

MNENJE DELEŽNIKOV O ZUNANJEM ZAGOTAVLJANJU KAKOVOSTI V 2019



n.a.k.v.i.s

Nacionalna agencija Republike Slovenije
za kakovost v visokem šolstvu

s.q.a.a

Slovenian Quality Assurance Agency
for Higher Education

Poročilo napisal: mag. Jernej Širok

Statistične podatke pripravil: mag. Jernej Širok

Ljubljana, november 2019.

Izdala: Nacionalna agencija Republike Slovenije za kakovost v visokem šolstvu. 2019.
Ljubljana.

URL: https://www.nakvis.si/wp-content/uploads/Analize/Mnenje_deleznikov_o_zunanjem_zagotavljanju_kakovosti_v_2019.pdf

Kataložni zapis o publikaciji (CIP) pripravili v Narodni in univerzitetni knjižnici v Ljubljani
COBISS.SI-ID=303447040
ISBN 978-961-93476-5-2 (pdf)



n·a·k·v·i·s

Nacionalna agencija Republike Slovenije
za kakovost v visokem šolstvu

s·q·a·a

Slovenian Quality Assurance Agency
for Higher Education

Kazalo

Kazalo.....	3
Uvod.....	4
Metodološki okvir	4
Opis vzorca in zbranih podatkov	5
Analiza mnenja deležnikov o zunanjem zagotavljanju kakovosti	7
Analiza variance	20
Korelacijska analiza	22
Zaključek	25

Uvod

Nacionalna agencija Republike Slovenije za kakovost v visokem šolstvu (v nadaljevanju: agencija) je julija 2019 v sklopu samoevalvacije preverila mnenja deležnikov o zunanjem zagotavljanju kakovosti. Pričujoče poročilo je pripravljeno z namenom, da agencija sebi, svojim strokovnjakom presojevalcem in širši zainteresirani javnosti ponudi povratne informacije o oceni zunanjega zagotavljanja kakovosti in odpre razmislek o tem, kako bi lahko, upoštevaje mnenja deležnikov, naprej razvijala svojo ključno dejavnost. Poročilo zato podrobneje obravnava mnenje o akreditacijskih in evalvacijskih postopkih in njihovih učinkih na kakovost v terciarnem izobraževanju. Posebej se posveča analizi mnenja o (1) predpisih oziroma merilih agencije, (2) delu strokovnih delavcev agencije, (3) presojah strokovnjakov, (4) sestavi skupin strokovnjakov, (5) njihovih poročilih, (6) odločitvah sveta agencije in (7) pritožbenih procesih. Prav tako obravnava mnenje o (8) učinkih akreditacijskih in evalvacijskih postopkov na kakovost visokošolskih zavodov (v nadaljevanju: zavodi) oziroma višjih strokovnih šol (v nadaljevanju: šole) (9), ter v kakšni meri agencija zagotavlja doseganje standardov kakovosti.

Agencija je z mnenjsko anketo pridobila povratne informacije o kakovosti procesov zagotavljanja kakovosti, kaj je po mnenju deležnikov dobro oziroma boljše in kaj bi lahko bilo bolje oziroma je slabo. Pomembno je tudi, v čem so si mnenja različnih skupin deležnikov bolj enotna in primerljiva, v čem ne, ter kako pomembne so te povezave in razlike. Rezultati osvetljujejo področja, na katerih bi lahko agencija in njeni deležniki okrepili svoja prizadevanja in se izboljšali. Hkrati pa pomagajo utrditi zavest o tem, kaj agencija v sodelovanju z deležniki že uspešno izvaja.

Raziskava je nastala na pobudo Sektorja za analize, mednarodno sodelovanje in informatizacijo agencije po zaključku anketiranja v sklopu samoevalvacije.

Metodološki okvir

Mnenjska anketa je vsebovala 35 vprašanj. Prvih 5 je bilo zaprtega tipa in so bila namenjena lastnostim vzorca za statistično obdelavo. Ostala vprašanja so bila namenjena ocenam deležnikov o vrednotah in delovanju agencije, njenem vodenju, merilih, prehodu s programske na institucionalno evalvacijo, akreditacijskih in evalvacijskih postopkih, delu strokovnih delavcev, presojah strokovnjakov, odločitvah sveta agencije, pritožbenih procesih, upoštevanju oziroma spoštovanju deležnikov ter sodelovanju z njimi, posvetih in usposabljanjih agencije, njenem informacijskem sistemu in obveščanju, njenem ugledu, doprinosu h kakovosti v terciarnem izobraževanju, njenem razvoju in naposled o njeni samoevalvaciji. Od teh 30 vprašanj jih je bilo 8 odprtega tipa. Slednja v raziskavo niso zajeta in bodo obravnavana v samoevalvacijskem poročilu agencije. Od preostalih 22 pa jih je v raziskavo zajetih v uvodu omenjenih 9 s skupaj 42 pripadajočimi podvprašanji.

Anketa je bila prostovoljna in anonimna. Z izjemo zadnjega vprašanja so v pričujočo raziskavo zajeta (pod)vprašanja, usmerjena v ocenjevanje na petstopenjski lestvici (od 1 do 5), pri čemer ocena 5 pomeni »odlično« oziroma »se popolnoma strinjam«, ocena »1« pa »nezadostno, zelo slabo« oziroma »se ne strinjam«. Podvprašanja obravnavajo različne kvalitativne spremenljivke, kot so jasnost, strokovnost, učinkovitost, nepristranskost, neodvisnost, usklajenost, natančnost, objektivnost, primernost ali primerljivost ocenjevanega. Posebej bodo obravnavana pri predstavitvi rezultatov za posamezna

vprišanja. Zadnje vprišanje, zajeto v raziskavo, je respondentom ponujalo izbiro pri odločitvi, ali agencija s svojim delovanjem v terciarnem izobraževanju (1) ne zagotavlja doseganja standardov kakovosti, (2) zagotavlja delno doseganje standardov kakovosti, (3) zagotavlja doseganje standardov kakovosti in (4) dosega preseganje standardov kakovosti.

Vsako (pod)vprišanje zaprtega tipa je respondentom omogočalo izbiro »nisem opredeljen/a«. Takšne izbire za analizo pomenijo nično vrednost in so iz nje izključene.

V analitičnem delu so izračunane povprečne vrednosti ocen in standardni odkloni. Relevantne vrednosti so prikazane v ranžirnih vrstah in za primerjavo v grafih členjene po različnih skupinah filtriranih podatkov in prikazane za celoten vzorec (z rdečo črto). Rezultatsko so grafični prikazi združeni za vsa podvprišanja enega vprišanja, v nekaterih primerih pa so členjeni tudi po posameznih podvprišanjih. Ranžirne vrste poleg tega prikazujejo vrednosti na ravni posameznih podvprišanj, vendar ne nujno za vse skupine filtriranih podatkov. Rezultati anket so obravnavani tudi v sklopu analize variance in korelacijske analize.

Poročilo je napisano v skladu z dokumentom [Metodologija in postopek za pripravo in diseminacijo sistemskih ter tematskih analiz](#).

Opis vzorca in zbranih podatkov

Anketo je izpolnjevalo 977 respondentov, v celoti izpolnjenih pa je 380 vprašalnikov. V raziskavo so zajeti le slednji. Izbrana anketna (pod)vprišanja zaprtega tipa so ponudila 15.960 posamičnih vnosov, od katerih je 3.115 oziroma 19,52 % kategorije »Nisem opredeljen/a«. Slednji so iz analize izključeni.

Večina respondentov je učiteljev oziroma raziskovalcev na zavodu ali šoli. Sledijo jim študenti in nato strokovni delavci na zavodu ali šoli. Skupino zunanjih deležnikov tvori še skupina *drugih*, v katero sodijo diplomanti, predstavniki resornega ministrstva, predstavniki ali člani reprezentativnih organizacij, delodajalci ... Med notranjimi deležniki je bil najštevilčnejši odziv med strokovnjaki agencije. Medtem ko je bil odziv strokovnih delavcev agencije proporcionalno dober, je bil odziv članov sveta oziroma nekdanjih članov sveta skromen. Sledi prikaz strukture vzorca glede na skupino deležnikov, z vidika katere so respondenti odgovarjali na anketna vprišanja:

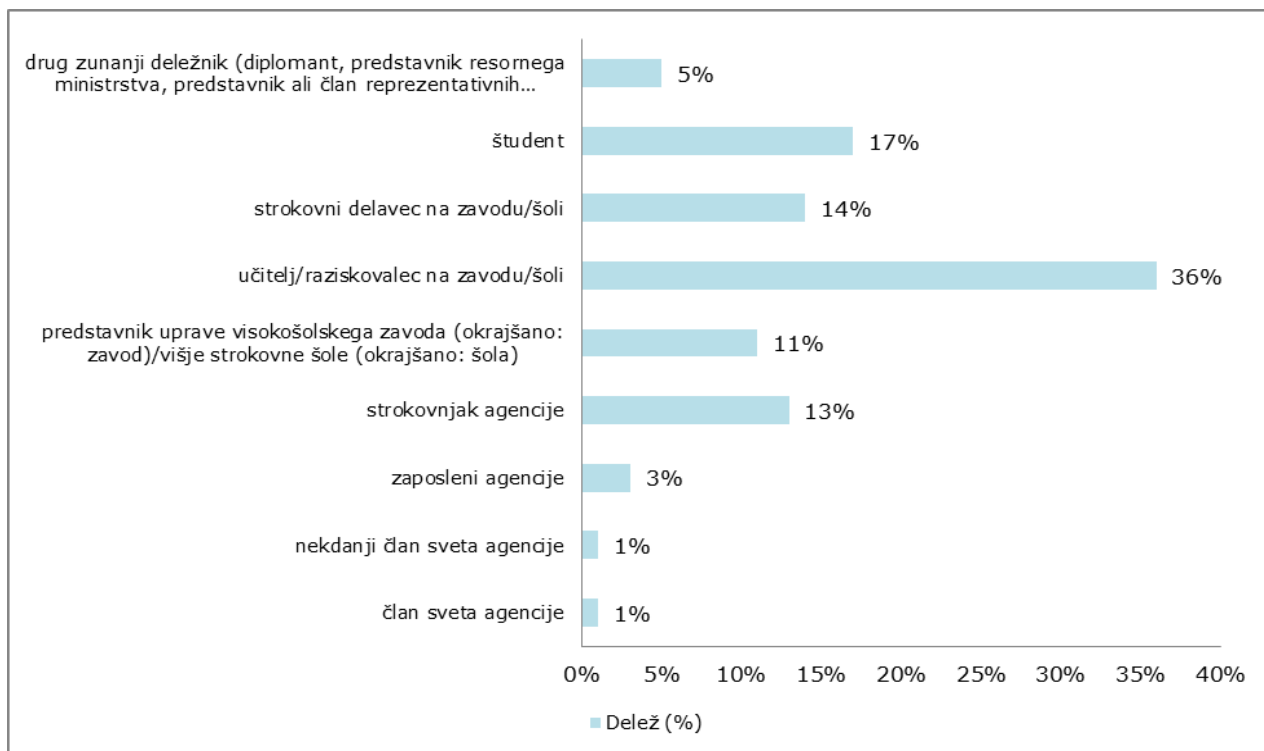


n.a.k.v.i.s

Nacionalna agencija Republike Slovenije
za kakovost v visokem šolstvu

s.q.a.a

Slovenian Quality Assurance Agency
for Higher Education



V vlogi, v kateri so respondenti izpolnjevali anketo, jih je bilo 76 % povezanih z javno ustanovo, 16 % z zasebno ustanovo, 8 % pa se jih ni opredelilo in so izbrali možnost »drugo«. 71 % jih je aktivno sodelovalo oziroma sodelujejo v postopkih zagotavljanja kakovosti v terciarnem izobraževanju (torej bodisi pri akreditacijah in zunanjih evalvacijah bodisi pri samoevalvacijah), 29 % pa ne. 44 % jih dobro pozna dejavnosti agencije, 42 % deloma, 14 % pa slabo. 18 % se jih ne ukvarja z zagotavljanjem kakovosti v terciarnem izobraževanju, 19 % se jih ukvarja laično, 54 % strokovno, 9 % pa znanstveno.

V analitičnem delu so rezultati za primerjavo členjeni po tem, (1) ali so anketo izpolnjevali notranji (N=67) ali zunanji deležniki (N=313) agencije; (2) ali respondenti aktivno sodelujejo v postopkih zagotavljanja kakovosti (N=271) ali pa v njih aktivno ne sodelujejo (N=109); (3) ali respondenti dobro poznajo dejavnosti agencije (N=168), ali jih poznajo delno (N=160), ali pa slabo (N=52); (4) ali se z zagotavljanjem kakovosti ne ukvarjajo oziroma se ukvarjajo laično (N=140) in ali se z zagotavljanjem kakovosti ukvarjajo strokovno ali znanstveno (N=240). (5) Prikazani so tudi za celoten vzorec (N=380).

Čeprav izbrana anketna vprašanja obravnavajo različne vidike zunanjega zagotavljanja kakovosti, znaša za celoten vzorec (N=380) skupna povprečna ocena za vseh 8 vprašanj s podvprašanji na podlagi iste ocenjevalne lestvice (od 1 do 5) **3,66**, standardni odklon pa **1,11**. Pri tem je treba dodati, da ocene v vseh anketnih vprašanjih med seboj niso neposredno primerljive – izjeme bodo predstavljene v nadaljevanju. Porazdelitev ocen je normalna, vendar nesimetrična:

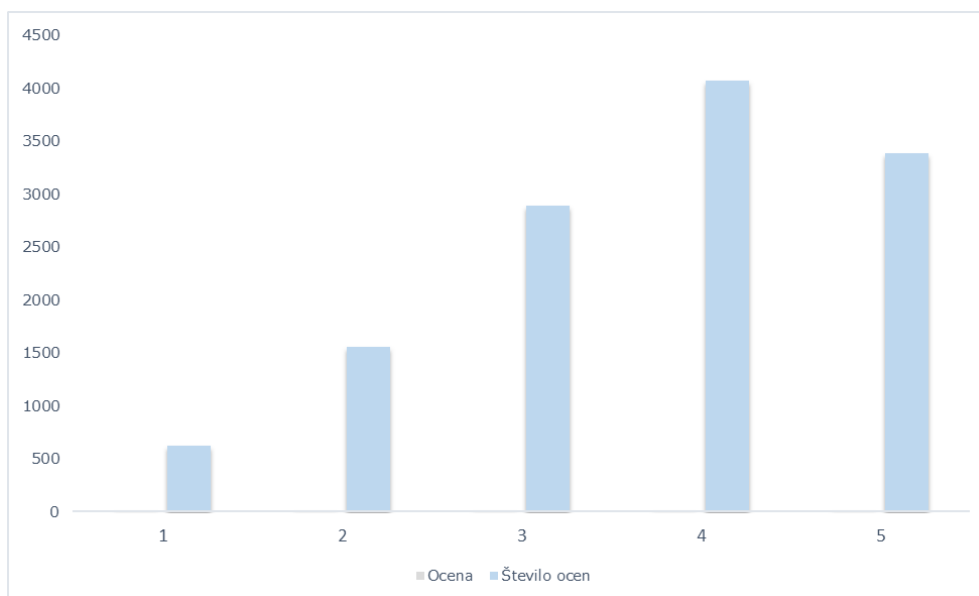


n.a.k.v.i.s

Nacionalna agencija Republike Slovenije
za kakovost v visokem šolstvu

s.q.a.a

Slovenian Quality Assurance Agency
for Higher Education



Analiza mnenja deležnikov o zunanjem zagotavljanju kakovosti

Ranžirna vrsta spodaj prikazuje rezultate za posamezna anketna (pod)vprašanja za vse odzive skupaj in filtrirano za notranje in zunanje deležnike, vendar za slednji skupini podatkov so prikazane zgolj povprečne vrednosti, standardni odkloni pa ne. Največje in najmanjše vrednosti za prvih 8 vprašanj so odebeljene. Z rdečo so obarvane podpovprečne vrednosti za povprečja, manjša od 3,66, in nadpovprečne vrednosti za standardne odklone, večje od 1,11, ležeče pa so označene skupne vrednosti za posamezna vprašanja. Ekstremi so odebeljeni:

Vprašanje	Podvprašanje	Povprečje vsi (N=380)	Stand. odklon vsi (N=380)	Notranji deležniki - povprečje (N=67)	Zunanji deležniki - povprečje (N=313)
1 Merila agencije ...	spodbujajo izboljševanje kakovosti	3,61	1,23	4,18	3,47
	prispevajo k razvoju kakovosti	3,58	1,23	4,17	3,43
	so jasna in pregledna	3,55	1,09	4,09	3,42
	upoštevajo posebnosti presojanega (zavoda, šole, programa)	3,38	1,18	3,98	3,23
	<i>skupaj:</i>	3,53	1,18		
2 Delo strokovnih delavcev agencije je ...	v skladu s predpisi	4,18	0,93	4,59	4,07
	strokovno	3,93	1,06	4,28	3,84
	svetovalno	3,86	1,11	4,33	3,74
	učinkovito in uspešno	3,73	1,05	4,06	3,64
	neodvisno in nepristransko	3,70	1,14	4,14	3,58
	usklajeno in poenoteno	3,60	1,09	3,91	3,52
<i>skupaj:</i>	3,83	1,06			



n · a · k · v · i · s

Nacionalna agencija Republike Slovenije
za kakovost v visokem šolstvu

s · q · a · a

Slovenian Quality Assurance Agency
for Higher Education

Vprašanje	Podvprašanje	Povprečje vsi (N=380)	Stand. odklon vsi (N=380)	Notranji deležniki - povprečje (N=67)	Zunanji deležniki - povprečje (N=313)
3 Presoje strokovnjakov agencije so ...	strokovne	3,82	1,03	4,20	3,72
	svetovalne	3,72	1,08	4,12	3,62
	neodvisne	3,62	1,17	4,20	3,46
	objektivne	3,61	1,09	4,03	3,50
	primerno stroge oziroma kritične	3,61	1,07	3,73	3,58
	natančne in argumentirane	3,58	1,11	3,85	3,51
	nepristranske	3,55	1,18	4,05	3,41
	primerljive in usklajene	3,48	1,10	3,71	3,42
	<i>skupaj:</i>	3,62	1,10		
4 H kakovosti presoje skupine strokovnjakov pomembno prispeva ...	področna primernost strokovnjakov	*4,12	0,98	*4,28	*4,08
	predsednik skupine	*4,12	0,98	*4,52	*4,01
	interesna uravnoteženost (učitelji, raziskovalci, delodajalci, študenti)	*3,97	1,06	*3,97	*3,98
	dodaten slovenski strokovnjak s področja presoje	*3,83	1,05	*4,02	*3,78
	tuj strokovnjak	*3,67	1,21	*3,45	*3,73
	dodaten strokovnjak iz zasebnega ali javnega sektorja	*3,54	1,17	*3,54	*3,55
	strokovnjak študent	*3,49	1,27	*3,72	*3,43
	<i>skupaj:</i>	*3,82	1,10		
5 Poročila skupin strokovnjakov ...	so uporabna	3,76	1,07	4,18	3,65
	so jasna in pregledna	3,73	1,02	4,03	3,65
	prispevajo k izboljševanju kakovosti	3,65	1,12	4,15	3,53
	prispevajo k zagotavljanju kakovosti	3,64	1,08	4,09	3,52
	upoštevajo posebnosti presojanega (zavoda, šole, programa)	3,61	1,05	4,02	3,50
		<i>skupaj:</i>	3,68	1,07	
6 Odločitve sveta agencije (so) ...	ustrezno utemeljene	3,65	1,09	3,93	3,57
	upoštevajo posebnosti presojanega (zavoda, šole, programa)	3,52	1,15	3,95	3,42
	neodvisne	3,45	1,20	3,63	3,40
	rezultat enakopravne obravnave	3,43	1,19	3,67	3,37
	nepristranske	3,42	1,19	3,58	3,38
		<i>skupaj:</i>	3,49	1,16	
7 Pritožbeni procesi so ...	primerljivi in usklajeni	3,50	1,19	3,95	3,36
	nepristranski	3,46	1,21	3,94	3,30
		<i>skupaj:</i>	3,48	1,20	



n · a · k · v · i · s

Nacionalna agencija Republike Slovenije
za kakovost v visokem šolstvu

s · q · a · a

Slovenian Quality Assurance Agency
for Higher Education

Vprašanje	Podvprašanje	Povprečje vsi (N=380)	Stand. odklon vsi (N=380)	Notranji deležniki - povprečje (N=67)	Zunanji deležniki - povprečje (N=313)
8 Agencija prispeva h kakovosti ...	sistemov kakovosti na zavodih/šolah	3,59	1,22	4,06	3,47
	izvajanja študijskih programov	3,44	1,26	3,76	3,36
	vsebine študijskih programov	3,27	1,26	3,61	3,19
	materialnih in kadrovskih pogojev za študij in raziskovanje na zavodih/šolah	3,17	1,30	3,55	3,07
	<i>skupaj:</i>	3,37	1,26		
9 S svojim delovanjem agencija v terciarnem izobraževanju ...	1 = ne zagotavlja doseganja standardov kakovosti; 2 = zagotavlja delno doseganje standardov kakovosti; 3 = zagotavlja doseganje standardov kakovosti; 4 = dosega preseganje standardov kakovosti; nisem opredeljen/a = brez vrednosti	*2,47	*0,74	*2,78	*2,39

Z zvezdico označene vrednosti pri četrtem vprašanju predstavljajo bolj posredno vrsto kvalitativnih ocen, saj ne sprašujejo neposredno po kakovosti dela oziroma procesov po sebi, temveč po tem, kateri dejavniki bolj doprinesejo k njihovi kakovosti. Zato je treba te vrednosti obravnavati bolj samostojno. Vrednosti iz devetega vprašanja, prav tako označene z zvezdico, pa niso izpeljane iz petstopenjske lestvice, temveč iz štiristopenjske, in jih je zato treba obravnavati posebej.

Prvi pogled na razvrščene rezultate kaže na večje razlike v ocenah posameznih skupin respondentov in na razlike v ocenah pri posameznih vprašanjih. Medtem ko je delo strokovnih delavcev agencije (2) v povprečju najbolje ocenjeno in dobre ocene beležijo tako presoje strokovnjakov (3) kot njihova poročila (5), so respondenti bolj kritični do odločitev sveta agencije (6) in pritožbenih procesov (7). Bolj kritični so torej do tistih procesnih gradnikov zunanjega zagotavljanja kakovosti, ki imajo zaradi možnosti sankcij na usodo šol, zavodov ali njihovih študijskih programov bolj neposreden vpliv. Najslabše so ocene o doprinosu agencije h kakovosti v terciarnem izobraževanju (8). Čeprav je slednje deloma razumljivo, saj agencija neposredno ne more vplivati na kakovost materialnih in kadrovskih pogojev na zavodih ali šolah, pa je bolj problematična ocena, da agencija relativno slabo prispeva h kakovosti vsebin študijskih programov (povprečna ocena 3,27). Nanje v akreditacijskih postopkih tudi pomembno vpliva. To dopolnjuje povprečna ocena devetega vprašanja, ki kaže na prepričanje, da agencija pretežno kvečjemu zagotavlja doseganje standardov kakovosti. Podrobnejša obravnava tega vprašanja sledi v zaključku poglavja.

Merila agencije (1) pri vseh kvalitativnih spremenljivkah beležijo podpovprečne ocene. Najslabše je ocenjena občutljivost meril na posebnosti zavodov, šol in njihovih študijskih programov. Glede na to, da agencija spremembe meril usklajuje z deležniki, se postavlja vprašanje o ustreznosti, uspešnosti in daljnosežnosti usklajevanja. Predvsem pa se odpira dilema, kako uskladiti generičnost pravil s pričakovanji po njihovi občutljivosti na posebnosti stopenj in vrst študija kot tudi institucionalnih ali celo statusnih posebnosti zavodov in šol. Kako torej pozicionirati kakovost med standardizacijo na eni strani in izjemnost ter ustreznost namenu na drugi?

Deležniki ocenjujejo, da strokovni delavci (2) delajo predvsem v skladu s predpisi in strokovno, pri tem pa bi bili lahko bolj usklajeni in poenoteni. Agencija bi lahko bodisi razmislila o dodatni uskladitvi ali stabilizaciji vodenja postopkov bodisi bi lahko zainteresirano javnost še bolj obveščala o izboljšavah na tem področju. Očitno postane, da so pričakovanja glede kakovosti različna, mestoma celo izključujoča. Občutljivost na posebnosti presojanega, ki je za deležnike bolj kritična pri ocenah meril agencije (1), poročil skupin strokovnjakov (5) in deloma odločitev sveta agencije (6), je namreč težje rezultat hkrati bolj usklajenih, primerljivih in poenotnih procesov zunanjega zagotavljanja kakovosti – (2), (3) in (6).

Podobno kot pri oceni dela strokovnih delavcev je pri presojah strokovnjakov (3) najbolj ocenjena strokovnost in svetovalna naravnost presoj, nekoliko slabše pa njihova nepristranskost, primerljivost in usklajenost. Če je glede primerljivosti in usklajenosti mogoče razmišljati o podobnih kot pri predhodnem vprašanju, se tu pojavi tudi poudarjena skrb za nepristranskost, ki je v postopkih zunanjega zagotavljanja kakovosti nezanemarljiva stalnica.

Poročila strokovnjakov (5) so predvsem uporabna, jasna in pregledna, razmeroma dobro je ocenjeno tudi njihovo upoštevanje posebnosti presojanega, kar je glede na ocene meril agencije (1) dobro. Kljub temu se agencija ne more zanašati na strokovnjake, da bodo tudi brez potencialno dovolj ustreznih podlag vselej zagotovili priznanje kakovosti posebnostim, ki so takšne ne glede na morebitno odstopanje od pretežno generičnih predpisov, in da bodo takšno odstopanje tudi ustrezno upravičili. Slednje namreč sproža tudi pravne pomisleke.

Medtem ko h kakovosti presoje skupine strokovnjakov (4) pomembno prispeva predvsem področna primernost skupine strokovnjakov in predsednikova vloga v njej, beležita dodaten strokovnjak iz zasebnega ali javnega sektorja in strokovnjak študent podpovprečni oceni. Podrobnejša interpretacija sledi v nadaljevanju.

Ocene odločitev sveta (6) in pritožbenih procesov (7) so podpovprečne in beležijo tudi večje standardne odklone. Pri obeh vprašanjih so respondenti najslabše ocenili nepristranskost, ki je tudi glede na ostala anketna vprašanja za agencijo najbolj problematična. Čeprav se ji stalno posveča, bi se ji morda lahko še boljše.

Z izjemo treh podvprašanj so notranji deležniki posamezna podvprašanja ocenili boljše kot zunanji deležniki. Za vseh 41 podvprašanj (vprašanja od 1 do 8) skupaj znaša povprečna razlika v oceni 0,43 stopnje, torej malo manj kot polovico ocene. Nadpovprečno boljše ocene notranjih deležnikov beležijo podvprašanja o merilih agencije (1), pritožbenih procesih (7) in deloma o poročilih skupin strokovnjakov (5). Povprečne razlike med tema skupinama deležnikov so pri vprašanjih o presojah strokovnjakov (3), delu strokovnih delavcev (2) in pri vprašanju o tem, kako agencija prispeva h kakovosti na zavodih oziroma šolah (8). Najmanj razlik med ocenami notranjih in zunanjih deležnikov pa je pri vprašanjih o odločitvah sveta agencije (6) in še posebej o tem, kdo oziroma kaj pomembno prispeva h kakovosti presoj strokovnjakov (4). Največjo razliko beleži upoštevanje posebnosti presojanega pri vprašanju o merilih agencije (1). V tem primeru je ocena notranjih deležnikov za 0,76 stopnje višja od ocene zunanjih deležnikov. Obratno pa so pri vprašanju, kdo oziroma kaj pomembno prispeva h kakovosti presoj strokovnjakov, pri dveh kvalitativnih spremenljivkah bolj kritični notranji deležniki, saj bolj neposredno izkusijo praktične posledice sestave skupine strokovnjakov. Tako so notranji deležniki v ekstremnem primeru za 0,27 stopnje ocene bolj kritični do prispevka tujega strokovnjaka h kakovosti presoje.



n.a.k.v.i.s

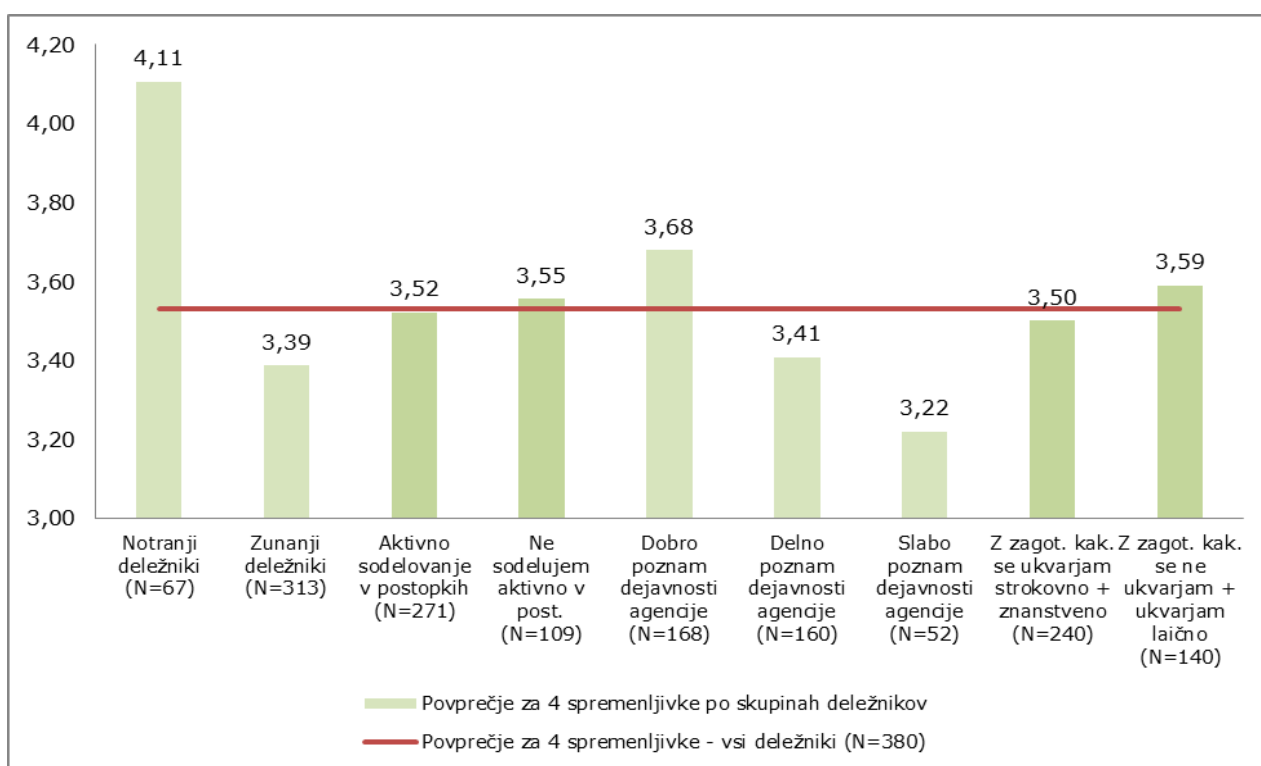
Nacionalna agencija Republike Slovenije
za kakovost v visokem šolstvu

s.q.a.a

Slovenian Quality Assurance Agency
for Higher Education

Če opazujemo rezultate z zornega kota povezanih oziroma ponavljajočih se kvalitativnih spremenljivk, med zunanji in notranji deležniki ni mogoče zaslediti vzorca, ki bi potrdil, da posamezna skupina deležnikov vprašanja o nepristranskosti ali učinkovitosti ocenjuje bolj ali manj primerljivo kot vprašanja o strokovnosti ali upoštevanju posebnosti presojanega. Tak vzorec pa se oblikuje ob pogledu na vse odzive (N=380), saj so vsi deležniki razmeroma bolj kritični do podvprašanj o nepristranskosti, manj pa do podvprašanj o strokovnosti, uporabnosti ali ustreznosti ocenjevanega.

Sledi podrobnejša obravnava razlik v ocenah posameznih skupin respondentov za vprašanja od (1) do (9). Prvi graf prikazuje povprečne ocene o merilih agencije (1) in združuje 4 podvprašanja:



V splošnem so zunanji deležniki do meril agencije izrazito bolj kritični kot notranji. Primerljivo jih bolje ocenjujejo deležniki, ki dejavnosti agencije bolje poznajo. Boljše mnenje deležnikov, ki izvršujejo merila agencije, pa je treba soočiti še z oceno deležnikov, ki se s kakovostjo ukvarjajo strokovno oziroma znanstveno. Ti merila agencije ocenjujejo le nekoliko slabše kot deležniki, ki se z zagotavljanjem kakovosti ne ukvarjajo oziroma se ukvarjajo laično. Blizu skupnega povprečja pa merila ocenjujejo deležniki, ki aktivno sodelujejo v postopkih zagotavljanja kakovosti in med katerimi se jih določen del znajde na strani, nad katero se merila agencije izvršujejo. Glede na predstavljene povprečne ocene je mogoče sklepati, da so merila agencije v splošnem primerna.



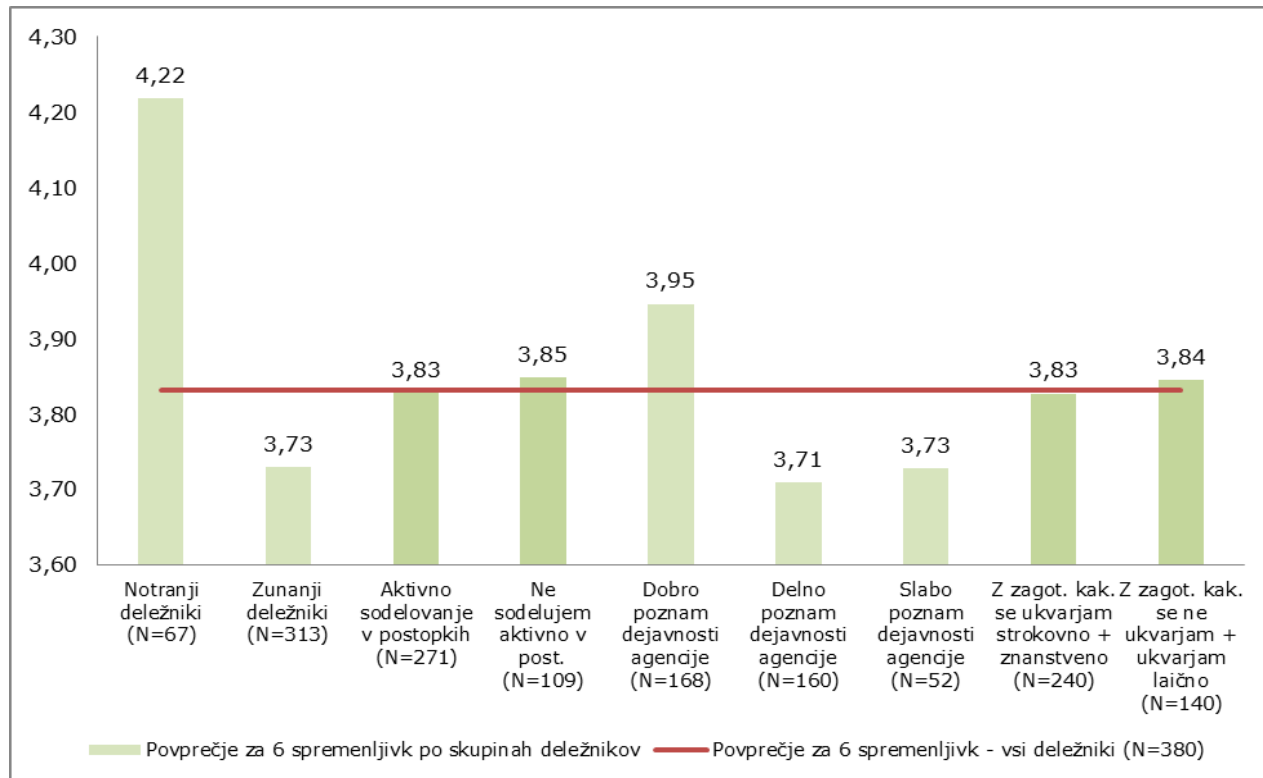
n.a.k.v.i.s

Nacionalna agencija Republike Slovenije
za kakovost v visokem šolstvu

s.q.a.a

Slovenian Quality Assurance Agency
for Higher Education

Povprečne ocene o delu strokovnih delavcev agencije (2) združujejo 6 podvprašanj:



Tudi pri tem vprašanju so bili notranji deležniki izrazito manj kritični kot zunanji deležniki. Podobno so bili manj kritični deležniki, ki dobro poznajo dejavnosti agencije. Njihova povprečna ocena krepko presega povprečno oceno celotnega vzorca. Enako so po drugi strani deležniki, ki se s kakovostjo ukvarjajo strokovno oziroma znanstveno, in deležniki, ki aktivno sodelujejo v postopkih zagotavljanja kakovosti, do dela strokovnih delavcev agencije nekoliko bolj kritični, vendar so njihove ocene blizu povprečja za celoten vzorec. Tudi tukaj, tako kot pri merilih agencije (1), bi morala biti vsaj zaradi manjših odstopanj za agencijo nepogrešljiva mnenja, ki jih ne izreka skupina notranjih deležnikov.



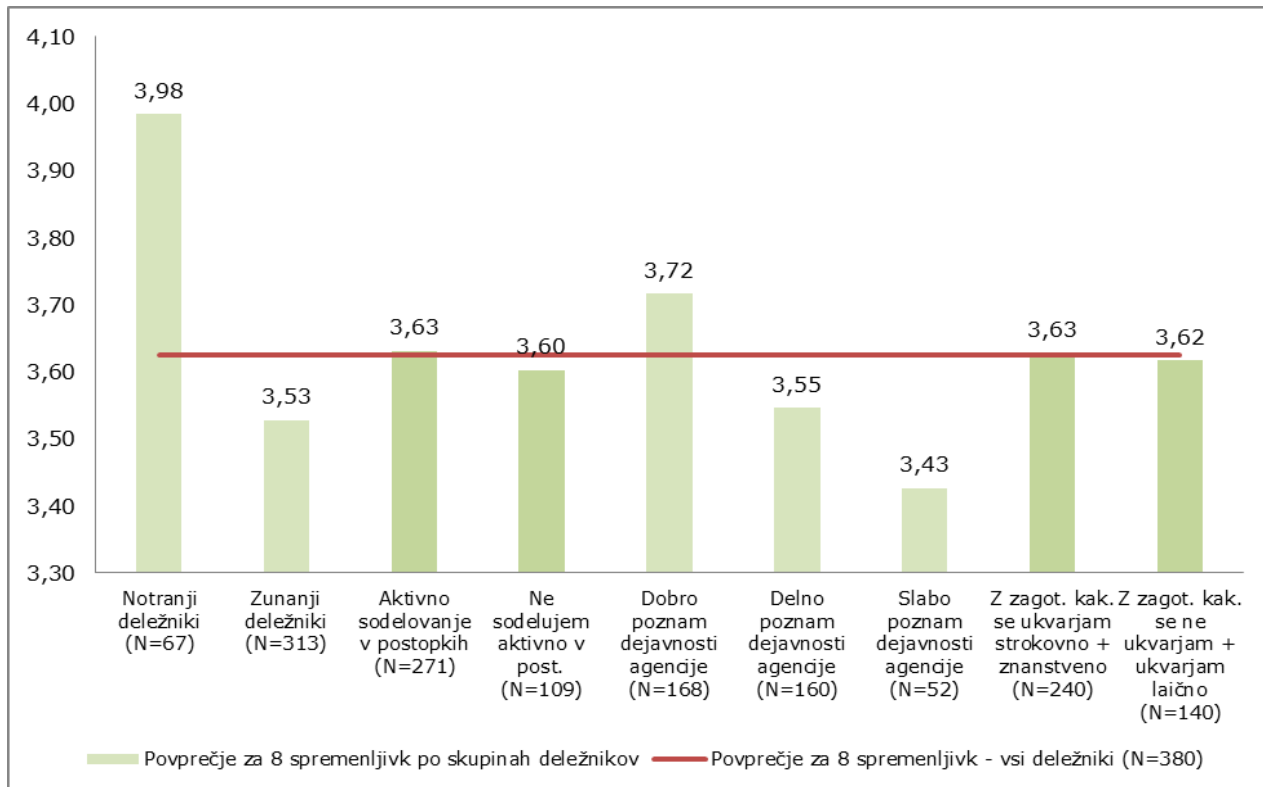
n.a.k.v.i.s

Nacionalna agencija Republike Slovenije
za kakovost v visokem šolstvu

s.q.a.a

Slovenian Quality Assurance Agency
for Higher Education

Povprečne ocene o presojah strokovnjakov (3) združujejo 8 podvprašanj:



Povprečne ocene različnih skupin deležnikov o presojah strokovnjakov ponudijo podobna razmerja, le da so pri tem vprašanju mnenja deležnikov, ki se z zagotavljanjem kakovosti ne ukvarjajo oziroma se ukvarjajo laično in ki aktivno ne sodelujejo v postopkih zagotavljanja kakovosti, nekoliko manj kritična, a še vedno blizu povprečnih ocen celotnega vzorca.

Sledi podrobnejša obravnava povprečnih ocen o doprinosu posameznih dejavnikov h kakovosti presoje skupine strokovnjakov (4). Ranžirna vrsta po rezultatih za vse respondente (N=380) je izdelana za naslednjih 7 podvprašanj:

H kakovosti presoje skupine strokovnjakov pomembno prispeva ...	Notranji deležniki (N=67)	Zunanji deležniki (N=313)	Aktivno sodelovanje v postopkih (N=271)	Ne sodeluje aktivno v post. (N=109)	Dobro poznam dejavnosti agencije (N=168)	Delno poznam dejavnosti agencije (N=160)	Slabo poznam dejavnosti agencije (N=52)	Z zagot. kak. se ukvarjam strokovno + znanstveno (N=240)	Z zagot. kak. se ne ukvarjam + ukvarjam laično (N=140)
področna primernost strokovnjakov predsednik skupine	4,28	4,08	4,09	4,23	4,14	4,08	4,27	4,09	4,19
	4,52	4,01	4,16	3,98	4,36	3,89	3,77	4,19	3,97



n.a.k.v.i.s

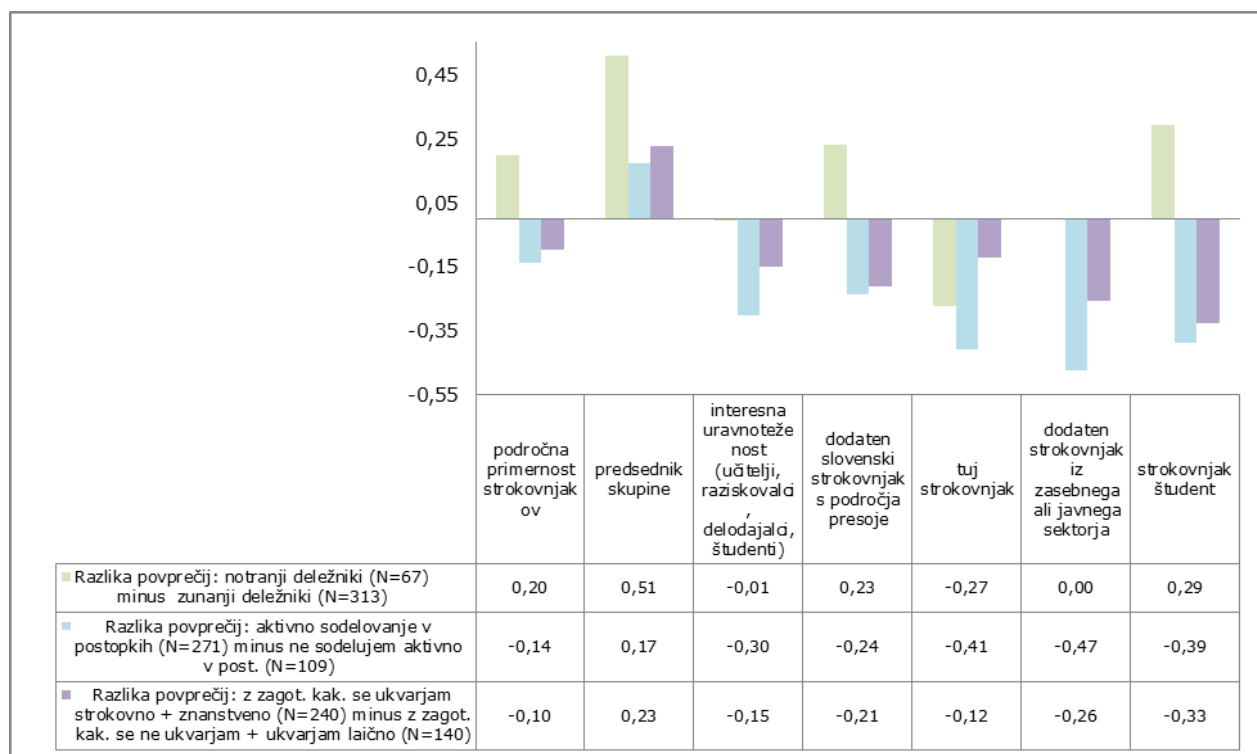
Nacionalna agencija Republike Slovenije
za kakovost v visokem šolstvu

s.q.a.a

Slovenian Quality Assurance Agency
for Higher Education

H kakovosti presoje skupine strokovnjakov pomembno prispeva ...	Notranji deležniki (N=67)	Zunanji deležniki (N=313)	Aktivno sodelovanje v postopkih (N=271)	Ne sodeluje aktivno v post. (N=109)	Dobro poznamo dejavnosti agencije (N=168)	Delno poznamo dejavnosti agencije (N=160)	Slabo poznamo dejavnosti agencije (N=52)	Z zagot. kak. se ukvarjam strokovno + znanstveno (N=240)	Z zagot. kak. se ne ukvarjam strokovno + ukvarjam laično (N=140)
interesna uravnoteženost (učitelji, raziskovalci, delodajalci, študenti)	3,97	3,98	3,91	4,21	3,94	4,00	4,04	3,92	4,07
dodaten slovenski strokovnjak s področja presoje	4,02	3,78	3,78	4,01	3,84	3,80	3,92	3,76	3,97
tuj strokovnjak	3,45	3,73	3,58	3,99	3,50	3,85	3,76	3,63	3,75
dodaten strokovnjak iz zasebnega ali javnega sektorja	3,54	3,55	3,44	3,91	3,47	3,56	3,92	3,46	3,71
strokovnjak študent	3,72	3,43	3,40	3,78	3,47	3,44	3,85	3,38	3,70

Med tremi različnimi skupinami deležnikov obstajajo naslednje razlike v povprečjih:





n.a.k.v.i.s

Nacionalna agencija Republike Slovenije
za kakovost v visokem šolstvu

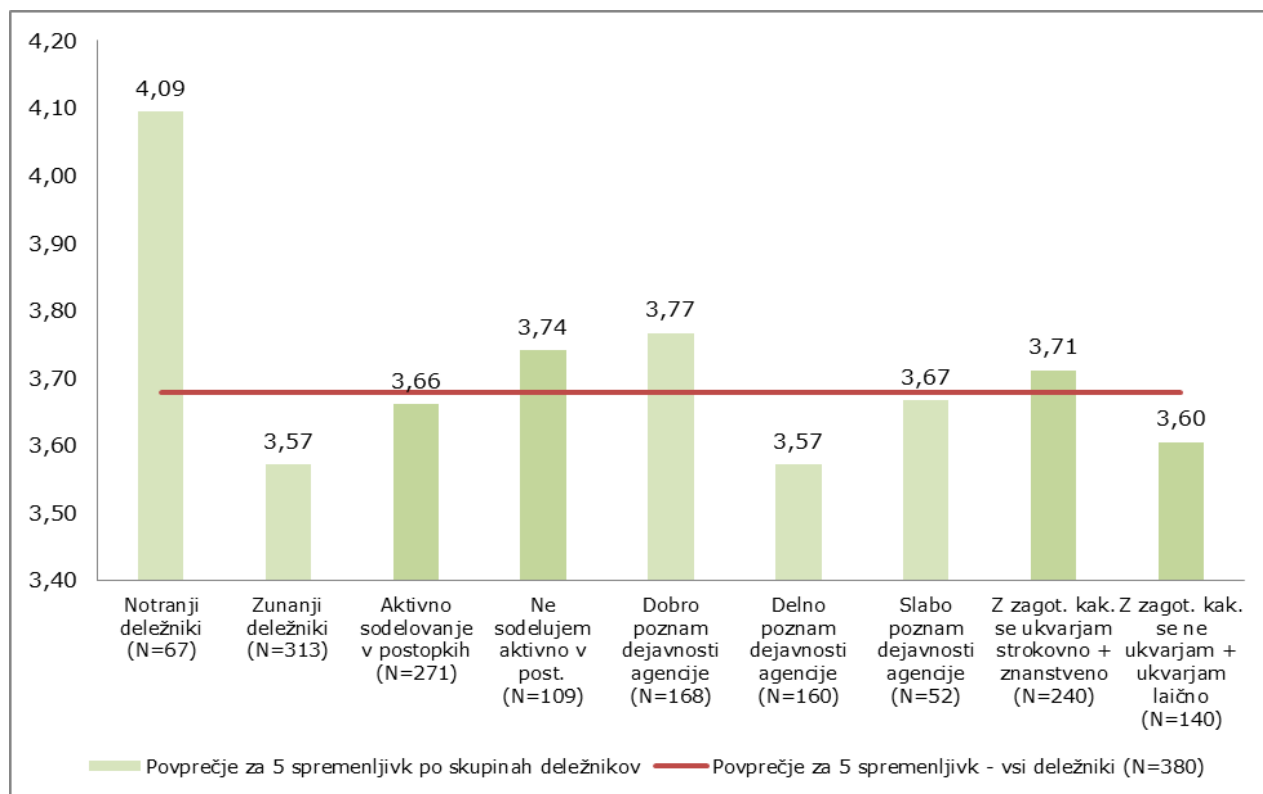
s.q.a.a

Slovenian Quality Assurance Agency
for Higher Education

Na ravni celotnega vzorca (N=380) je za kakovost presoje najpomembnejši v povprečju najboljše ocenjen dejavnik področne primernosti sestave skupine strokovnjakov. Čeprav se s tem nekoliko bolj strinjajo notranji deležniki, pa se k takšnemu mnenju bolj nagibajo tudi deležniki, ki ne sodelujejo aktivno v postopkih zagotavljanja kakovosti in se z njenim zagotavljanjem bodisi ne ukvarjajo bodisi se ukvarjajo laično. Kot kaže, je področna primernost skupine strokovnjakov za strokovnjake in znanstvenike na področju zagotavljanja kakovosti kot tudi za deležnike, ki aktivno sodelujejo v postopkih zagotavljanja kakovosti, sicer močan dejavnik, ki pa je nekoliko slabše ocenjen kot doprinos predsednika skupine strokovnjakov h kakovosti presoje. Slednjemu so namreč vsi deležniki v povprečju namenili drugo najboljšo oceno, notranji deležniki pa odločilno najboljšo.

Na repu lestvice sta dodaten strokovnjak iz zasebnega ali javnega sektorja, ki je v skupino strokovnjakov sicer bolj redko imenovan, in strokovnjak študent. Po mnenju vseh deležnikov je njun doprinos h kakovosti presoje najskromnejši, vendar je po mnenju notranjih deležnikov doprinos strokovnjaka študenta občutno boljši kot po mnenju zunanjih deležnikov. Po drugi strani pa deležniki, ki se z zagotavljanjem kakovosti ukvarjajo strokovno oziroma znanstveno in ki aktivno sodelujejo v postopkih zagotavljanja kakovosti, menijo, da je tako doprinos strokovnjaka študenta kot dodatnega strokovnjaka iz zasebnega ali javnega sektorja občutno slabši, kot pa menijo deležniki iz njunih nasprotnih skupin. Za doprinos tujega strokovnjaka h kakovosti presoje je značilno, da vse tri skupine deležnikov, ki so s presojanjem kakovosti tesneje in bolj neposredno povezane, menijo, da je slabši, kot menijo deležniki iz njihovih nasprotnih skupin. Ob tem se postavlja vprašanje, ali so večja pričakovanja do tujega strokovnjaka in strokovnjaka študenta upravičena in ali bi bilo pri teh dejavnostih smiselno razmisliti o možnih izboljšavah.

Povprečne ocene o poročilih skupin strokovnjakov (5) združujejo 5 podvprašanj:





n.a.k.v.i.s

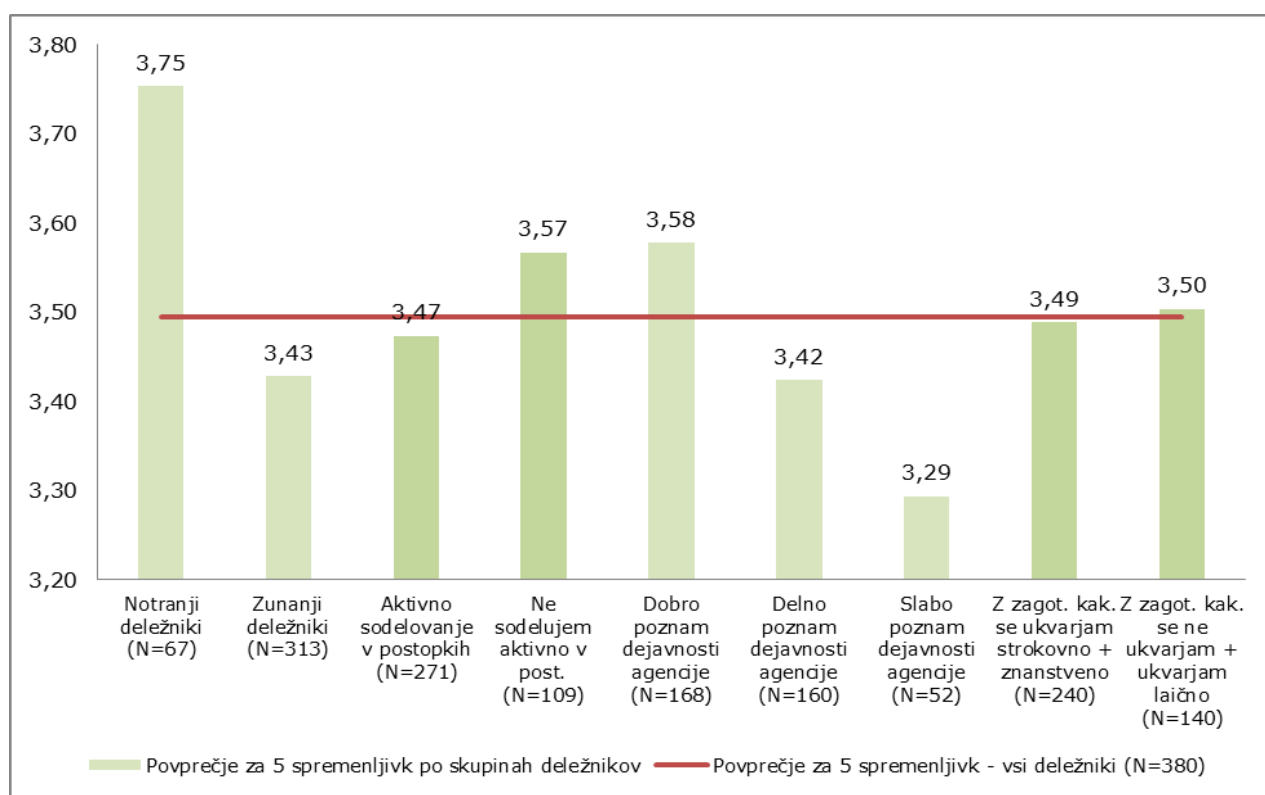
Nacionalna agencija Republike Slovenije
za kakovost v visokem šolstvu

s.q.a.a

Slovenian Quality Assurance Agency
for Higher Education

Povprečne ocene različnih skupin deležnikov o poročilih skupin strokovnjakov ponudijo primerljiva razmerja kot pri ocenah vprašanj od (1) do (3). Ponovno izstopa izrazita razlika v kritičnosti mnenj med skupino notranjih in zunanjih deležnikov, in sicer za več kot pol stopnje, pri čemer od povprečne ocene celotnega vzorca izrazito odstopajo ocene notranjih deležnikov. Pri vprašanju o poročilih skupin strokovnjakov (5) so mnenja deležnikov, ki se z zagotavljanjem kakovosti ne ukvarjajo oziroma se ukvarjajo laično in ki aktivno sodelujejo v postopkih zagotavljanja kakovosti, nekoliko bolj kritična od mnenj deležnikov iz njihovih nasprotnih skupin in nekoliko bolj odstopajo od povprečja za celoten vzorec.

Naslednji graf prikazuje povprečne ocene o odločitvah sveta agencije (6), združuje pa 5 podvprašanj:



Razlika v kritičnosti mnenj med skupino notranjih in zunanjih deležnikov je pri vprašanju o odločitvah sveta (6) nekoliko manj izrazita, a so ocene notranjih deležnikov kljub temu najbolj nadpovprečne. Najbolj primerljiva so povprečja ocen skupine deležnikov, ki se z zagotavljanjem kakovosti ukvarjajo strokovno oziroma znanstveno, in skupino deležnikov, ki se z zagotavljanjem kakovosti ne ukvarjajo oziroma se ukvarjajo laično. V luči slednjega preseneča slaba ocena deležnikov, ki dejavnosti agencije ne poznajo dobro, deloma tudi zato, ker po drugi strani deležniki, ki v postopkih zagotavljanja kakovosti aktivno ne sodelujejo, menijo drugače in je njihova ocena pri tem vprašanju precej boljša in nadpovprečna. Glede na razgibanost povprečij ocen po posameznih skupinah deležnikov in nadpovprečne standardne odklone bi bilo dobro v prihodnje razmisliti o premostitvi polariziranosti mnenj. Ta opazka velja tudi za naslednje vprašanje.



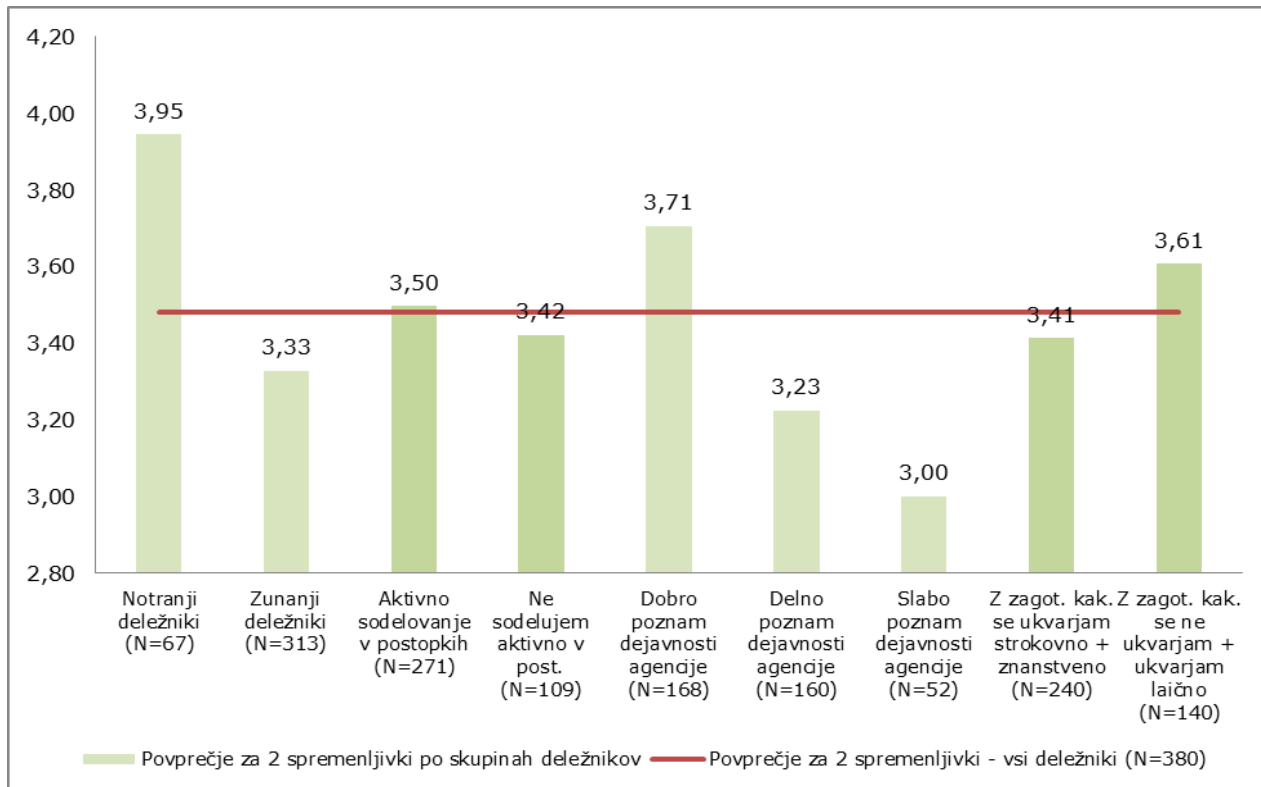
n.a.k.v.i.s

Nacionalna agencija Republike Slovenije
za kakovost v visokem šolstvu

s.q.a.a

Slovenian Quality Assurance Agency
for Higher Education

Povprečne ocene o pritožbenih procesih (7) združujejo 2 podvprašanji:



Mnenja deležnikov o pritožbenih procesih (7) je rezultatsko mogoče primerjati z mnenji o odločitvah sveta agencije (6), odstopanja od povprečne vrednosti pa so pri tem vprašanju ponovno nekoliko večja.

Zaključek poglavja je namenjen podrobnejši predstavitvi mnenj o celotnem sistemu zunanjega zagotavljanja kakovosti, torej učinkom akreditacijskih in evalvacijskih postopkov. Najprej sledi obravnava ocen doprinosa agencije h kakovosti v terciarnem izobraževanju. Ranžirna vrsta po rezultatih povprečij za vse respondente (N=380) je izdelana za naslednja 4 podvprašanja:

Agencija prispeva h kakovosti ...	Notranji deležniki (N=67)	Zunanji deležniki (N=313)	Aktivno sodelovanje v postopkih (N=271)	Ne sodeluje aktivno v post. (N=109)	Dobro poznam dejavnosti agencije (N=168)	Delno poznam dejavnosti agencije (N=160)	Slabo poznam dejavnosti agencije (N=52)	Z zagot. kak. se ukvarjam strokovno + znanstveno (N=240)	Z zagot. kak. se ne ukvarjam + ukvarjam laično (N=140)
sistemov kakovosti na zavodih/šolah	4,06	3,47	3,55	3,71	3,69	3,46	3,59	3,52	3,70
izvajanja študijskih programov	3,76	3,36	3,35	3,73	3,50	3,39	3,33	3,40	3,50
vsebine študijskih programov	3,61	3,19	3,21	3,46	3,33	3,18	3,41	3,24	3,32



n.a.k.v.i.s

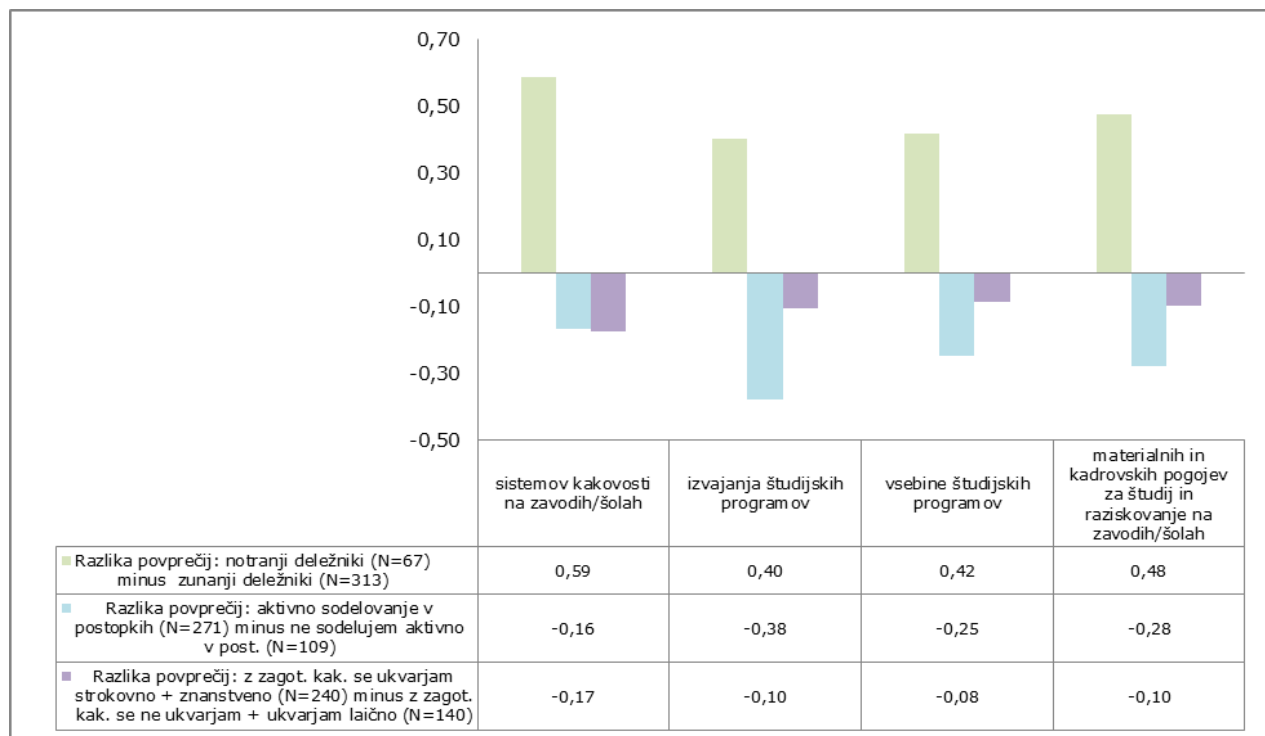
Nacionalna agencija Republike Slovenije
za kakovost v visokem šolstvu

s.q.a.a

Slovenian Quality Assurance Agency
for Higher Education

Agencija prispeva h kakovosti ...	Notranji deležniki (N=67)	Zunanji deležniki (N=313)	Aktivno sodelovanje v postopkih (N=271)	Ne sodeluje aktivno v post. (N=109)	Dobro poznani dejavnosti agencije (N=168)	Delno poznani dejavnosti agencije (N=160)	Slabo poznani dejavnosti agencije (N=52)	Z zagot. kak. se ukvarjam strokovno + znanstveno (N=240)	Z zagot. kak. se ukvarjam + ukvarjam laično (N=140)
materialnih in kadrovskih pogojev za študij in raziskovanje na zavodih/šolah	3,55	3,07	3,11	3,39	3,23	3,07	3,38	3,14	3,23

Med tremi različnimi skupinami deležnikov obstajajo naslednje razlike v povprečjih:



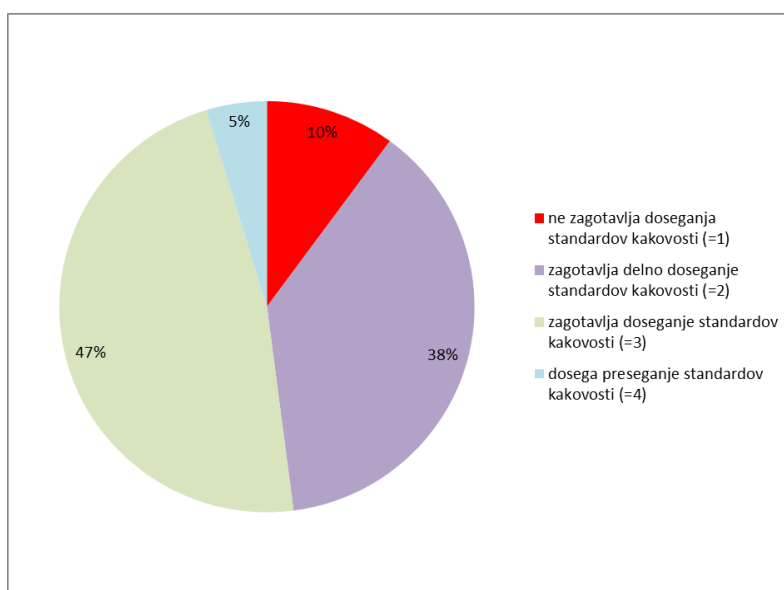
Notranji deležniki dajejo v povprečju za 0,47 stopnje višje ocene kot zunanji. Najbolj pozitivno ocenjujejo doprinos agencije k notranjim sistemom kakovosti na zavodih ali šolah. Za vsa štiri podvprašanja skupaj so bolj izrazito različna in nadpovprečno kritična tudi mnenja deležnikov, ki aktivno sodelujejo v postopkih zagotavljanja kakovosti, in deležnikov, ki se z zagotavljanjem kakovosti ukvarjajo strokovno oziroma znanstveno. Deležniki, ki dejavnosti agencije ne poznajo dobro in ki se z zagotavljanjem kakovosti bodisi ne ukvarjajo bodisi se ukvarjajo laično, pa so pri štirih kvalitativnih spremenljivkah v povprečju manj kritični. To vprašanje poleg tega zaznamujejo največji standardni odkloni (glej ranžirno vrsto na začetku poglavja), ki opozarjajo na večjo deljenost mnenj. Glede na takšne ocene in deljenost mnenj bi si morala agencija v bodoče prizadevati za izboljšave, o uspehu svojih dejavnosti pa prepričati predvsem tiste deležnike, ki z agencijo neposredno ne sodelujejo,

kljub temu pa bodisi zaradi praktičnih izkušenj bodisi zaradi znanja zunanje zagotavljanje kakovosti bolje razumejo.

Medtem ko notranji deležniki glede na zunanje relativno najboljše ocenjujejo doprinos agencije k notranjim sistemom kakovosti na zavodih ali šolah, je njihova ocena doprinosa h kakovosti izvajanja in vsebin študijskih programov relativno nekoliko bolj skromna. Med skupinama deležnikov, ki v postopkih zagotavljanja kakovosti bodisi sodelujejo aktivno bodisi ne sodelujejo, izstopa predvsem razlika v mnenju o doprinosu agencije h kakovosti izvajanja študijskih programov. Prva skupina izreka namreč podpovprečno oceno, druga pa nadpovprečno, in sicer v razliki 0,38 stopnje ocene. Razlike v kritičnosti posameznih parov skupin deležnikov se sicer strukturirajo v primerljivih razmerjih, a so skupaj izrazitejše kot pri drugih vprašanjih. Najmanjše razlike v ocenah za posamezne kvalitativne spremenljivke beležita skupini deležnikov, ki se členita glede na način ukvarjanja z zagotavljanjem kakovosti.

Najslabše je ocenjen doprinos agencije h kakovosti materialnih in kadrovskih pogojev za študij in raziskovanje na zavodih ali šolah. Razlogi so sicer omenjeni že v komentarju k prvi ranžirni vrsti na začetku tega poglavja, dodatno pa je treba osvetliti razkorak med najbolj pozitivnim mnenjem glede na skupno povprečje ocen za vseh 8 vprašanj, ki so ga izrazili notranji deležniki, in izrazito podpovprečnimi ocenami skupin zunanjih deležnikov ter deležnikov, ki aktivno sodelujejo v postopkih zagotavljanja kakovosti in ki se s slednjim ukvarjajo bodisi strokovno bodisi znanstveno. Omenjeni razkorak do določene mere relativira zgoraj ponujeno razlago, da agencija k takšnim pogojem neposredno ne more prispevati. Razmislek je pomemben, ker je pravzaprav za vsa štiri podvprašanja razkorak med mnenji nasprotnih si skupin deležnikov večji. Odpira vprašanje, ali katere skupine deležnikov nimajo dovolj realističnega mnenja o doprinosu agencije h kakovosti v terciarnem izobraževanju, in v čem je morebiten razlog.

Zadnji dilemi se je mogoče približati tudi z rezultati devetega vprašanja o tem, do kakšne mere s svojim delovanjem agencija v terciarnem izobraževanju zagotavlja doseganje standardov kakovosti. Če dopolnimo rezultate, predstavljene v uvodni ranžirni vrsti tega poglavja, so vsi deležniki izrazili naslednje mnenje: S svojim delovanjem agencija v terciarnem izobraževanju ...





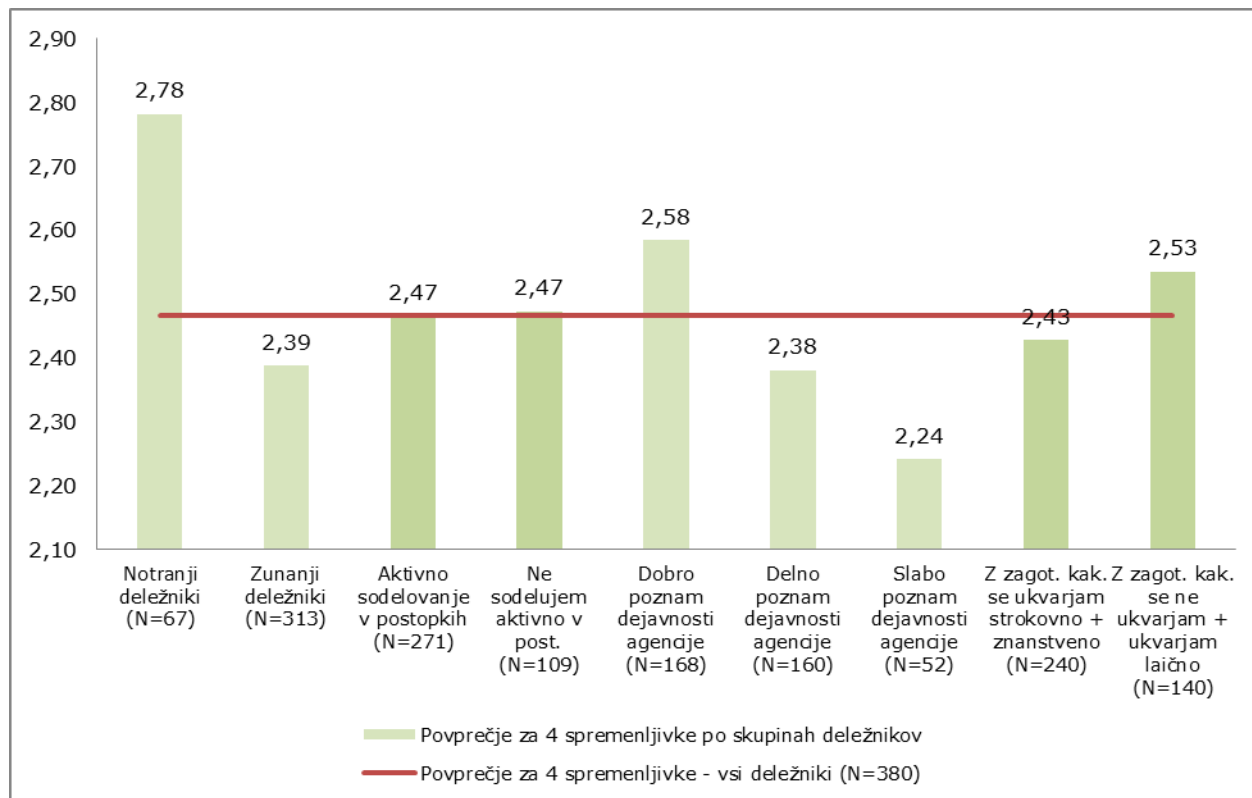
n.a.k.v.i.s

Nacionalna agencija Republike Slovenije
za kakovost v visokem šolstvu

s.q.a.a

Slovenian Quality Assurance Agency
for Higher Education

Naslednji graf prikazuje povprečne ocene za štiri stopnje doseganja standardov kakovosti po posameznih skupinah deležnikov:



Mnenje notranjih deležnikov o doseganju standardov kakovosti je tudi tukaj izrazito bolj pozitivno kot mnenje zunanjih deležnikov. Kot je mogoče opaziti že v grafih zgoraj, prav tako linearno z upadanjem poznavanja dejavnosti agencije narašča stopnja kritičnosti deležnikov. Medtem ko aktivnost sodelovanja v postopkih zagotavljanja kakovosti za oceno stopnje doseganja standardov kakovosti ni relevantna, saj obe skupini deležnikov kažeta enak in povprečen rezultat, pa je pri skupini deležnikov, ki se z zagotavljanjem kakovosti ukvarjajo strokovno oziroma znanstveno, mnenje podpovprečno in bolj kritično.

Analiza variance

Za nadaljnjo statistično razlago zgoraj prikazanih razlik v povprečjih so bile za skupine podatkov, filtrirane glede na lastnosti respondentov, za anketna vprašanja od (1) do (3) in od (5) do (9) opravljene analize variance. Vprašanje o doprinosu h kakovosti skupine strokovnjakov (4) je izključeno, ker ne sprašuje neposredno po kakovosti dela oziroma procesov po sebi, temveč po tem, kateri dejavniki bolje doprinesejo k njihovi kakovosti.

Vrednosti variance med vsemi primerjanimi skupinami rezultatov so enake in znašajo za vprašanje (9) 0,55, za ostala vprašanja pa 1,32. Na ravni posameznih vprašanj in skupaj za pripadajoča podvprašanja so bile izvedene enofaktorske analize Anova, ki prikazujejo statistično značilnost oziroma pomembnost razlik v zgoraj prikazanih povprečjih.



n.a.k.v.i.s

Nacionalna agencija Republike Slovenije
za kakovost v visokem šolstvu

s.q.a.a

Slovenian Quality Assurance Agency
for Higher Education

Stopnje statistične značilnosti, označene z vrednostjo p , ki so večje od 0,05, potrjujejo ničelno hipotezo, da se povprečji/a primerjanih množic podatkov ne razlikujeta/jo in da je verjetnostna porazdelitev primerjanih mnenj oziroma ocen kljub razlikam v izračunanih povprečnih vrednostih enaka, $p < 0,05$ pa potrjuje hipotezo, da se povprečja primerjanih množic ocen tako kot njihova verjetnostna porazdelitev značilno razlikujejo. Pri primerjavi treh množic rezultatov različnost le ene ovrže hipotezo o statistični enakosti.

Sledi prikaz vrednosti p (odebeljeno) in vrednosti F po posameznih vprašanjih, ki so bile izračunane z enofaktorsko analizo Anova:

Vprašanje (število podvprašanj)	Skupina 1: Notranji deležniki (N=67). Skupina 2: Zunanji deležniki (N=313)	Skupina 1: Aktivno sodelovanje v postopkih (N=271). Skupina 2: Ne sodelujem aktivno v postopkih (N=109)	Skupina 1: Slabo poznavanje dejavnosti agencije(N=52). Skupina 2: Delno poznavanje dejavnosti agencije (N=160). Skupina 3: Dobro poznavanje dejavnosti agencije (N=168)	Skupina 1: Z zagotavljanjem kakovosti se ne ukvarjam + ukvarjam laično - povprečje (N=140). Skupina 2: Z zagotavljanjem kakovosti se ukvarjam strokovno + znanstveno - povprečje (N=240)
(1) Merila agencije (4)	$F(1, 1326) = 82,17$ $p < 0,05$	$F(1, 1326) = 0,23$ $p > 0,05$	$F(2, 1325) = 11,56$ $p < 0,05$	$F(1, 1326) = 1,71$ $p > 0,05$
(2) Delo strokovnih delavcev agencije je (6)	$F(1, 1840) = 64,47$ $p < 0,05$	$F(1, 1840) = 0,09$ $p > 0,05$	$F(2, 1839) = 11,01$ $p < 0,05$	$F(1, 1840) = 0,06$ $p > 0,05$
(3) Presoje strokovnjakov agencije (8)	$F(1, 2472) = 71,86$ $p < 0,05$	$F(1, 2472) = 0,23$ $p > 0,05$	$F(2, 2471) = 9,56$ $p < 0,05$	$F(1, 2472) = 0,05$ $p > 0,05$
(5) Poročila skupin strokovnjakov (5)	$F(1, 1590) = 64,57$ $p < 0,05$	$F(1, 1590) = 1,48$ $p > 0,05$	$F(2, 1589) = 6,06$ $p < 0,05$	$F(1, 1590) = 3,41$ $p > 0,05$
(6) Odločitve sveta agencije (5)	$F(1, 1463) = 18,91$ $p < 0,05$	$F(1, 1463) = 1,58$ $p > 0,05$	$F(2, 1462) = 4,59$ $p < 0,05$	$F(1, 1463) = 0,08$ $p > 0,05$
(7) Pritožbeni procesi (2)	$F(1, 367) = 19,05$ $p < 0,05$	$F(1, 367) = 0,25$ $p > 0,05$	$F(2, 366) = 9,07$ $p < 0,05$	$F(1, 367) = 2,17$ $p > 0,05$
(8) Doprinos agencije h kakovosti (4)	$F(1, 1317) = 29,98$ $p < 0,05$	$F(1, 1317) = 10,35$ $p < 0,05$	$F(2, 1316) = 2,59$ $p > 0,05$	$F(1, 1317) = 2,67$ $p > 0,05$
(9) Agencija zagotavlja doseganje standardov kakovosti (0)	$F(1, 315) = 15,13$ $p < 0,05$	$F(1, 315) = 4,29$ $p < 0,05$	$F(2, 314) = 2,59$ $p < 0,05$	$F(1, 315) = 1,53$ $p > 0,05$

Tabela vrednosti p potrjuje statistično značilnost razlik v povprečjih iz prejšnjega poglavja. Razlike v ocenah (a) notranjih in zunanjih deležnikov ter v ocenah (b) deležnikov, ki se strukturirajo glede na poznavanje dejavnosti agencije, so skoraj za vsa anketna vprašanja statistično značilne in kažejo na različno verjetnostno porazdelitev ocen. Pri ocenah slednjih (b) je izjema le vprašanje o doprinosu agencije h kakovosti, kjer je ničelna hipoteza potrjena (označeno z rdečo). Te pomembne razlike v kritičnosti ocen določajo bližino dejavnostim, pristojnostim in obveznostim agencije kot splošen kriterij polarizacije stališč o zunanjem zagotavljanju kakovosti. Razlike v mnenjih glede na aktivnost sodelovanja v postopkih zagotavljanja kakovosti ter način z njenim ukvarjanjem pa večinoma statistično



n · a · k · v · i · s

Nacionalna agencija Republike Slovenije
za kakovost v visokem šolstvu

s · q · a · a

Slovenian Quality Assurance Agency
for Higher Education

niso značilne. Izjeme, ki od posplošitve odstopata, se pojavita pri vprašanju o doprinosu agencije h kakovosti (8) in zagotavljanju doseganja standardov kakovosti (9) in sta prav tako označeni z rdečo.

Korelacijska analiza

Za preučitev linearne povezanosti med odzivi respondentov je bila opravljena korelacijska analiza. Matrike za vprašanja od (1) do (3) in od (5) do (8) navajajo koeficiente r , ne pa tudi vrednosti p . Interpretacija temelji na izhodišču, da so korelacije pri $r = \pm 0,1$ majhne, pri $r = \pm 0,3$ srednje, pri $r = \pm 0,5$ pa velike. Iz enakih razlogov kot pri analizi variance je bilo izključeno vprašanje (4). Zaradi neprimerljivosti ocenjevalnih lestvic pa je bilo izključeno tudi vprašanje (9).

Korelacijska matrika povprečnih ocen posameznih parov izbranih vprašanj celotnega vzorca respondentov (N=380):

Vsi respondenti: vprašanje (število podvprašanj)	Merila agencije	Delo strokovnih delavcev	Presoje strokovnjakov	Poročila strokovnjakov	Odločitve sveta	Pritožbeni procesi	Doprinos h kakovosti
(1) Merila agencije (4)	1						
(2) Delo strokovnih delavcev agencije je (6)	0,785498	1					
(3) Presoje strokovnjakov agencije (8)	0,790661	0,825503	1				
(5) Poročila skupin strokovnjakov (5)	0,809239	0,766106	0,86263	1			
(6) Odločitve sveta agencije (5)	0,7615	0,814222	0,892285	0,832395	1		
(7) Pritožbeni procesi (2)	0,764578	0,728372	0,800797	0,751459	0,84514	1	
(8) Doprinos agencije h kakovosti (4)	0,77115	0,695418	0,746736	0,7772	0,74448	0,76011	1

Največje korelacije, $0,9 > r > 0,8$, obstajajo med ocenami odločitev sveta v povezavi z ocenami presoj strokovnjakov, njihovih poročil in dela strokovnih delavcev. Korelacije so visoke tudi med ocenami poročil strokovnjakov in ocenami njihovih presoj ter meril agencije. V spodnjem tercilu lestvice, $0,76 > r > 0,69$, se sicer s še vedno veliko korelacijo pojavljajo ocene doprinos h kakovosti v povezavi z ocenami dela strokovnih delavcev, poročil strokovnjakov in njihovih presoj. Povezave so nekoliko skromnejše tudi med ocenami pritožbenih procesov in poročil strokovnjakov oziroma dela strokovnih delavcev.

Gibanju korelacijskih koeficientov navkljub je na ravni celotnega vzorca mogoče sklepati, da boljše ocene deležnikov pri enem vprašanju pomenijo tudi boljše ocene pri drugem. Razumljivo je, da so ocene procesnih gradnikov zunanjega zagotavljanja kakovosti med seboj tesneje povezane, saj gre za gradnike iste celote. Vprašanje medsebojne povezanosti teh procesov in kakovosti v terciarnem izobraževanju, ki jo procesirajo in je njihov predmet, namreč pomeni vprašanje povezanosti ocen o dveh pojavih, ki nista toliko organsko povezana, kot sta vzročno. Respondenti (N=380) to ločnico potegnajo le do neke mere. Poleg tega pa so korelacije med ocenami nekaterih procesnih gradnikov zunanjega zagotavljanja kakovosti previsoke, zaradi česar je mogoče sklepati, da je poglobljeno razumevanje posebnosti in različnih namenov posameznih korakov v zunanjem zagotavljanju kakovosti v celotnem vzorcu deloma pomanjkljivo.



n · a · k · v · i · s

Nacionalna agencija Republike Slovenije
za kakovost v visokem šolstvu

s · q · a · a

Slovenian Quality Assurance Agency
for Higher Education

Pogled na korelacije znotraj posameznih skupin filtriranih podatkov pokaže drugačno sliko. Sledi primerjava korelacijskih matrik med zunanjimi in notranjimi deležniki, med katerima so razlike v povprečnih ocenah statistično tudi najbolj značilne. Korelacija med povprečnimi ocenami posameznih parov izbranih vprašanj za notranje deležnike (N=67) namreč pokaže:

Notranji deležniki: vprašanje (število podvprašanj)	Merila agencije	Delo strokovnih delavcev	Presoje strokovnjakov	Poročila strokovnjakov	Odločitve sveta	Pritožbeni proces	Doprinos h kakovosti
(1) Merila agencije (4)	1						
(2) Delo strokovnih delavcev agencije je (6)	0,555925	1					
(3) Presoje strokovnjakov agencije (8)	0,664695	0,589948	1				
(5) Poročila skupin strokovnjakov (5)	0,735101	0,620920	0,779856	1			
(6) Odločitve sveta agencije (5)	0,534996	0,521116	0,812458	0,674873	1		
(7) Pritožbeni procesi (2)	0,527024	0,246891	0,671397	0,453127	0,645017	1	
(8) Doprinos agencije h kakovosti (4)	0,641522	0,440822	0,705691	0,704211	0,761946	0,641619	1

Pri ocenah notranjih deležnikov so največje korelacije med ocenami doprinosa h kakovosti v povezavi z ocenami odločitev sveta, presoj strokovnjakov ter njihovih poročil. Notranji deležniki torej za razliko od zunanjih procese in učinke zunanjega zagotavljanja kakovosti tesneje povezujejo z doprinosom agencije h kakovosti v terciarnem izobraževanju. Izjema je delo strokovnih delavcev agencije, ki se jim morda za kakovost zdi manj neposredno ali vplivno. Manj povezano pa ocenjujejo nekatere procesne gradnike zunanjega zagotavljanja kakovosti, kot so ocene odločitev sveta ali pritožbenih procesov in ocene poročil strokovnjakov ali dela strokovnih delavcev. Na primer korelacijski koeficient za povezanost med ocenami pritožbenih procesov in dela strokovnih delavcev ima majhno korelacijo, $r = 0,25$, saj notranji deležniki izkušajo, da so ti procesi tudi v praksi ločeni.

Korelacije ocen zunanjih deležnikov so drugačne in bolj primerljive z lestvico korelacijskih koeficientov na ravni celotnega vzorca. Ti so pri vseh povezavah vprašanj visoki in segajo zgolj od 0,9 do 0,72. Medtem ko so ocene posameznih procesnih gradnikov zunanjega zagotavljanja kakovosti pri zunanjih deležnikih med seboj tesno povezane, so njihove povezave z ocenami doprinosa h kakovosti v terciarnem izobraževanju nekoliko bolj razrahljane, tako kot je značilno za ocene celotnega vzorca. Za primer lahko omenimo povezanost ocen doprinosa agencije h kakovosti v terciarnem izobraževanju in ocen presoj strokovnjakov agencije ($r = 0,75$) ali pa ocen odločitev sveta agencije ($r = 0,74$).

Korelacijski matriki za ocene skupin deležnikov, strukturiranih glede na način ukvarjanja z zagotavljanjem kakovosti, sta si podobni. Podobno kot pri matriki za celoten vzorec, obstajajo za ti komplementarni skupini filtriranih rezultatov največje korelacije, $0,88 > r > 0,73$, med ocenami posameznih procesnih gradnikov zunanjega zagotavljanja kakovosti, npr. med ocenami poročil strokovnjakov in ocenami njihovih presoj ter meril agencije.

Tako pri respondentih, ki se z zagotavljanjem kakovosti ne ukvarjajo oziroma se ukvarjajo laično, kot pri respondentih, ki se z njenim zagotavljanjem ukvarjajo strokovno ali znanstveno, pa najslabše korelacije beležijo ocene doprinosa agencije h kakovosti v terciarnem izobraževanju ter ocene pritožbenih procesov v povezavi z ocenami ostalih procesnih gradnikov zunanjega zagotavljanja kakovosti. Korelacijski matriki sta z vidika parov koreliranih vprašanj primerljivi z matriko za celoten vzorec, z vidika razpona koeficientov pa so na repu lestvice tukaj korelacije bodisi nične bodisi celo srednje



n · a · k · v · i · s

Nacionalna agencija Republike Slovenije
za kakovost v visokem šolstvu

s · q · a · a

Slovenian Quality Assurance Agency
for Higher Education

negativne. V matriki za respondente, ki se z zagotavljanjem kakovosti ne ukvarjajo oziroma se ukvarjajo laično, sega r v spodnjem tercilu lestvice od 0,02 do -0,21, pri nasprotni skupini pa od 0,01 do 0,06. Korelacija med povprečnimi ocenami posameznih parov izbranih vprašanj za deležnike, ki se z zagotavljanjem kakovosti ukvarjajo strokovno oziroma znanstveno (N=240) tako pokaže:

Z zagotavljanjem kakovosti se ukvarjam strokovno + znanstveno: vprašanje (število podvprašanj)	Merila agencije	Delo strokovnih delavcev	Presoje strokovnjakov	Poročila strokovnjakov	Odločitve sveta	Pritožbeni procesi	Doprinos h kakovosti
(1) Merila agencije (4)	1						
(2) Delo strokovnih delavcev agencije je (6)	0,769940	1					
(3) Presoje strokovnjakov agencije (8)	0,773613	0,798100	1				
(5) Poročila skupin strokovnjakov (5)	0,804394	0,736042	0,865770	1			
(6) Odločitve sveta agencije (5)	0,612614	0,735062	0,767209	0,666542	1		
(7) Pritožbeni procesi (2)	0,007839	-0,01007	-0,06277	-0,04388	0,247585	1	
(8) Doprinos agencije h kakovosti (4)	0,016382	0,031849	0,009733	-0,02314	0,255416	0,729815	1

Če deležnike strukturiramo glede na način ukvarjanja z zagotavljanjem kakovosti, se povezave med ocenami procesnih gradnikov zunanjega zagotavljanja kakovosti in ocenami njihovega vpliva na kakovost v terciarnem izobraževanju izničijo in dobra ocena enega ne pomeni dobre ocene drugega. Zdi se, da takšno strukturiranje deležnikov omogoča povratne informacije, ki so manj obremenjene z ustaljenimi prepričanji in predstavami o kakovosti in učinkih z njo povezanih procesov. Takšno nepovezано mnenje ima potencial za dopolnitev pogledov na kakovost in njene procese. Zato bi lahko agencija razmislila o vključevanju »deležnikov« tudi glede na to, ali so na področju zagotavljanja kakovosti nepoznavalci oziroma laiki, predvsem pa, ali so strokovnjaki oziroma znanstveniki, ki z agencijo niso nujno povezani in na področju kakovosti ali v njenem imenu ne uresničujejo partikularnih interesov. Njihov pogled na kakovost lahko tako do dejavnosti agencije kot do procesov, povezanih s kakovostjo, ohranja potrebno distanco, objektivnost in kritično refleksijo. Ker ni obremenjen s trendi in politikami na področju zagotavljanja kakovosti ali pa z organizacijskimi cilji institucionalnih akterjev, ne popušča skozi prakse uveljavljenim samoumevnostim, upravni logiki ter morebitni prekomerni funkcionalnosti ali utilitarizmu.

Lestvici korelacij med povprečnimi ocenami posameznih parov izbranih vprašanj za deležnike, ki v postopkih zagotavljanja kakovosti bodisi aktivno sodelujejo bodisi ne sodelujejo, sta v zgornjem in spodnjem tercilu podobni lestvicama za deležnike, ki se strukturirajo glede na način ukvarjanja s kakovostjo. Razpon korelacijskih koeficientov pa je ponovno podoben razponu celotnega vzorca respondentov in sega od 0,93 oziroma 0,88 do 0,68 oziroma 0,69. Tako je tudi za ti skupini deležnikov značilno, da bistveno ne razvežeta mnenj o procesih zunanjega zagotavljanja kakovosti in njihovem doprinosu h kakovosti.

Zaključek

Poročilo predstavlja mnenje deležnikov o zunanjem zagotavljanju kakovosti v 2019. Agencijo, strokovnjake in širšo zainteresirano javnost seznanja z relevantnimi ocenami o kakovosti akreditacij in evalvacij.

Dobre ocene so prejeli predvsem strokovni delavci agencije in njeni strokovnjaki s svojimi presojami in poročili. Medtem ko so bile podpovprečno ocenjene odločitve sveta agencije in njeni pritožbeni procesi, so najslabšo oceno prejela podvprašanja o doprinosu agencije h kakovosti terciarnega izobraževanja, in sicer ne toliko o doprinosu k uspešnosti notranjih sistemov kakovosti na zavodih oziroma šolah kot predvsem h kakovosti izvajanja in vsebine študijskih programov, še posebej pa h kakovosti materialnih in kadrovskih pogojev za študij in raziskovanje na zavodih oziroma šolah.

Pomenljiva so mnenja deležnikov o dejavnikih, ki vplivajo na kakovost presoj strokovnjakov. Po ocenah sodeč, nanjo najbolj vplivajo področna primernost strokovnjakov, njen predsednik, njena interesna uravnoteženost in dodaten strokovnjak s področja presoje. Deležniki obenem menijo, da h kakovosti presoj najmanj pomembno prispevajo tuj strokovnjak, dodaten strokovnjak iz zasebnega ali javnega sektorja in strokovnjak študent.

Rezultate dodatno osvetljujejo izraziti in statistično značilni razkoraki med mnenji notranjih in zunanjih deležnikov. Ocene slednjih so bolj kritične. Enako je mogoče v splošnem trditi, da manj ko deležniki poznajo dejavnosti agencije, bolj so kritični do vprašanj, povezanih z akreditacijskimi in evalvacijskimi postopki. Razmeroma pozitivna samopodoba, ki si jo na eni strani delijo notranji deležniki in deležniki, ki bolje poznajo dejavnosti agencije, se mora tako soočiti z večjo kritičnostjo skupin deležnikov na drugi. Soočiti pa se mora tudi z bolj uravnoteženimi mnenji skupin deležnikov, strukturiranih glede na način ukvarjanja z zagotavljanjem kakovosti in deloma glede na njihovo aktivnost sodelovanja v postopkih zagotavljanja kakovosti. Temu morda botrujeta bodisi asimetrična možnost sankcij v akreditacijskih in evalvacijskih postopkih bodisi skromnejše poznavanje agencije in njenih procesov zunanjega zagotavljanja kakovosti. Morda pa tudi deficit v teh procesih in pomanjkanje oddaljenega in nezavzetega pogleda pretežno nevtralnega/e opazovalca/ke. Če k razmisleku dodamo še splošno slabše ocene o doprinosu agencije h kakovosti v terciarnem izobraževanju in o njenem zagotavljanju doseganja standardov kakovosti, ne gre prezreti vprašanja, ali katere skupine deležnikov nimajo dovolj realističnega mnenja o doprinosu agencije h kakovosti v terciarnem izobraževanju, in v čem je morebiten razlog.

To vprašanje skuša razvozlati korelacijska analiza, ki sporoča, da so si lestvice povezanosti med ocenami procesnih gradnikov zunanjega zagotavljanja kakovosti in ocenami doprinosa agencije h kakovosti v terciarnem izobraževanju podobne tako za celoten vzorec respondentov kot za večino po skupinah členjenih rezultatov. Pomembno pa izstopajo ocene notranjih deležnikov, ki so po eni strani bolj občutljive na razlike med posameznimi procesnimi gradniki zunanjega zagotavljanja kakovosti, kar je pomembno, po drugi pa odražajo veliko povezanost med procesi zagotavljanja kakovosti in doprinosom agencije h kakovosti v terciarnem izobraževanju. Ravno ta tesna povezanost ocen, ki notranje deležnike nekoliko osami v primerjavi z drugimi skupinami, pri zadevnem vprašanju napeljuje k vključevanju bolj distancirane in nezavzete refleksije o zunanjem zagotavljanju kakovosti. Sporočilnost takšne refleksije pa pogojujeta dovolj poglobljeno poznavanje področja zagotavljanja kakovosti in interesna nepovezanost s politikami in procesi zagotavljanja kakovosti.