nedochází.

Závěry

- SHK musí být součástí systému, pak je našim zájmem, aby fungovalo. Funkční SHK se dá využít na prezentaci v různých podobách (např. interní, externí).
- SHK je interním hodnocením, takže je třeba rozlišovat zveřejnění výsledků pro členy akademické obce a veřejnost. Výsledky by měly být primárně určeny pro interní uživatele. Zadavatel poté rozhodne, která data se mohou použít externě.
- Zveřejnění výsledků a následných výstupů SHK je důležité:
- jako součást vnitřního hodnocení kvality (katedry/fakulty/univerzity) v systému managementu kvality instituce (fakulty/univerzity)
    - pro studenty (soubor opatření managementu je důkazem, že jejich „studentský" názor/návrh je respektován a pomáhá v rozvoji instituce)
    - pro manažery na všech úrovních (včetně pedagogů) jako součást nástrojů pro řízení kvality instituce
    - pro samotný tým „SHK" (motiv pro zlepšování a změny v realizaci „SHK")
- Výsledky SHK lze využít v omezeném rozsahu i jako marketingového nástroje (výběr výsledků).
- Čím více údajů „vymažeme" – odfiltrujeme před zpracováním pro interpretaci SHK, tím menší bude hodnověrnost výsledků.
-

5. Jakým způsobem by ke zveřejňování mělo docházet

Současný stav

- Při zveřejňování výsledků hraje v současné době jejich reprezentativita velkou roli.
- Na ZČU v Plzni se osvědčila metoda, kdy jsou výsledky zveřejňovány po týdnu od doby jejich zpracování. Tento časový úsek je vyhrazen jednotlivým pedagogům, aby mohli zveřejnění aktivně zakázat. Tuto možnost však pedagogové využívají jen velmi zřídka.
- Ve většině případů se zveřejňují pouhá statistická data - zveřejní se výsledky, ale nepracuje se s nimi.
- Hierarchická struktura zodpovědnosti nefunguje, vedení univerzit a součástí nepřijímají nápravná a preventivní opatření, vedení nemotivuje výsledky hodnocení ani učitele, ani studenty.
- Při osobní spolupráci by měly být výsledky podány osobně.

Závěry:

- Výsledky je vhodné přednostně zveřejnit stejným způsobem, jakým se realizovalo vyplňování dotazníků (internet/elektronické dotazování, vytištěné na distribučních místech/papírové dotazování apod.). V případě existence univerzitních e-mailů všech studentů a akademických pracovníků je také vhodné zasílat výsledky a opatření SHK všem studentům a pedagogům, jakožto akademické veřejnosti v „redukované" (autorizovaný smysluplný výběr) elektronické podobě.
- Pro zvýšení zájmu o hodnocení kvality studenty lze už dříve zveřejnit určité informace. (např. informace o tom, že stoupá počet respondentů dodá SHK na vážnosti, což může být motivace nejen pro studenty, kteří ještě nehodnotili, ale i pro pedagogy.
- Pokud je to možné, výsledky, a zejména soubor opatření ze SHK vzešlých, je třeba personifikovat, tj. projednávat na „rozhraní" vedení instituce (rektor / děkan / vedoucí katedry) / pracovník (vedení katedry / fakulty / univerzity) / student (setkání akademické obce, přednášky a cvičení)
- Soubor opatření musí svým účinkem kopírovat hierarchii řízení instituce (univerzita / fakulta / ústav / katedra / oddělení apod.)
- Úspěch SHK závisí na stanovení objektivních a jasných pravidel, a to zejména ve fázi zveřejňování výsledků a z nich vzešlých opatření. Jasná pravidla, jasné důsledky při jejich nedodržení.

6. Kdy zveřejnit výsledky?

Současný stav

- Dnes je zveřejnění výsledků většinou nekoordinovaným procesem. Není definovaný časový limit pro žádnou ze zúčastněných stran (management, tým SHK, zpracovatelé). Často se s výsledky mimo zpracování statistických dat vůbec nepracuje.

Závěry

- Rychlost je logická a dána hierarchií – nejdříve mají dostat komplexní výsledky ti, kteří dělají opatření (management) atd.
- Po uzavření anket a dotazníků a po zpracování základních statistik SHK by neprodleně měli dostat veškerá data expert/i, kteří jsou součástí týmu SHK (např. sociolog či statistik), aby výsledky interpretovali a navrhli soubor doporučení pro management. Reprezentant týmu SHK po projednání v celém týmu posune uvedený soubor závěrů, interpretací a doporučení odpovědným pracovníkům managementu v řídící hierarchii univerzity. Shodli jsme se, že tento proces se dá zvládnout do 7 dní.
- V případě, že SHK a proces hodnocení kvality jsou systemizovány, je možné na vedení projednat a schválit soubor návrhů a opatření na zlepšení, s jednoznačně definovanými termíny plnění a odpovědností. Tři týdny od ukončení ankety by měly být závěry a doporučení veřejné (např. definovány oblasti, které budou hodnoceny hlouběji). Učitelé by měli obdržet svá slovní hodnocení. Přesný časový harmonogram celého procesu SHK (včetně termínů zveřejňování výsledků) by měl být znám s dostatečným předstihem, může se případně stát i součástí „kalendáře událostí" a ročního pracovního harmonogramu managementu.
- Je účelné a zajisté i dobré, pokud každý účastník SHK po „uzavření dotazníků" obdrží (např. e-mailem) poděkování za účast typu: „Děkujeme za účast ve studentském hodnocení kvality, přispíváte ke zlepšování kvality (univerzity / fakulty / katedry) a soubor opatření s výsledky hodnocení kvality Vám budou zaslány v (datum, či časové rozpětí kdy)"
- Rychlost zveřejnění výsledků může ovlivňovat jejich hodnověrnost. Zrychlením se dosáhne vyšší důvěryhodnosti procesu SHK.

- Zveřejnění by mělo proběhnout ještě v čase, kdy mají studenti SHK ještě v paměti, nejpozději do konce zkouškového období.

7. Co s výsledky dál?

Současný stav

- Na většině univerzit se výsledky nezpracovávají dál, jenom se jistou dobu archivují.
- Ten, kdo má přijímat opatření a dělat výstupy je management univerzity / fakulty / katedry. V současné době však vedení často nemá ani představu, co s výsledky dělat a jak je využít.
- SHK má být součástí něčeho komplexnějšího – například systému hodnocení kvality celé univerzity, zatím tomu tak však není.
- Využití výsledků je stále na nízké úrovni, o této fázi SHK je třeba více diskutovat. Chybí komunikace, propagace a důraz na studijní podmínky jako celek.

Závěry:

- Nejvýznamnějším cílem SHK je zlepšování, zejména vzdělávacích procesů, proto soubor nápravných a preventivních opatření je samozřejmou součástí jakéhokoliv hodnocení kvality. Řídícím faktorem určujícím procesy nápravy a prevence pro zlepšování je management (univerzity / fakulty / katedry) v hierarchii daných kompetencí a odpovědnosti.
- SHK by mělo být součástí univerzitních procesů zlepšování, pokud možno v existujícím a fungujícím systému zajišťování a řízení kvality (univerzity / fakulty / katedry). Z toho vyplývá, ***že SHK by se mělo rozšířit na studentské hodnocení kvality studijních programů, proporcionality předmětů ve studijním programu, kreditního ohodnocování, pracovního prostředí*** apod. Interval těchto studentských hodnocení kvality však nemusí být nutně stejný a pravidelný. Hodnocení musí být „user-friendly". Pozitivní výsledky je možné zužitkovat s efektem i v rámci PR kampaní (tisk, elektronická média, výroční hodnocení, dlouhodobé záměry, propagační akce typu Gaudeamus apod.) jako dobrého marketingového nástroje.
- Zodpovědnost za přijatá opatření má management. Zodpovědnost za zdokonalování má každý u sebe.
- Pozitivní výsledky mohou být i dobrou reklamou, je to velmi dobrý nástroj pro zviditelnění. Jsou to údaje, které máme, proto udělejme takový výběr, který k tomuto účelu můžeme použít.

8. Institucionalizace SHK, součást institucionalizace hodnocení kvality na vysoké škole?

Současný stav

- Zvyšování kvality je často jen obecným pojmem, ke skutečnému dynamickému zlepšování však nedochází. (porovnejme efekt nárůstu dotací pro školství s kvalitou připravenosti absolventů, produktivitou výzkumu apod.) SHK by mělo být součástí vnitřního hodnocení školy.
- Vyhláška MŠMT nebo nařízení k realizaci SHK na jedné straně vyřeší formální problém SHK, protože ho nařídí. Není však jisté, jak SHK bude vypadat ve skutečnosti (neboť i dnes existuje ze zákona tzv. evaluace univerzity / fakulty / katedry). Naopak školy by

měly „soutěžit" mezi sebou podle pravidla „tam už SHK dobře funguje, my ho musíme zlepšit taky".
- Na vytváření kreditního hodnocení se SHK v současnosti nepodílí. Je otázkou, zda kreditový systém funguje opravdu tak, jak má. Dosud je tento systém posuzován velmi individuálně. Pedagog jako jediný hodnotí soubor kreditů, pak ho hodnotí určitá skupina pro studijní program. Někdy však ne zcela objektivně, navíc studenti problém často vidí úplně jinak, zejména z pohledu náročnosti a pracnosti předmětu. SHK by se proto mělo stát součástí ECTS systému univerzity. Studenti by tak mohli ovlivnit to, jak vypadá kreditový systém na „jejich" škole.

Závěry:

- Kvalita je bohužel ještě i dnes často jakési „klišé". Kvalita nemůže být jenom reklamním sloganem. ***Zabezpečování kvality*** by již dnes mělo být vysoce ***sofistikovaným systémem***, který vyžaduje ***maximální otevřenost*** a ***objektivnost***, pokud má za cíl ***zlepšování***.
- Zákonem / vyhláškou / nařízením apod. daná institucionalizace „nějakého" hodnocení kvality samozřejmě sama o sobě nezabezpečí okamžité zlepšení ještě stále ne právě dobré situace v uvedené oblasti hodnocení kvality, avšak přinutí všechny „kompetentní" reagovat daleko rychleji. Tento krok je však velice důležitý z pohledu potřeby zvyšování konkurenční schopnosti v současném globalizovaném vzdělávacím a výzkumném prostoru (Evropa i svět nám zdá se ujíždějí čím dál víc).
- SHK může přispět i ke zlepšování procesů uvnitř systému ECTS univerzity, zejména jako zpětná vazba kreditového ohodnocování v jednotlivých studijních programech.
- Škola si může udržet dobré postavení,když bude mít dobré výsledky SHK. Konkurence může být silným nástrojem pro zlepšování.

Témata a analýzy na další jednání:

I. *KAŽDÝ SUPERVIZOR VYPRACUJE NA POSLEDNÍ SPOLEČNÉ JEDNÁNÍ PROCESNÍ SCHÉMA (VÝVOJOVÝ DIAGRAM) KE SVÉMU TÉMATU.*