



Ing. Peter Sitányi – September 2019

Úvod

Úvod

O kvalite vysokých škôl sa na Slovensku väčšinou hovorí z makro pohľadu, t.j. čo by štát mal alebo nemal spraviť pre zvýšenie kvality vysokých škôl. Málokedy je pozornosť upriamená na inštitucionálnu úroveň, teda na to, ako by samotné vysoké školy mohli zvýšiť svoju kvalitu. Toto si všimla aj Európska asociácia univerzít ([EUA](#)). Vo svojej Sektorovej správe o stave vysokého školstva na Slovensku konštatuje, že na našich vysokých školách existuje pomerne značný priestor na zvýšenie kultúry kvality v rámci samotných inštitúcií. Základným predpokladom k tejto vnútornej zmene kultúry na vysokých školách je, aby vysoké školy zmenili postoj ku hodnoteniu svojej kvality. V súčasnosti sa hodnotenie kvality spája skôr s hodnotením, či tá-ktorá vysoká škola spĺňa isté kritériá alebo nie. U našich vysokých škôl absentuje vnímanie hodnotení ich kvality z pohľadu kľúčových cieľových skupín. Teda, že informácie pochádzajúce z hodnotenia vysokej školy poskytujú možnosť na odhalenie priestoru na skvalitnenie vysokej školy a sú pre ňu pomocou pre zhodnotenie súčasnej situácie a pre vytvorenie strategického plánu na ďalšie využitie silných stránok, zužitkovanie príležitostí a na odstránenie nedostatkov. Inými slovami na skvalitnenie výstupov práce danej inštitúcie.

Úvod

- Analýza výročných správ podporila pohľad EUA na kultúru kvality vysokých škôl. Na jednej strane verejné vysoké školy vo svojich výročných správach takmer neinformovali o výsledkoch hodnotení kvality, ktorých realizáciu im ukladá zákon – hodnotenie študentmi a hodnotenie vedeckou radou. Na strane druhej vysoké školy len málokedy kvalitatívne hodnotili vo výročných správach svoje pôsobenie v predchádzajúcom roku. Pokiaľ niektoré z nich informovali o nedostatkoch, tak len výnimočne určili aj príčiny neželaného stavu a možnosti jeho odstránenia. Výraznou slabinou je absencia hodnotenia absolventov z pohľadu ich vstupu na pracovný trh. Retrospektíva a nedávna študentská skúsenosť musia hrať kľúčovú rolu pri komplexnom hodnotení kvality inštitúcie.
- Je zrejmé, že na základe čítania výročných správ nie je možné povedať, do akej miery vysoké školy skutočne využívajú výsledky hodnotení dvoch veľmi dôležitých skupín insiderov, t.j. študentov a vedeckej rady. Taktiež nie je možné povedať, či a do akej miery vysoké školy vyhodnocujú svoje silné a slabé stránky a na základe takejto analýzy strategicky plánujú svoj ďalší rozvoj. To čo sa však dá skonštatovať je, že verejné vysoké školy nepovažujú tieto informácie za natoľko dôležité, aby ich zaradili do svojho každoročného odpočtu naplňania dlhodobého zámeru realizovaného vo forme výročnej správy. Vysoké školy stále strácajú príležitosť získavať cenné a pravidelné poznatky vo forme spätnej väzby od študentov, pedagógov, rodičov, zamestnávateľov. Je chybou, že na Slovensku neexistuje štandardizovaný nástroj pre profesionálnu analýzu kvality a budúcej perspektívy vysokých škôl. Väčšinou sa jedná o nesystematické a informačné slabé analýzy, ktoré vynechávajú významnú časť údajovej základne.

Úvod

Zmena postoja verejných vysokých škôl k informáciám o kvalite a o jej zlepšovaní nie je samozrejme zárukou samotného zvyšovania kvality danej inštitúcie. Je však indikátorom zmeny vnímania kvality na úrovni samotnej inštitúcie a teda je krokom k budovaniu kultúry kvality na vysokých školách. Vytvorenie mechanizmu na monitoring kvality navyše neznamená žiadnu mimoriadne finančne náročnú úlohu. Taktiež následná implementácia výsledkov a riadenie kvality si nevyžaduje významné investície. Problémom je expertnosť ľudí, ktorí by danú agendu mali na starosti. V tomto prípade a tak, ako je to v zahraničí, musia školy spolupracovať so skúseným konzultantom na meranie a vyhodnocovanie kvality. Ďalším krokom by potom malo byť akceptovanie informácií o kvalite vysokej školy ako nástroja umožňujúceho zlepšiť jej fungovanie. Z pohľadu externého prostredia pravidelné zverejňovanie tohto typu informácií, zvýši transparentnosť vysokých škôl, ktorá so sebou prinesie viacero pozitívnych efektov. Širšia aj odborná verejnosť bude mať možnosť efektívnejšie vyhodnocovať využívanie zdrojov investovaných do danej inštitúcie. Potenciálni študenti sa budú môcť kvalifikovanejšie rozhodnúť pre takú školu, ktorá im bude vyhovovať. Nádejní investori, či partneri, nadobudnú možnosť získať viac informácií o kvalite vysokej školy, ktoré im pomôžu v nájdení najvhodnejšej vysokej školy pre budúcu spoluprácu. V neposlednom rade, vonkajší „*stakeholderi*“ v podobe kvalitnejších informácií získajú možnosť vyvíjať lepšie informovaný tlak na vysoké školy, aby zvýšili svoju kvalitu, čo následne prispeje k zvyšovaniu kvality vysokých škôl na Slovensku. „Kvalita“ je vysoko sporným pojmom a má viacnásobný význam pre ľudí, ktorí chápu vyššie vzdelanie a kvalitu inak.

Hodnotenie kvality v zahraničí

Východiská hodnotenia kvality v zahraničí

V jednom prístupe sa na klasifikáciu kvality univerzít použili dva ukazovatele na primárnej úrovni - ekonómia a sociálne veci a 7 sekundárnych kritérií - inovácie; výskum; publikácie; zariadení; výučba; uplatniteľnosť a sociálna zodpovednosť sa použili na meranie silných stránok každej univerzity v rámci dvoch základných ukazovateľov. Nižšie je uvedený systém hodnotenia stupnice kritérií metodiky:

Inovácia (60%): konkrétne výstupy univerzitných aktivít a zistení pre hospodárstvo, spoločnosť a kultúru, poľnohospodárstvo, zdravotníctvo, finančné a komunikačné služby a jej pomoc pri udržiavaní inovácií z hľadiska revolučnosti nápadov a ich ekonomického prínosu.

Výskum (30%): Kritériá tejto kategórie sa zameriavajú na globálnu a regionálnu akademickú reputáciu univerzity pre vynikajúcu úroveň výskumu. Celkový vplyv výskumu univerzity na publikácie v priemysle, ako aj úloha univerzít pri šírení úplne nových poznatkov a nápadov v globálnej výskumnej komunite.

Publikácie (10%): Toto kritérium je založené na celkovom počte vedeckých prác (recenzie, články a poznámky), ktoré obsahujú pridruženie k univerzite a sú publikované vo vysoko kvalitných a vplyvných časopisoch. Toto je tiež ovplyvnené množstvom príspevkov, ktoré boli zaradené medzi 10% najcitovanejších na svete podľa oblastí. Keďže sa počet vysoko citovaných príspevkov porovnáva s podobnými publikáciami (ten istý rok vydania, predmet a typ dokumentu), možno to považovať za presvedčivý náznak toho, aký vynikajúci výskum univerzita produkuje.

Východiská hodnotenia kvality v zahraničí

Ukazovatele sociálnych vecí

Zariadenia (15%): vzdelávacie, základná infraštruktúra a životné prostredie univerzity. V rámci tohto kritéria sa brali do úvahy faktory ako bývanie, IT, knižnica a zariadenia na rozvoj kariéry.

Vyučovací proces (30%): Tento ukazovateľ hodnotí počet akademikov, ktorí získali významné medzinárodné ocenenia, ceny, medaily a spätnú väzbu k hodnotiacim údajom o hodnotení kvality výučby študentov, okrem miery štúdia a pomeru študentov a fakúlt.

Uplatniteľnosť (40%): Najdôležitejším ukazovateľom úspechu univerzity je jej schopnosť pomáhať priemyslu s inováciami, vynálezmi a absolventskou pracovnou silou pripravenou na povolanie. Dá sa to merať počtom absolventov univerzity, ktorí sú schopní efektívne pracovať v multikultúrnom prostredí, prezentovať, riadiť ľudí a projekty a nakoniec zastávať vedúce pozície na medzinárodnej, vnútroštátnej a miestnej úrovni. Údaje sú zhromažďované z prieskumov zamestnávateľov, miery zamestnanosti absolventov a podpory kariérnych služieb.

Sociálna zodpovednosť (15%): investície do miestnej komunity, do charitatívnej práce a pomoci pri katastrofách, sociálna inklúzia pre študentov

Manažment kvality vo vzdelávaní

Manažment kvality v kontexte vzdelávania by sa mal riešiť inak ako v prípade priemyselnej výroby alebo služieb. Model riadenia kvality, ktorý uplatňuje svet podnikania bol prispôsobený a aplikovaný na sektor vzdelávania. V skutočnosti, kvalita vzdelávania by sa mala začať na školskej úrovni. Napríklad **Total Quality Management** (TQM) sa aplikoval na školy a vysoké školy vo Veľkej Británii, USA a Ázii v krajinách ako Malajzia. Sektor vzdelávania však nie je celkom vhodný na prístup TQM.

Alternatívny k prístupu TQM pre vzdelávací sektor, ktoré sa vo svete najčastejšie využívajú:

- ✓ Model excelentnosti Európskej nadácie pre riadenie kvality (EFQM) 9000
- ✓ Národná cena za kvalitu Malcolma Baldrige (MBNQA)
- ✓ Modely a koncepty, ako napríklad (EFQM)
- ✓ Singapurská cena za kvalitu (SQA)
- ✓ Model školskej dokonalosti (SEM)

Manažment kvality

Rôzne modely pre hodnotenie výkonu a kvality sa široko používajú vo vzdelávacích inštitúciách. Tieto modely zahŕňajú filozofiu TQM, ktorá bola upravená pre vzdelávacie prostredie. Mnoho vzdelávacích inštitúcií si uvedomuje výhody týchto modelov kvality a uskutočnil sa rozsiahly výskum v tejto oblasti, ktorý skúmal výkony škôl vo vzťahu k riadeniu kvality filozofie. Je potrebné poznamenať, že norma kvality ISO sa netýka produktu alebo služieb namiesto toho sa dodáva do výrobných a administratívnych procesov, ktoré ich vyrábajú. Malo by treba tiež poznamenať, že ISO vytvára iba normy, ale neoveruje ich súlad. Preto je celkom možné, že organizácia na relatívne nízkej úrovni zrelosti v rámci CMM získa kvalifikáciu pre ISO. Certifikát ISO 9000 pre vzdelávaciú a výcviková organizáciu poskytuje uistenie, že je dobre organizovaná a že výsledky programov a kurzov spĺňajú zamýšľané ciele a potreby používateľov, to však nevyhnutne nezaručuje obsah týchto kurzov a programov aby spĺňali osobitné vzdelávacie štandardy.

Manažment kvality

Vzdelávanie vo všeobecnosti a najmä vysoké vzdelávanie predstavuje procesné riadenie orientované predovšetkým na nehmotné situácie viacerých zainteresovaných strán. Väčšina meraní výkonnosti systémov vysokých škôl neodráža celú škálu zainteresovaných strán a nie je ľahko spojené so strategickým a kvalitatívnym riadením. Preto Cullen a kol. navrhujú použitie vyváženého prístupu k bodovacej karte s cieľom posilniť význam radšej ako len monitorovať výkonnosť. Garvetson potvrdzuje dôležitosť očakávania kľúčových zúčastnených strán vo vzdelávacom procese. Avdjieva a Wilson naznačujú, že od vysokých škôl sa teraz vyžaduje, aby sa stali vzdelávacími inštitúciami organizácie (učiacimi sa organizáciami), kde interné zainteresované strany tiež interpretujú a hodnotia kvalitu poskytovania vzdelávania.

Manažment kvality

Výsledkom je, že mnoho vysokých škôl sa usiluje o prijatie normy ISO9000 normy na zlepšenie kvality vysokoškolského vzdelávania a celkového riadenia kvality (TQM). Medzinárodná organizácia pre normalizáciu (ISO) zverejnila usmernenia na uplatňovanie normy ISO9001-2000 v sektore vzdelávania. Najznámejší model zrelosti je model splatnosti softvéru (SW-CMM), uplatňovaný v Univerzite Carnegie Mellon. V priemysle existuje veľa modelov podobných CMM: Model zrelosti schopnosti systémového inžinierstva (SE-CMM), schopnosť získavania softvéru Model splatnosti (SA-CMM), model posudzovania spôsobilosti systémového inžinierstva, EIA / IS 731, Systém inžinierstva schopností, CMM, FAA Integrovaný projekt CMM, IEEE / EIA 12207, ISO / IEC 15288, ISO / IEC 15504 a projekt ESI Rámec.

Tieto modely zrelosti majú obmedzenia, zameriavajú sa na jednu konkrétnu oblasť znalostí a ostatné ignorujú.

UK Student Experience Survey

Projekt SES sa vo Veľkej Británii realizuje už 11 rokov. V minulom roku sa dosiahla vzorka respondentov 20 251 respondentov. Študenti boli dopytovaní na 7-bodovej stupnici akú mieru pozitívnej alebo negatívnej skúsenosti im priniesla ich škola. Prieskum prebieha kontinuálne od októbra do júna.

Študenti v rámci prieskumu poskytujú odpovede v rámci týchto oblastí:

1. Kvalifikovanosť pedagogického personálu
2. Proaktivita a otvorenosť personálu
3. Štruktúra a sylaby predmetov
4. Dobré vzťahy s pedagógmi
5. Výučba a práca v menších skupinách
6. Zaťaženie študentov

UK National Student Survey

Táto štúdia pokrýva 4 krajiny – Anglicko, Škótsko, Wales a Severné Írsko. Realizuje sa každoročne, prvýkrát v roku 2005. Prieskum prebieha v mesiacoch január a február formou online dotazníkového zberu. Základ dotazníka tvorí 27 otázok a školy si podľa záujmu môžu každý rok pridať svoje exkluzívne otázky, ktoré sú predmetom ich záujmu. Do prieskumu sa v roku 2019 zapojilo 330 035 študentov, pričom response rate dosiahla 72%. Projekt zahŕňal 402 škôl.

Kľúčové oblasti prieskumu sú:

1. Celková spokojnosť
2. Kvalita výučby
3. Možnosti vzdelávania
4. Hodnotenie vzdelávania
5. Akademická podpora zo strany školy
6. Organizácia vzdelávania a manažment na škole
7. Infraštruktúra
8. Kultúra a komunita na škole
9. Transparentnosť – hlas študenta
10. Študentská rada

HEPI Student Academic Experience Survey

Dizajn projektu vznikol v roku 2006 na základe koordinácie a partnerstva medzi HEPI – Higher Education Policy Institute a HE – Higher Education Academy. Prieskum sa realizuje prostredníctvom spoločnosti YouthSight na ich online panely študentov, ktorý má veľkosť 70 000 členov. Posledný zber bol realizovaný vo februári a v marci 2018, pričom do prieskumu sa zapojilo 14 tis. študentov, čo predstavuje účasť na úrovni 20%.

Tento projekt poskytuje veľmi cenné dáta a analýzy na základe veľmi dobre pripraveného dotazníka. Medzi hlavné oblasti patria:

1. Vnímaná hodnota, ktorú študent za daný poplatok získava
2. Výška poplatkov (zdroje financovania štúdia)
3. Ako sú naplnené očakávania študentov

HEPI Student Academic Experience Survey

4. Získané poznatky

5. Infraštruktúra (ubytovanie, stravovanie a iné)

6. Vnímané zaťaženie študentov, učebný plán, hodnotenie študentov zo strany pedagógov

7. Kvalita pedagógov

8. Ústretovosť personálu a prístup k zamestnancom

9. Benchmarking k ostatným vybraným vzdelávacím inštitúciám

10. Život študentov (Study life Balance)

11. Postoj k zahraničným študentom

Whatuni Student Choice Awards

K ďalšiemu zaujímavému a hodnotnému projektu zameraného na meranie kvality škôl patrí WSCHA – „Whatuni Student Choice Awards“.

Na výskume v roku 2018 sa zúčastnilo 26 000 študentov, z toho 3 100 zahraničných. V poslednej vlne 2019 sa do projektu zapojilo až 41 000 študentov. Spätná väzba študentov bola získavaná z 11-tich kľúčových oblastí:

1. Medzinárodné prostredie a spolupráca
2. Kariérna cesta a očakávaná od prvého zamestnania
3. Mimoškolský život študentov
4. Možnosti interakcie so školou
5. Podpora študentov
6. Infraštruktúra školy
7. Ďalšie možnosti štúdia
8. Ubytovanie
9. Študentská rada
10. Kluby a združenia
11. Prednášky a semináre

TEF – rámec výučby excelentnosti

Bath University dostala zlato pre výučbu najvyššej kvality TEF. Táto univerzita sa môže pochváliť vysokou mierou úspešnosti v rôznych iniciatívach a programoch hodnotenia kvality.

Hodnotenie TEF Gold znamená, že vyučovanie je najvyššej kvality, aká sa nachádza vo Veľkej Británii. Rámec výučby excelentnosti (TEF) hodnotí univerzity podľa kritérií vrátane kvality výučby, vzdelávacieho prostredia a výsledkov študentov, pričom zohľadňuje faktory, ako sú spokojnosť študentov, miera udržania a zamestnanosť. Panel TEF usúdil, že Bath poskytuje svojim študentom stále vynikajúce výučby, vzdelávanie a výsledky.

Panel TEF ocenil univerzitu za jej silnú zamestnaneckú orientáciu, ktorá zabezpečuje, aby študenti rozvíjali vedomosti a zručnosti, ktoré zamestnávateľia najviac oceňujú, s rozsiahlou odbornou akreditáciou v rámci učebných osnov a podporou mentorstva absolventov prostredníctvom spojenia Bath. Univerzita bola tiež pochválená pre svoju integrovanú stratégiu, ktorá uznáva a odmeňuje vynikajúce výučby vrátane ocenení za inštitucionálne vyučovanie, akreditácie HEA, fondu rozvoja univerzitného výučby a interného kurzu na podporu akademickej praxe.

TEF – rámec výučby excelentnosti

Panel TEF tiež ocenil zakorenenú kultúru univerzity, ktorá si cení študentov ako spolutvorcov vzdelávania prostredníctvom schémy Transformácie učebných osnov a hodnotení, ako aj časté zapojenie študentov do vývoja v popredí výskumu, štipendií a odbornej praxe prostredníctvom záverečných dizertačných prác a projekty.

„Máme pevné pracovné vzťahy s Úniou našich študentov a spolupracujeme s našimi študentmi s cieľom vylepšiť aspekty ich učenia, ako je napríklad vývoj skupinovej práce, spätná väzba a prispôsobené rozvrhy. Naše dlhodobé využívanie partnerského učenia (PAL) a náš systém partnerského mentorstva sú významnými príkladmi toho, ako naši študenti prispievajú k celkovým vzdelávacím zážitkom.

Záver

Záver

Hodnotenie kvality škôl je v zahraničí už vyše 10 rokov významným nástrojom a štandardným procesom pri usmerňovaní dopytu a ponuky po vzdelávaní ako aj s aspektom na reputáciu vzdelávacích inštitúcií pred odbornou a laickou verejnosťou.

Popri tzv. tvrdých parametroch výkonu, ako vedecko-výskumná činnosť, inovácie, medzinárodná spolupráca, študijné výsledky, materiálovo-technická infraštruktúra, sa k hodnoteniu kvality významne implementujú aj názory, spätná väzba a okrem dostupných tvrdých dát aj zisťované informácie o uplatniteľnosti a kvalite absolventov.

Existuje niekoľko trendov, ktoré sa na základe štúdia rôznych prístupov dajú v súčasnosti pozorovať a zároveň môže znamenať pre podmienky na Slovensku bohaté cenné inšpirácie. Patria k nim:

- Extenzívny a kontinuálny prieskum trhu, ktorý prináša deklarácia a spätnú väzbu študentov
- Čoraz viac sa prieskum zameriava na zisťovanie kvality skúseností
- Do popredia v rámci cieľov monitoringu kvality sa dostali aj oblasti ako kultúra/atmosféra školy, ústretovosť pedagogického zboru a iných zamestnancov, či miera pozitívneho odporúčania školy
- Nemenej významná je oblasť vnímanej angažovanosti školy do spoločenskej zodpovednosti a najnovšie aj do iniciatív k udržateľnosti životného prostredia a ochrane klímy

Použité zdroje

- EUA European Association of University - <https://eua.eu/about/who-we-are.html>
- The Student Experience Survey 2018, Timeshighereducation.com
- National Student Survey – NSS, Officeforstudents.org.uk
- 2018 Student Academic Experience Survey, hepi.ac.uk
- O budúcnosti vysokého školstva na Slovensku : <http://chcemevedietviac.sk/hodnotenie-kvality-vysokych-skol/>
- International Journal of Software Engineering & Applications (IJSEA), Vol.2, No.1, January 2011
- M.Avdjieva. and M.Wilson, “Exploring the Development of Quality in Higher Education”, Managing Service Quality, 2 (6), pp. 372-383, 2002.
- International Organization for Standardization, ISO, http://www.iso/en/iso_9000-4000_understand/basics/general/basica_4.html.
- Bath University/ <https://www.bath.ac.uk/corporate-information/rankings-and-reputation/>
- World Top Universities / <https://worldtop20.org/global-universities>
- Implementing Total Quality Management on the Higher Education Institutions – A Conceptual Model, researchgate.net