

Vrednotenje delavnic in predavanj Centra za svetovanje in razvoj študentov Ekonomске fakultete v Ljubljani

Jana Macarol

Center za svetovanje in razvoj študentov, Ekonomska fakulteta, Kardeljeva pl. 17, 1000 Ljubljana, E-pošta: jana.macarol@ef.uni-lj.si

Center za svetovanje in razvoj študentov nudi študentom neformalno izobrazbo in s tem lajša dostop do dodatnega usposabljanja in izobraževanja. Deluje znotraj Ekonomske fakultete v Ljubljani in s svojimi dejavnostmi predstavlja dodatno podporo in obšolsko dejavnost študentom pri njihovem študiju in načrtovanju poklicne poti. Študentom želi predvsem zagotoviti kvalitetno podporo, pri čemer si bo v prihodnje pomagal z odločitvenim modelom vrednotenja delavnic, ki so ena izmed glavnih storitev centra. Odločitveni model izhaja iz anketnega lista in rezultatov ankete, ki jo študenti izpolnijo po delavnici. Ideja modela je, da se na koncu vsake delavnice predavatelju pripravi poročilo ter se z njim pogovori o morebitnih spremembah programa, če bi anketa to potrebo pokazala. V skrajnih primerih bo potrebno izvajalca zamenjati oz. v celoti zamenjati vsebino delavnice ali predavanja. Odločitveni model bo tudi pomoč pri izbiri med dvema ali več delavnicami s podobno vsebino in/ali izvedbo (število ur, število predavateljev). Glavni namen pa je zagotavljanje kakovostnih vsebin in učinkovitega izvajanja delavnic..

Ključne besede: DEXi, večparametrski odločitveni model, vrednotenje neformalnega izobraževanja

MULTI-ATTRIBUTE MODEL FOR EVALUATION OF INFORMAL EDUCATION: Centre for Student and Career Services as a part of Faculty of Economics, University of Ljubljana offers informal education and additional support to students during their study and career planning. Quality of the informal education is the reason for developing a multi-attribute model for evaluation of workshops and lectures that are one of the main services of the Centre. The model is based on the questionnaire and results of inquiry made for every workshop. The result of the model is a report that evaluates the workshop from three aspects: evaluation of the lecturer, evaluation of the content of the workshop and evaluation of management. The model is very useful in the decision-making process of the Centre: based on results of the inquiry the Centre can discuss with the lecturer about eventual changes of the workshop programme, can choose the best workshop between two or more workshops with similar content and make a decision about the implementation of a new workshop. The main goal of the model is to ensure quality to Centre's services.

Keywords: DEXi, multi-attribute decision model, evaluation of informal education

1 Uvod

Center za svetovanje in razvoj študentov je enota Ekonomske fakultete, ki nudi študentom tisto dodatno znanje, ki jih bo dejansko ločilo od sovrstnikov, ko bodo diplomirali. Ena izmed dejavnosti je organizacija različnih delavnic in predavanj, ki študentom omogočajo pridobivanje dodatnih znanj in razvijanje svojih sposobnosti. Pri tem se postavi vprašanje, kako izpeljati kvalitetno delavnico ali predavanje (kako izbrati pravega izvajalca, kako organizirati, kakšno vsebino ponuditi).

Študenti, ki se delavnice udeležijo, izpolnijo anketni vprašalnik, s katerim ocenijo programskega vodjo (predavatelja) ter vsebino delavnice. Ankete se redno analizirajo, vendar predstavljajo rezultati le statistične podatke. Namen projekta je vzpostaviti sistem zagotavljanja kakovosti ter ustreznosti delavnic in predavanj, ki jih center izvaja ter v primeru več podobnih vsebin in izvajalcev, izbrati najbolj ustreznega. S pomočjo anketnih vprašalnikov se je vzpostavil odločitveni model ocenjevanja (Bohanec in Rajkovič, 1995) ter proces nadgradnje delavnic/predavanj, ki bi temu sledil. Uporabnik (center in znotraj njega organizator delavnic in predavanj) je na ta način pridobil koristno orodje, ki mu bo v veliko pomoč pri odločanju (Interni podatki CERŠ, 2004).

Odločitvena skupino v projektu predstavljajo zaposleni v centru, vendar je smiselno vključiti še strokovnjaka s področja trženja za pomoč pri izdelavi anketnega vprašalnika in študente kot uporabnike storitev centra. S pomočjo že sestavljenih in uporabljenih anketnih vprašalnikov je mogoče sestaviti večparametrski odločitveni model, ki bo v pomoč pri zagotavljanju kakovostnih delavnic oz. predavanj. Vprašanja, ki sestavljajo anketni vprašalnik predstavljajo odločitvene kriterije, ki bodo strukturirani v dve poddrevesi: ocena predavatelja in ocena vsebine. Dodano bo še poddrevo »uspešnost izvedbe«. Izgradnja odločitvenega modela bo slonela na fazah odločitvenega procesa (Bohanec in Rajkovič, 1995): identifikacija problema, identifikacija kriterijev, definicija funkcije koristnosti, opis variant ter vrednotenje in analiza variant. Pomoč pri izgradnji in uporabi odločitvenega modela pa bo računalniški program DEXi (Jereb in Bohanec, 2003).

2 Center za svetovanje in razvoj študentov (CERŠ) in ocenjevanje delavnic

Center ponuja študentom veliko storitev: svetovanje, organizacija delavnic in predavanj, oglaševanje prostih

delovnih mest, praks in študentskega dela; kadrovanje na fakulteti, organizacija različnih dogodkov, predstavitev podjetij študentom na fakulteti (CERŠ, 2004).

Delavnice predstavljajo pomemben del storitev Centra. V vsakem študijskem semestru (zimski in poletni) se organizira do 15 delavnic in vsake delavnice se udeleži 20-30 študentov. Na koncu delavnice študenti izpolnijo anketni vprašalnik. Rezultati ankete predstavljajo povratno informacijo o zadovoljstvu študentov z delavnico in pobudo za organizacijo podobnih ali pa drugačnih delavnic (Interni podatki CERŠ, 2004).

Rezultati ankete posredno pomenijo tudi oceno delavnice, vendar do sedaj ni bilo izpeljanih nobenih akcij na podlagi dobljenih rezultatov oz. ocen (razen prekinitve izvajanja delavnice). Za zagotavljanje čim večje kakovosti delavnic, je potrebno s pomočjo rezultatov ankete razviti sistem, ki bo centru v pomoč pri odločanju o vrednosti delavnice z vidika osebnega, študijskega in kariernega razvoja študenta.

3 Odločitveni model vrednotenja delavnic

Odločitveni model izhaja iz anketnega lista in rezultatov ankete. Ideja modela je, da se na koncu vsake delavnice predavatelju pripravi poročilo ter se z njim pogovori o morebitnih spremembah programa, če bi anketa to potrebo pokazala. V skrajnih primerih bo potrebno izvajalca zamenjati oz. v celoti zamenjati vsebino delavnice ali predavanja. Odločitveni model bo tudi pomoč pri izbiri med dvema ali več delavnicami s podobno vsebino in/ali izvedbo (število ur, število predavateljev). Glavni namen pa je zagotavljanje kakovostnih vsebin in učinkovitega izvajanja delavnic.

Model je nastal na podlagi večparametrskega odločanja s pomočjo računalniškega programa DEXi (Jereb in Bohanec, 2003). Parametri so določeni na podlagi anketnega

vprašalnika, ki je sestavljen iz treh vsebinskih sklopov: ocena vsebine delavnice, ocena izvajalca (predavatelja) delavnice, statistični podatki (spol, letnik študija, način študija, študijski program itd.). Kriteriji za večparametrski odločitveni model so generirani iz različnih kategorij anketnega vprašalnika, dodan bo le še kriterij »Uspešnost izvedbe«.

3.1 Kriteriji

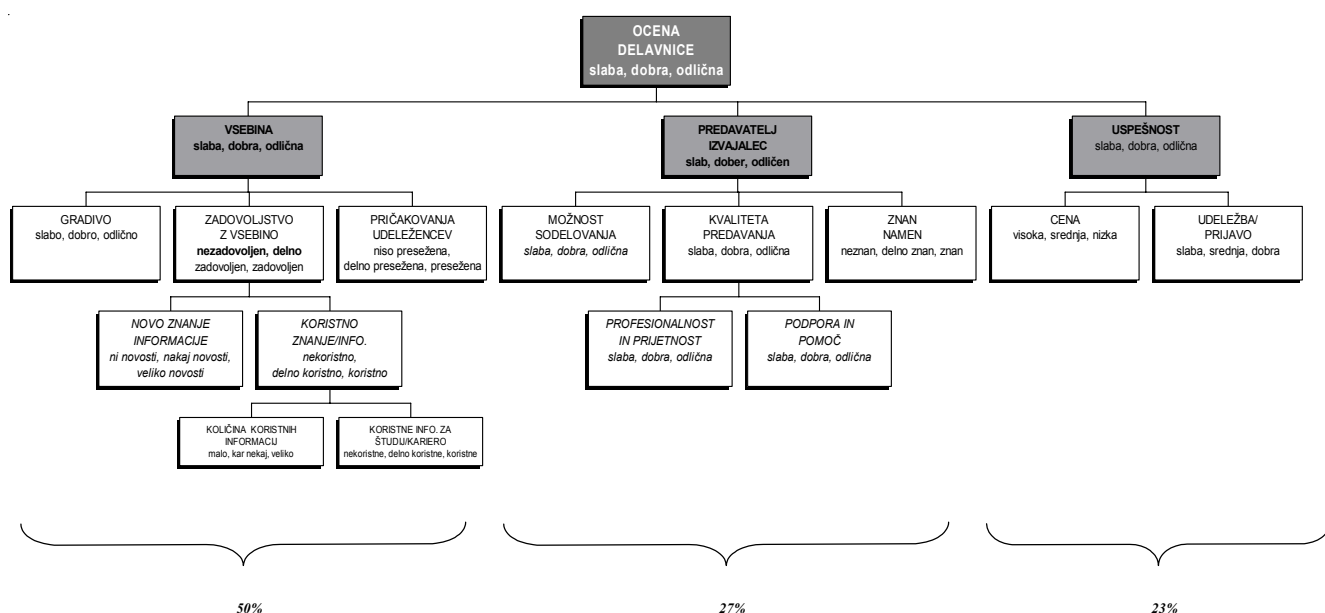
3.1.1 Spisek in opis kriterijev

Prva skupina kriterijev - VSEBINA DELAVNICE

- *zadovoljstvo z vsebino*: v anketnem listu udeleženci ocenjujejo zadovoljstvo z vsebino kot samostojen kriterij, vendar ga je potrebno razdrobiti na manjše enote:
- *ново znanje/informacije*: s tem kriterijem udeleženci ocenjujejo, ali so na delavnici pridobili novo znanje in informacije.
- *koristno znanje/informacije*: podobno kot predhodni kriterij, tudi pri tem udeleženci ocenjujejo ali jim podana vsebina koristi ali ne. Kriterij je predstavlja združitev dveh podkriterijev, ki opisujeta koristnost podane vsebine in sicer količino in namen koristnosti. Kriterij je zato sestavljen iz dveh podkriterijev: *količina koristnih informacij* in *koristne informacije za študij in kariero*.
- *gradivo*: udeleženci ocenjujejo gradivo, ki so ga na delavnici prejeli.
- *pričakovanja udeležencev*: kriterij ocenjuje, ali so bila pričakovanja udeležencev zadovoljena.

Druška skupina kriterijev - PREDAVATELJ/IZVAJALEC

- *kvaliteta predavanja*: Predpostavljeno je, da anketni list ocenjuje pedagoško izvajanje/znanje predavatelja, kriterij združuje dva podkriterija: *profesionalnost in prijetnost* ter *podpora in pomoč študentom*.



Slika 1: Drevo kriterijev

- *možnost sodelovanja*: kriterij bi v primerih, ko je sodelovanje v delavnici predvideno, sodil pod kvaliteto predavanja.
- *znan namen delavnic*: kriterij ocenjuje, koliko so bili udeleženci seznanjeni z namenom delavnice.

Tretja skupina – USPEŠNOST IZVEDBE

Tretja skupina kriterijev ocenjuje uspešnost delavnice z vidika organizatorja in sicer iz stroškovnega vidika in z vidika udeležbe:

- *cena delavnice*: kriterij ocenjuje, ali je bila delavnica cenovno ugodna in predstavlja ceno na udeleženca na šolsko uro (cena/udeleženca/šolsko uro);
- *udeležba/prijava*: za center je pomemben podatek o udeležbi na delavnici, meri se z razmerjem med številom

udeleženih glede na število prijavljenih (število mest je omejeno).

Struktura kriterijev je bolj pregledno predstavljena v odločitvenem drevesu (Slika 1).

3.1.2 Zaloge vrednosti kriterijev

Zaloge vrednosti večine kriterijev izhajajo iz anketnega vprašalnika. Različne kategorije (kriterije) so študenti ocenjevali z dvema lestvicama, ki sta prikazani v spodnji tabeli. Na desni strani tabele so prikazane zaloge vrednosti, ki so delno grupirane iz vrednosti v anketnem listu za enostavnejšo uporabo v odločitvenem modelu. Zaloge vrednosti posameznih kriterijev so razvidne iz Slike 2.

ZALOGE VREDNOSTI (ANKETNI LIST)	POMEN		ZALOGE VREDNOSTI (MODEL)	OPOMBE
1	zelo slabo	se sploh ne strinjam	slabo	Izrazi »slabo«, »dobro« in »odlično« se lahko nadomestijo tudi z drugimi izrazi, na primer »ne koristno«, »koristno«, »zelo koristno«. Tabela prikazuje le na kakšen način so vrednosti grupirane za uporabo v odločitvenem modelu.
2	slabo	se ne strinjam		
3	nekaj slabosti	se deloma ne strinjam	dobro	
4	nevtravno	sem nevtralen (na)		
5	nekaj dobrih točk	se deloma strinjam		
6	dobro	se strinjam	odlično	
7	zelo dobro	se povsem strinjam		

Slika 2: Zaloge vrednosti kriterijev v anketnem listu in v odločitvenem modelu

3.2 Funkcije koristnosti

Funkcija koristnosti sloni na odločitvenih pravilih, pomembnosti kriterijev (uteži) in na izločitvenih pogojih. S pomočjo računalniškega programa DEXi je nastal večparametrski odločitveni model, odločitvena pravila, pomembnost kriterijev in izločitvena pogoji pa so pojasnjeni v nadaljevanju (Jereb in Bohanec, 2003).

Funkcije koristnosti več parametrov za posamezne skupine kriterijev so podane po točkah in se smatrajo kot enostavna pravila (Jereb in Bohanec, 2003). Funkcija koristnosti se gradi po drevesu kriterijev navzgor in je sledeča:

Ocena delavnice = $0.50 \times \text{vsebina delavnice} + 0.30 \times \text{predavatelj} + 0.20 \times \text{uspešnost}$

3.2.1 Odločitvena pravila

Odločitvena pravila združujejo ocene od spodaj navzgor, torej od najnižjega kriterija v drevesu kriterijev navzgor do končne ocene delavnice. Odločitvena pravila za obravnavani model so podana v spodnji sliki.

	Vsebina	Predavatelj	Uspešnost	Ocena delavnice
	50 %	27 %	23 %	
1	slaba	*	*	slaba
2	<=dobra	slab	<=dobra	slaba
3	*	slab	slaba	slaba
4	dobra	<=dober	odlična	dobra
5	>=dobra	slab	odlična	dobra
6	dobra	dober	*	dobra
7	dobra	>=dober	<=dobra	dobra
8	>=dobra	dober	<=dobra	dobra
9	>=dobra	>=dober	slaba	dobra
10	odlična	slab	>=dobra	dobra
11	odlična	<=dober	dobra	dobra
12	>=dobra	odličen	odlična	odlična
13	odlična	>=dober	odlična	odlična
14	odlična	odličen	>=dobra	odlična

Slika 3: Odločitvena pravila funkcije koristnosti za končno oceno delavnice

3.2.2 Izločitveni pogoji

Iz Slike 4 je razvidno, da je izločitveni pogoj slaba vsebina delavnice. Drugi izločitveni pogoj je, če sta oba druga kriterija ocenjena z najnižjo oceno. Slaba vsebina delavnice je podana kot izločitveni pogoj, ker udeleženci pričakujejo, da se bodo na delavnici nekaj naučili. Če je predavatelj še tako dober in izvedba delavnice odlično izpeljana (nizka cena in visoka udeležba), ne more nadomestiti dejstva, da udeleženci od delavnice niso ničesar odnesli oz. se ničesar niso naučili.

4 Opis variant

V modelu so vrednotene tri variante oziroma delavnice, dve izhajata iz realnih podatkov, tretja pa iz namišljenih podatkov. Variante bodo uporabljene oziroma ocenjene na več načinov:

1. Ocena delavnice: V tem primeru se z modelom ocenjuje delavnica, ko je že bila izpeljana, na podlagi ocen udeležencev. Namen tega načina uporabe modela je ugotoviti, ali je delavnica odlično izpeljana, ali je delavnica dobro izpeljana, vendar so potrebne spremembe oziroma ali je delavnica neuspešna in je potrebno uvesti ogromne spremembe (sprememba vsebin, zamenjava predavatelja).
2. Primerjava med dvema delavnicama s podobno vsebino: Z modelom se lahko ocenjuje dve vsebinsko podobni delavnici kot pomoč pri odločanju, katero bi center izvajal v prihodnje.
3. Odločitev o izvajanju nove delavnice: Ko se center odloča o izvajanju nove delavnice, se lahko za pomoč pri odločanju uporabi isti model, le da so ocene pri posameznih kriterijih bolj subjektivne narave kot pri ocenjevanju delavnice, ki je že bila izvedena, kjer se upoštevajo dejanske ocene udeležencev (iz anketnih listov). Pri ocenah se v tem primeru uporabi na primer mnenje javnosti, osebno mnenje, opaznost in priljubljenost predavateljev v javnosti in podobno.

4.1 Prva varianta: Delavnica X (Interni podatki CERŠ, 2004)

Delavnico je center organiziral v novembru 2003. Potekala je dva popoldneva po 4 šolske ure. Študenti so lahko na delavnici pridobili potrebna znanja in informacije za pisanje življenjepisa oziroma CV (Curriculum Vitae), ki jim bo v veliko pomoč pri iskanju zaposlitve. Delavnico je vodila strokovnjak za to področje, ki je v svoji karieri pridobil veliko tovrstnih izkušenj. Na delavnico se je prijavilo 30, udeležilo pa 18 študentov. Center je za delavnico plačal 180.000,00 sit (750,00 sit na uro na udeleženca, pri čemer se upošteva možno udeležbo, ne pa realne udeležbe). Anketne liste je izpolnilo 11 študentov.

4.2 Druga varianta: Delavnica Y (Interni podatki CERŠ, 2004)

Delavnico je center organiziral v novembru 2003. Potekala je dva dopoldneva po 3 šolske ure. Namen delavnice je bil

pomagati študentom poiskati načine za vodenje plodnega in kooperativnega dialoga tudi takrat, ko gre za soočanje zelo različnih mnenj in stališč. Delavnico je vodil učitelj za to področje. Na delavnico se je prijavilo 18 študentov, dejansko pa se je delavnice udeležilo 8 študentov (prvi dan delavnice 10, drugi dan pa 9 udeležencev, 8 študentov je bilo na obeh delih delavnice). Center je za delavnico plačal 90.000,00 sit (750,00 sit na uro na udeleženca, pri čemer se upošteva možno udeležbo, ne pa realne udeležbe). Anketne liste je izpolnilo 9 študentov.

5 Rezultati vrednotenja variant in možnosti uporabe modela

5.1 Ocena delavnic

S pomočjo modela sta ocenjeni dve delavnici, ki ju je center že izvedel. Delavnici sta različni po vsebini, izvajalcu in organizaciji. Ocena delavnic na podlagi modela predstavlja izhodišče pri odločanju o izvajanju delavnice v prihodnje in zagotavljanju njene kakovosti. Rezultati vrednotenja oziramo končni oceni delavnic so prikazani v spodnji sliki.

Delavnica X je ocenjena z najvišjo oceni, kar pomeni, da spremembe pri vsebini, predavatelju ali izvajanju delavnice niso potrebne. Delavnica Y je ocenjena z oceno »dobra«, kar pomeni, da lahko z določenimi spremembami delavnice dosežemo boljšo oceno.

Varianta	Delavnica X	Delavnica Y
Ocena delavnice	odlična	dobra
Vsebina	odlična	dobra
Gradivo	odlično	dobro
Zadovoljstvo	zadovoljen	delno zadovoljen
Novost	veliko novosti	malo novosti
Koristnost	koristno	delno koristno
Količina	veliko	kar nekaj
Koristno za študij/kariero	koristno	delno koristno
Pričakovanja	presežena	delno presežena
Predavatelj	odličen	dober
Možnost sodelovanja	odlična	dobra
Kvaliteta predavanja	odlična	dobra
Profesionalnost in prijetnost	odlična	dobra
Podpora in pomoč	odlična	dobra
Znan namen	znan	delno znan
Uspešnost	odlična	dobra
Cena	nizka	nizka
Udeležba/prijava	srednja	slaba

Slika 4: Končna ocena delavnic

5.1.1 Analiza kaj-če pri oceni delavnice Y

Analiza kaj-če za delavnico Y pokaže, kaj je potrebno spremeniti, da bo delavnica ocenjena z najvišjo oceno. To pomeni, da se s spremembo različnih ocen kriterijev ugotovi, kako se spreminja funkcija koristnosti in s tem ocena delavnice.

1. Skupina kriterijev vsebina: primerjava med obema delavnicama pokaže, da je delavnica Y v vseh kriterijih

nižje rangirana. Če se upošteva ocena koristnosti za študij/kariero »koristno«, namesto »delno koristno«, se ocena zadovoljstva z vsebino delavnice poveča na najvišjo oceno. Vendar to še ni dovolj za višjo oceno celotne vsebine. Spremeniti je potrebno še oceno gradiva ali/in oceno pričakovanj udeležencev.

- Skupina kriterijev predavatelj: za višjo oceno predavatelja je ravno tako potrebno zvišati oceno vsaj dveh kriterijev (na primer profesionalnost/prijetnost in možnost sodelovanja).
- Skupina kriterijev uspešnost: v primeru uspešnosti je dovolj, če se udeležba študentov na delavnico poveča nad polovico prijavljenih, da je ocena uspešnosti »odlična«.

Na podlagi ocene delavnice in analize kaj-če, lahko center pripravi poročilo delavnice z oceno in priporočilom izvajalcu delavnice oziroma predavatelju. Pri tem se upošteva tudi opombe študentov v anketnem vprašalniku, čas izvajanja delavnice (v popoldanskem času so lahko udeleženci bolj utrujeni), obdobje izvajanja delavnice (v izpitnem obdobju je obisk manjši) in podobne faktorje, ki lahko vplivajo na oceno delavnice. Poročilo je tudi povratna informacija centru o uspešnosti izvedbe delavnice in predstavlja osnovo za nadaljnjo organizacijo delavnic.

5.2 Primerjava med dvema delavnicama s podobno vsebino

V tem primeru se predpostavlja, da sta Delavnica 1 in Delavnica 2 vsebinsko zelo podobni in center se mora odločiti, katero od delavnic bo izvajal v prihodnje. Končna ocena obeh delavnic je enaka, razlikujeta se le ocenah posameznih kriterijev. Za katero delavnico se bo center odločil, če je sta vsebinsko skoraj enaki?

Varianta	Delavnica 1	Delavnica 2
Ocena delavnice	odlična	odlična
Vsebina	odlična	odlična
Gradivo	dobro	odlično
Zadovoljstvo	zadovoljen	zadovoljen
Novost	veliko novosti	veliko novosti
Koristnost	koristno	koristno
Količina	veliko	kar nekaj
Koristno za študij/kariero	koristno	koristno
Pričakovanja	presežena	delno presežena
Predavatelj	odličen	odličen
Možnost sodelovanja	odlična	dobra
Kvaliteta predavanja	odlična	odlična
Profesionalnost in prijetnost	dobra	odlična
Podpora in pomoč	odlična	dobra
Znan namen	znan	delno znan
Uspešnost	dobra	dobra
Cena	visoka	nizka
Udeležba/prijava	dobra	slaba

Slika 5: Vrednotenje delavnic 1 in 2

Delavnica 1 je slabše ocenjena v kriterijih gradivo, profesionalnost in prijetnost predavatelja ter je cenovno zelo neugodna za center. Druga delavnica je slabše ocenjena v kriterijih količina koristnih informacij, pričakovanja udeležencev, možnost sodelovanja, podpora in pomoč študentom, namen delavnice je bil udeležencem le delno znan ter udeležba na delavnici je bila slaba.

Naloga centra v tem primeru je, da analizira vse okoliščine izvedbe delavnice in se šele nato odloči za izvedbo ene delavnice. Delavnica 1 je na primer zelo dobro ocenjena, vendar je zelo draga. Druga delavnica je vsebinsko nekoliko slabše ocenjena, vendar je potrebno upoštevati, da so bila pričakovanja udeležencev napačna, mogoče zaradi slabo predstavljenega namena delavnice. Oboje je lahko vplivalo na počutje udeležencev na delavnici in posledično na slabšo oceno. Če se upoštevajo vsi omenjeni faktorji vpliva na delavnico, se center odloči za drugo delavnico, ki je cenovno bolj ugodna, z izvajalcem delavnice pa se pogovori o možnih spremembah glede na pripombe, želje in pohvale udeležencev ter poskrbi za boljšo organizacijo delavnice.

2 ODLOČITEV O IZVAJANJU NOVE DELAVNICE

Tretji primer uporabe modela je pri odločanju o vpeljavi nove delavnice v program centra. V tem primeru je potrebo upoštevati probleme, ki običajno nastopijo pri določanju: veliko število dejavnikov, ki vpliva na odločanje, številne možnosti, slabo določene ali poznane možnosti, nasprotujoči si cilji, omejenost časa in virov ter nepoznavanje problema in ciljev (Bohanec in Rajkovič, 1995).

Predpostavi se primer, da želi center v prihodnosti organizirati novo delavnico – računalniško delavnico Access. Podatki (namišljeni), ki jih ima center o potencialni delavnici, so deloma subjektivne narave, zato mora poleg rezultatov odločitvenega modela (končne ocene vrednotenja) upoštevati tudi možna odstopanja. Na podlagi podatkov, ki so podani v Sliki 6, je končna ocena delavnice »odlična«, zato se center odloči za izvedbo delavnice.

Varianta	Računalniška delavnica ACCESS
Ocena delavnice	odlična
Vsebina	odlična
Gradivo	odlično
Zadovoljstvo	zadovoljen
Novost	malo novosti
Koristnost	koristno
Količina	veliko
Koristno za študij/kariero	koristno
Pričakovanja	niso presežena
Predavatelj	odličen
Možnost sodelovanja	dobra
Kvaliteta predavanja	odlična
Profesionalnost in prijetnost	odlična
Podpora in pomoč	odlična
Znan namen	znan
Uspešnost	dobra
Cena	srednja
Udeležba/prijava	srednja

Slika 6: Končna ocena računalniške delavnice Access

6 Zaključek s kritičnim pogledom na model

Vseživljensko učenje postaja nov način življenja vsakega posameznika. Srednje šole, fakultete in drugi samostojni zavodi, ki jih priznava oziroma podpira Ministrstvo za šolstvo, znanost in šport, nudijo formalno izobrazbo (Ministrstvo za šolstvo, znanost in šport, 2004). Posameznik pa mora poskrbeti tudi za dodatna znanja in usposabljanja, ki jih v podjetjih zahtevajo, t.i. neformalno izobrazbo. Ta znanja lahko posameznik poišče izven fakultete, vendar se postavi vprašanje, kdo zagotavlja kakovost teh izobraževanj in usposabljanj, saj ti ne spadajo pod okrilje Ministrstva za šolstvo, znanost in šport.

Center za svetovanje in razvoj študentov poskuša neformalno izobrazbo ponuditi študentom na fakulteti in s tem olajšati dostop do dodatnega usposabljanja in izobraževanja. Deluje znotraj Ekonomske fakultete v Ljubljani in s svojimi dejavnostmi predstavlja dodatno podporo in obštudijsko dejavnost študentom pri njihovem študiju in načrtovanju poklicne poti (CERŠ, 2004). Študentom želi predvsem zagotoviti kvalitetno podporo, pri čemer si bo v prihodnje pomagal z odločitvenim modelom vrednotenja delavnic.

Model vrednotenja je možno uporabljati na tri načine in v vseh treh primerih se je izkazal kot dobra podpora pri odločanju centra o izvajanju in izbiri med delavnicami ter pri zagotavljanju kakovosti.

Kljub predstavljeni koristnosti odločitvenega modela, je kritičen pogled na model in izhodišča modela pokazal, da so potrebni še ogromni popravki tako anketnega vprašalnika kot samega odločitvenega modela, da bo zaživel v realnosti. Kritika modela delno sloni na računalniško podprtem modelu za vrednotenje programa devetletne osnovne šole v prvem vzgojno izobraževalnem obdobju, ki zelo podrobno naniza kriterije za vrednotenje vzgojno-izobraževalnega dela (Preskar in Rajkovič, 2001, str. 108). V modelu uporabljeni kriteriji so osvetlili pomanjkljivosti modela vrednotenja delavnic.

Prva kritika modela se nanaša na anketni vprašalnik iz katerega izhaja. Pri izgradnji modela so se namreč pokazale številne napake vprašalnika, ki vplivajo na odločitveni model. V prihodnje je zato nujno potrebno anketni vprašalnik popraviti in nadgraditi. Problemi so pri sledečih kriterijih:

- *Količina koristnih informacij*: v anketnem vprašalniku se kriterij imenuje »mnogo koristnih informacij«, kar je lahko zavajajoče, saj delno že ponuja odgovor.
- *Koristne informacije za študij in kariero*: kriterij vsebuje dva podatka, zato bi ga bilo potrebno razdrobiti.
- *Gradivo*: kriterij je potrebno razdrobiti. Smiselno bi ga bilo obravnavati kot samostojno skupino kriterijev in ga razdrobiti na več podkriterijev.
- *Pričakovanja udeležencev*: kriterija je preširok, kajti ni jasno katera pričakovanja udeleženec ocenjuje: pričakovanja udeležencev glede vsebine, predavatelja, organizacije delavnice ali glede gradiva.
- *Kvaliteta predavanja*: kriterij je preširoko zastavljen v anketnem vprašalniku, kajti ni jasno, kaj je pod kvaliteto predavatelja mišljeno: kvaliteta pedagoškega dela, kvaliteta vsebine itd.

- *Možnost sodelovanja*: kriterij bi v primerih, ko je sodelovanje v delavnici predvideno, sodil pod kvaliteto predavanja, drugače ga je bolje izločiti (pri računalniških delavnicah je predvideno samostojno delo). Poleg tega ne pojasni, ali opisuje možnost sodelovanja med udeleženci, možnost sodelovanja med udeleženci in predavateljem ali oboje.
- *Kriterij profesionalnost in prijetnost*: kriterij je potrebno razdeliti na dva dela, saj je lahko predavatelj profesionalen, vendar ne deluje prijetno in obratno.
- Druga kritika izhaja iz pripomb in pohval študentov ter statističnih podatkov, ki so del anketnega vprašalnika in jih model ne vključuje. Nadgradnja modela bi morala upoštevati tudi te podatke in sicer:
- *Statistični podatki* (spol, letnik študija, način študija, študijski program itd.): ti podatki lahko dajo pomembno informacijo o tem, komu tovrstna delavnica bolj ustreza. Napačna ciljna publika ne dobi informacij in znanja, ki ga je pričakovala in zato lahko delavnico slabo oceni.
- *Pripombe, pohvale, želje udeležencev*: predstavljajo kontrolne podatke za posamezne ocene. Če na primer udeleženci slabše ocenijo predavatelja, v opombah pa pohvalijo njegovo delo, je potrebno tako oceno vzeti z rezervo (mogoče udeleženci niso razumeli anketnega vprašanja).

Tretji problem izhaja iz pomanjkljive ocene organizatorjev delavnice – centra. Model ocenjuje uspešno izvedbo delavnice z vidika cene in udeležbe, vendar bi bilo potrebno vključiti tudi organizacijo delavnic z vidika časovnega okvira, ustreznosti prostorov, ustreznosti objav in podobno. Anketni list in odločitveni model je zato potrebno dopolniti z dodatnimi kriteriji, ki bi bili v skupini kriterijev »Organizacija delavnic«.

Četrta pripomba je na zalogo vrednosti, ki je zelo skržena glede na anketni vprašalnik (anketni vprašalnik vsebuje ocene od 1 do 7 za vsako kategorijo). Za lažje delo je zaloga vrednosti skržena le na tri ocene: slabo, dobro, odlično. Nadgradnja modela mora zagotovo upoštevati širšo zalogo vrednosti kriterijev.

Izpeljava modela je tudi pokazala, da je za nadgradnjo modela potrebno razširiti sodelujoče v odločitveni skupini. Če se upošteva, da delavnice obiskujejo mladi in starejši študenti (izredni študenti so tudi zaposleni), da bi lahko anketni list pripravili v računalniški obliki, ki vnesene podatke avtomatsko prenašal v model in da je potrebno pripraviti bolj poglobljen anketni vprašalnik, bi bilo v odločitveno skupino smiselno poleg sodelavcev centra, tržnikov in študentov potrebno vključiti še pedagoge (ocena predavanja), andragoge (vseživljensko učenje), informatike (priprava računalniške oblike vprašalnika in prenos podatkov v odločitveni model) in mogoče celo psihologe (pomoč pri izgradnji vprašalnika).

Pri odločitvah na podlagi modela je potrebno upoštevati tudi določene skrite faktorje, ki jih je v sam model težko ali nemogoče vključiti:

- delavnice se ne udeležijo vsi udeleženci vse dneve, kar pomeni, da določeni udeleženci ocenjujejo predavatelja le na podlagi drugega dela delavnice, taka ocena pa je lahko pristranska;
- prvi del delavnice izpelje en predavatelj, drugi del delavnice pa drugi predavatelj (zaradi bolezni prvega

predavatelja) in ne ve se, katerega predavatelja so udeleženci ocenjevali;

- večina udeležencev se je delavnice udeležila takoj za tem, ko so pisali kolokvij, kar vpliva na njihovo pozornost in posledično na njihovo oceno delavnice.

Zadnji problem predstavlja poročanje ocen predavateljem, predvsem v primeru, ko so ocene delavnice slabše. Predavatelji lahko to vzamejo kot kritiko in nekonstruktivno reagirajo na poročilo.

Iz naštetega je možno sklepati, da je potrebno nadgraditi tako anketni vprašalnik kot odločitveni model, priporočljivo pa je oboje početi vzporedno.

Vendar je ne glede na enostavnost modela, ki je bil razvit za ocenjevanje delavnic in predavanj centra, slutiti njegovo veliko uporabnost, tudi na drugih področjih. Uspešna uporaba modela je koristen napotek za razvoj podobnih modelov za ocenjevanje ostalih dejavnosti centra (od različnih projektov in dogodkov do svetovalne dejavnosti) v prihodnosti.

Literatura

1. Bohanec, M. in Rajkovič, V. (1995) Večparametrski odločitveni modeli, Organizacija, 28(7), 427-438.
2. CERŠ - Center za svetovanje in razvoj študentov Ekonomske fakultete. Ekonomska fakulteta, 2004 <<http://www.ef.uni-lj.si/cers>>.
3. Interni podatki Centra za svetovanje in razvoj študentov Ekonomske fakultete, 2003.
4. Jereb, E., Bohanec, M., Rajkovič, V. (2003) Računalniški program za večparametrsko odločanje. Uporabniški priročnik, Založba Moderna organizacija, Kranj.
5. Ministrstvo za šolstvo, znanost in šport. Ministrstvo za šolstvo, znanost in šport, 2004 <<http://www.mszs.si/slo/>>.
6. Nordström, K. A, Ridderstrale, J. (2001) Ta nori posel: ko zaigra talent, kapital pleše, slovenska izdaja, GV Založba d.o.o., Ljubljana.
7. Preskar, S., Rajkovič, V., Bohanec, M. (2001) Računalniško podprt model za vrednotenje programa devetletne osnovne šole v prvem vzgojno-izobraževalnem obdobju, Vzgoja in izobraževanje, 32(6), 107-111.