

Vodenje kakovosti: kaj imata skupnega Moodle in kakovost? In kakovostno komuniciranje?

Quality Management: What do Moodle and Quality have in Common? What about a Quality Communication?

Jelka Bajželj

ESIC Kranj, Višja strokovna šola
jelka.bajzelj@guest.arnes.si

Povzetek

Sistem vodenja kakovosti različnih organizacij se dokumentira v poslovniku kakovosti in drugih dokumentih, oblika dokumentiranja pa največkrat ni predpisana. V primeru vodenja kakovosti v terciarnem izobraževanju, konkretno vodenja Komisije za spremljanje in zagotavljanje kakovosti na višji strokovni šoli, avtorica (in hkrati predsednica tovrstne komisije) v prispevku predstavi način arhiviranja dokumentov v spletnem okolju Moodle. Takšen način predstavlja podporo in v nekem smislu tudi nadgradnjo klasičnemu načinu dokumentiranja sistema vodenja kakovosti; dostop do bistvenih dokumentov (dostop je omogočen le preko dodeljenega gesla oz. ključa) od kjerkoli in kadarkoli tako članom komisije za kakovost omogoča lažje in hitrejše odzivanje, sodelovanje in izvajanje potrebnih aktivnosti. Na ta način se lahko zmanjša tudi število formalnih sestankov, komunikacija med člani komisije pa je kljub temu enako ali celo (ob dopolnjevanju z drugimi vrstami komunikacij) še bolj kakovostna. Orodje Moodle pa omogoča tudi komunikacijo z drugimi (registriranimi) udeleženci.

Ključne besede: vodenje, kakovost, Moodle, komunikacija, komisija za spremljanje in zagotavljanje kakovosti, terciarno izobraževanje

Abstract

The quality management system is documented within the rules of procedure of the quality and other documents, but the form of the documentation is mostly not prescribed. In the case of a quality management within the tertiary education, more specifically, the management of the Commission for the Monitoring and Ensuring of Quality at a vocational college, the author, being at the same time the president of such a commission, introduces a way of documents filing within the Moodle web environment. Such a way represents a support and in a certain sense also an

upgrading of the classical way of the documenting of the quality management system: the access to essential documents (authorized only with an assigned password and/or "key") from anywhere and anytime enables to the members of the Commission of the Quality an easier and faster reaction, cooperation and performance of the necessary activities. Thus, the number of formal meetings is decreased, whereas the communication among the commission members remains at the same level or (if supplemented with other ways of communication) is even improved. Besides, Moodle application ensures a communication with other (registered) participants, as well.

Keywords: management, quality, Moodle, Commission for the Monitoring and Ensuring of Quality, tertiary education

1 Uvod

Sistem vodenja kakovosti in poslovna odličnost sta danes konkurenčna prednost. Vse bolj pa postajata pogoj za preživetje. Prav zaradi tega si organizacije prizadevajo vzpostaviti sistem vodenja kakovosti in se podajajo na pot k poslovni odličnosti (Malek et al 2009: 30).

Pojem kakovosti ni enoznačen, odvisen je od konteksta, v katerem se pojavlja, kot tudi od interesov in vrednot ter prepričanj deležnikov, ki so vključeni v proces edukacije (Gaber in Kos Kecojvič 2011).

V Sloveniji se v šolstvu trenutno izvajajo različni pristopi in modeli k ugotavljanju in zagotavljanju kakovosti, v nekaterih primerih gre za poizkusna uvajanja modelov, ki kasneje v praksi ne zaživijo povsod kot bi morali oz. bi si želeli, ali pa (pre)živijo le nekaj let.

V Sloveniji poznamo in uporabljamo več vrst evalvacije, ki jo izvajamo na različnih ravneh, uporabljamo notranjo in zunanjo evalvacijo, kakovost oz. dosežke dijakov primerjamo z zunanjimi preverjanji znanja, mednarodne dosežke izobraževanja v Sloveniji primerjamo z udeležbo v študijah (npr. PISA in TIMSS), z delom kakovosti se ukvarja tudi šolska inšpekcija (Gaber et al 2011). Za slovenski gimnazijski prostor je mogoče trditi, da je proces ugotavljanja kakovosti prepuščen zgolj šolam, ki pa nimajo enotno izdelanih nacionalnih kazalnikov kakovosti, na podlagi katerih bi lahko spremljale in evalvirale vzgojno-izobraževalni proces in njegove rezultate (Logaj 2011), pri čemer je denimo situacija na srednjih poklicnih in strokovnih šolah nekoliko drugačna, saj so sprejeti nekateri kazalniki na državnem nivoju.

2 Kakovost in višje strokovne šole

Svet Nacionalne agencije RS za kakovost v visokem šolstvu je 8. 11. 2010 določil merila za akreditacijo in zunanjo evalvacijo visokošolskih zavodov in študijskih programov, ta merila pa določajo tudi postopke in minimalne kriterije, po katerih se presoja izpolnjevanje pogojev za akreditacijo visokošolskih zavodov in študijskih programov (<http://www.nakvis.si/Public/Merila%20za%20akreditacijo.pdf>, 12. 9. 2012). Ta merila upoštevajo dogovorjene standarde in smernice za zagotavljanje kakovosti, ki veljajo v evropskem visokošolskem prostoru.

Nacionalna agencija za kakovost v visokem šolstvu (NAKVIS) izvaja zunanjo evalvacijo višjih strokovnih šol na 5 let, lahko pa tudi izredno. Področja presoje določa 8. člen Meril za zunanjo evalvacijo višjih strokovnih šol:

- vpetost v okolje,
- delovanje višje strokovne šole,
- kadri,
- študenti,
- materialni pogoji (prostori, oprema, knjižnično-informacijska dejavnost in financiranje),
- zagotavljanje kakovosti.

V skladu z zahtevami 15. člena Zakona o višjem strokovnem izobraževanju je bila na Višji strokovni šoli ESIC Kranj ob začetku njenega delovanja oblikovana sedemčlanska komisija za kakovost (predsednik in šest članov) v sestavi petih predavateljev šole (zastopana so vsa oz. različna študijska področja) in dva študenta. Komisija za kakovost opravlja naslednje naloge (<http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=200486&stevilka=3840>, 1. 7. 2012):

- ustvarja razmere za uveljavljanje in razvijanje kakovosti izobraževalnega dela na šoli,
- vzpostavlja mehanizme za sprotno spremljanje in ocenjevanje kakovosti ter učinkovitosti dela na šoli z določitvijo metod vrednotenja, subjektov evalvacije, z izbiro inštrumentov in meril evalvacije in določitvijo vsebin evalvacije,
- načrtuje, organizira in usklajuje spremljanje in zagotavljanje kakovosti na šoli,
- sodeluje s Svetom za evalvacijo visokega šolstva in opravi primerjanje z drugimi šolami doma in v tujini,
- spremlja zaposlitvene možnosti diplomantov,
- na podlagi odziva delodajalcev oblikuje predloge izboljšav ter
- pripravlja poročila o evalvaciji za obravnavo na Svetu za evalvacijo visokega šolstva in Komisiji za akreditacijo višješolskih študijskih programov.

Opisane naloge krepko presegajo meje ene same stroke, zato je delo v timu v konkretnem primeru več kot smiselno, je nujno (Bajželj in Grmek Zupanc 2011).

Že od samega začetka delovanja komisije za kakovost je bilo pri vseh članih prisotno zavedanje, da je potrebno vzpostaviti sistem vodenja kakovosti. O tem smo se na sestankih komisije za kakovost veliko pogovarjali, ta razmišljanja in razgovore pa prenesli tudi na seje predavateljskega zbora in strateškega sveta (prav tam). Po opravljenih najrazličnejših aktivnostih in urejanju dokumentacije smo v maju 2011 preko projekta Impletum prejeli prestižno priznanje za vzpostavljen sistem vodenja kakovosti v skladu z zahtevami sistema vodenja kakovosti v višjih strokovnih šolah.

3 Vodenje Komisije za spremljanje in zagotavljanje kakovosti in Moodle

Uspešnost vsake posamezne šole je, podobno kot uspešnost vsake druge sodobne organizacije, odvisna od številnih dejavnikov, v veliki meri tudi od vodenja, notranje organiziranosti in ustrezne mreže komunikacij ter strokovnega (internega) komuniciranja. V sodobnem svetu moramo vsako organizacijo graditi v prvi vrsti preko informiranja in komuniciranja (Bajželj 2010: 32).

Vodenje komisije mi je bilo zaupano v začetku študijskega leta 2011/12 (pred tem sem bila članica komisije). Ker smo med cilji oz. planiranimi izboljšavami na nivoju višje šole že pred tem zapisali tudi uporabo spletnega učnega okolja Moodle (in ker ga sama kot predavateljica višje šole že dalj časa s pridom uporabljam pri obeh mojih predmetih) sem se po razmisleku odločila, da bo orodje Moodle prav tako dobra podpora mojemu vodenju omenjene komisije. Člani komisije za kakovost se na formalnih sestankih srečamo nekajkrat tekom študijskega leta, ker pa imamo v svojih vrstah tudi zunanje predavatelje (s številnimi obveznostmi izven naše organizacije), organizacija takšnih sestankov ni vedno najenostavnejša naloga. Ob podpori Moodle je delo komisije vsekakor enostavnejše oz./in bolj ažurno, komunikacija pa vsaj enako (ali, ob dopolnjevanju z drugimi vrstami komunikacij, celo bolj) kakovostna. Sprotno arhiviranje različnih dokumentov v spletnem okolju Moodle predstavlja podporo in v nekem smislu tudi nadgradnjo klasičnemu načinu dokumentiranja sistema vodenja kakovosti; dostop do bistvenih dokumentov (dostop je omogočen le preko dodeljenega gesla oz. ključa) od kjerkoli in kadarkoli tako članom komisije za kakovost omogoča lažje in hitrejše odzivanje, sodelovanje in izvajanje potrebnih aktivnosti. Člani komisije lahko tako pred sestanki (na katere jih povabim direktno iz naše spletne učilnice Kakovost) pregledajo vso dokumentacijo, ki je zbrana na enem mestu in podajo nanjo pripombe oz. zapišejo predlog dopolnitev. Prav tako lahko po sestankih podajo pripombe na zapisnike; vsi zapisniki se prav tako nahajajo v spletni učilnici Kakovost. Ključ za dostop se dodeli vsem članom komisije za spremljanje in zagotavljanje kakovosti, na željo pa tudi drugim predavateljem in strokovnim delavcem, ki jih zanima področje kakovosti. Ob vstopu v spletno učilnico se nam odkrije pet razdelkov, prva dva prikazuje slika spodaj.

The screenshot displays the Moodle LMS interface. The main content area is titled 'Oris poglavij' (Table of Contents) and lists two sections:

- Dokumenti VŠŠ ESIC**: This section includes a list of documents such as 'Poslovnik VŠŠ ESIC, verzija 2. osnutek (12. 11. 2011)', 'Zunanji dokumenti VŠŠ', 'Interni dokumenti VŠŠ', 'Interno navodilo: anketiranje-ugotavljanje zadovoljstva', 'Razmejitev pristojnosti (ravnatelj-predsednik komisije)', 'Tabela dogovorov izboljšav 2010/11', 'Seznam zapisov ESIC VŠŠ', 'Seznam zapisov ESIC VŠŠ, ravnateljica', 'Seznam zapisov ESIC VŠŠ, referat', and 'Tretji kazalnik, obrazec'.
- Komisija za spremljanje in zagotavljanje kakovosti VŠŠ ESIC Kranj v študijskem letu 2011/12: plan dela, vabila in zapisniki**: This section includes a list of documents such as 'Plan dela 2011/12', 'Ocena organizacije, pripombe na samoev. poročilo (gradivo za 1. sest.)', 'Vabilo na 1. sestanek (štud. leto 2011/12)', 'Zapisnik 1. sestanka 2011/12', 'SWOT analiza (zbirnik, dec. 2011)', 'Kratka ocena stanja, januar 2012', 'Vabilo na 2. sestanek (štud. leto 2011/12)', 'Samoevalvacijsko poročilo VŠŠ 2010/11 (v pregled in ev. potrditev na 2. sest.)', 'Samoevalvacijsko poročilo VŠŠ 2010/11, dopolnjena verzija', 'Zapisnik 2. sestanka 2011/12', 'Priznanje Q-VIZ 2012', 'Znak kakovosti', 'Vabilo na 3. sestanek (štud. leto 2011/12)', 'Zapisnik 3. sestanka (2011/12)', and 'QVIZ'.

The right sidebar contains a calendar for March 2012 and a list of recent news items, including 'Dodaj novo temo...', '14. maj, 22:29 Jelka Bajžeti Zapisnik 3. sestanka KK več...', '14. maj, 07:42 Jelka Bajžeti izobraževanja članov KK s področja kakovosti več...', '6. maj, 23:40 Jelka Bajžeti 3. letošnji sestanek KK (VŠŠ ESIC Kranj) več...', '24. apr, 12:50 Jelka Bajžeti 3. sestanek komisije za spremljanje in zagotavljanje kakovosti več...', '9. feb, 00:06 Jelka Bajžeti notranja presoja (marec 2012) več...', and 'Starše teme ...'.

Slika 1: Spletna učilnica Kakovost, 1. del
Vir: lasten

V prvem razdelku se nahajajo najpomembnejši dokumenti, začenši z aktualno verzijo poslovnika višje strokovne šole. Poslovnik se (po predhodnem zbiranju predlogov) aktualizira/dodela enkrat letno.

V drugem razdelku člani komisije za kakovost najdejo plan dela komisije, rezultate vsakoletne SWOT-analize, zapisnike sestankov, samoevalvacijsko poročilo za preteklo študijsko leto (poročilo za študijsko leto 2010/11 tako obsega skoraj 60 strani) ter druge dokumente.

Tretji razdelek je namenjen uporabnim datotekam, linkom, obrazcem in navodilom, tu (za primerjavo) najdemo tudi staro verzijo poslovnika.

Četrty razdelek zajema področje notranje presoje; tu se nahajajo dokumenti in orientacijski vprašalniki, plan oz. program vsakokratne notranje presoje (običajno jo izvajamo v mesecu marcu) ter nato poročilo o izvedeni presoji in sprejeti/potrjeni akcijski plan izboljšav.

Tretji, četrti in peti razdelek spletne učilnice Kakovost prikazuje naslednja slika.

3	Uporabno, zanimivosti, linki
	<ul style="list-style-type: none"> (!) Sistem vodenja kakovosti v VSŠ - Zahteve (Izdaja 2.0, marec 2011) (!) Samoevalvacijsko poročilo; priporočene smernice Poslovnik VSŠ ESIC, verzija 1 (dec. 2010) SWOT analiza - obrazec Sistem vodenja kakovosti v VSŠ in NAKVIS Navodilo za vzpostavljanje in zagotavljanje sistema vodenja kakovosti VSŠ Impletum - evalvacija izvedbe projekta (Kakovost: str. 17, 18, 19)
4	Notranja presoja
	<div></div> <ul style="list-style-type: none"> Poročilo o notranji presoji VSŠ ESIC (marec 2011) + Akcijski plan izboljšav Notranja presoja (splošno): dokumenti, vprašalniki (glej Aktivnost 9, predpredzadnji razdelek) Program/plan notranje presoje za marec 2012 Nagovor za predavateljski zbor, marec 2012 Poročilo o notranji presoji 2012 in akcijski plan izboljšav (potrjeno 8. 5. 2012)
5	Zunanja presoja/evalvacija
	<ul style="list-style-type: none"> Zunanja presoja (splošno): dokumenti (glej Aktivnost 9, predzadnji razdelek) Predlog za zunanjo evalvacijo, obrazec

Slika 2: Spletna učilnica Kakovost, 2. del
Vir: lasten

Moodle (<http://www.moodle.org>) je odprtokodna spletna rešitev za podporo e-izobraževanja v različnih okoljih – akademskih in neakademskih, neprofitnih in profitnih. Sistem, kakršen je Moodle, imenujemo lms (angl. Learning Management System) oziroma sistem za podporo učenja. Poleg Moodla na trgu e-izobraževanja obstajajo številna druga sorodna okolja. Nekatera učna okolja so komercialna, kar pomeni, da morajo uporabniki za uporabo takšnega okolja plačati uporabnino, druga pa, kot Moodle, odprtokodna, kar pomeni, da za njihovo uporabo ni treba plačati uporabnine (<http://www.lugos.si/linux/licence/gpl/>, 12. 9. 2012).

Slovenska skupnost uporabnikov Moodla naglo narašča, saj je prek spletišča www.moodle.si prijavljenih že več kot dva tisoč uporabnikov. Spletišče Moodle.si uporabnikom Moodla omogoča izmenjavo izkušenj, pridobivanje novih idej za prakso, reševanje morebitnih težav in drugo (Sulčič 2010: 296).

4 Zaključek

Uvajanje izboljšav je na naši višji strokovni šoli sedaj že samoumevna stalnica. Morda je uvedba odprtokodne spletne rešitve Moodle za podporo vodenju komisije za kakovost tudi nekoliko nenavaden (vsekakor pa nov) korak, je pa dejstvo, da je bila ravno »spletna učilnica« Kakovost (ki sicer še nudi možnosti nadgradnje) pohvaljena s strani priznanega IKT-strokovnjaka, ki je hkrati tudi predavatelj naše višje strokovne šole. Ob omenjeni IKT-podpori se lahko med drugim zmanjša število formalnih sestankov komisije za spremljanje in zagotavljanje kakovosti, orodje Moodle pa omogoča tudi komunikacijo z drugimi (registriranimi) udeleženci.

Vodenje in komunikacija sta le dve od področij, ki sta na višji strokovni šoli podvrženi vsakoletnim notranjim presojam in dani v ocenjevanje notranjim in zunanjim strokovnim (so)delavcem, študentom in drugim deležnikom tudi preko anonimnih anket. Da smo pri svojem delu in prizadevanjem za nenehne izboljšave (Moodle na več načinov je le ena od teh) na pravi poti, nam potrjuje tudi priznanje Q-VIZ 2012, ki smo ga prejeli v marcu tega leta, označuje pa vzgojno-izobraževalne zavode z družbenoodgovorno vizijo. Organizatorji razpisa (Planet GV) in strokovna komisija želijo, da nagrajeni zavodi postanejo dolgoročni glasniki kakovostnih, odgovornih in prijaznih vzgojno-izobraževalnih zavodov.

Literatura in viri

- Bajželj, J. (2010). Uspešno poslovno komuniciranje in vodenje ob podpori IKT = Successful business communication and leadership supported by ICT. V: Orel, M. (ur.). Mednarodna konferenca InfoKomTeh 2010, Ljubljana 27. oktober 2010 = International Conference InfoKomTeh 2010, 27th October 2010. Nova vizija tehnologij prihodnosti. Ljubljana: Evropska svetovalnica. Strani 31-37.
- Bajželj, J., Grmek Zupanc, L. (2011). Vodenje komisije za kakovost: načini in vrste sporazumevanja pri timskem delu = Quality commission leadership: ways and means of communication in team work. V: OREL, Mojca (ur.). Sodobni pristopi poučevanja prihajajočih generacij : zbornik referatov : conference proceedings. Polhov Gradec: Eduvision. Strani 544-551.
- Gaber, S., Klemenčič, S., Marjanovič Umek, L., Koren, A., Logaj, V., Mali, D., Milekšič, V., Zupanc, D., Kos Kecojević, Ž. (2011). Pregled stanja, primerjave z izbranimi državami

- in predlogi dograditve ugotavljanja in zagotavljanja kakovosti v Sloveniji. V: Gaber. S., Kos Kecojević, Ž. (ur.). Kakovost v šolstvu v Sloveniji. Ljubljana: Pedagoška fakulteta. Strani 37-73.
- Gaber. S., Kos Kecojević, Ž. (2011). Zagotavljanje kakovosti kot del dispozitiva varnosti. V: Gaber. S., Kos Kecojević, Ž. (ur.). Kakovost v šolstvu v Sloveniji. Ljubljana: Pedagoška fakulteta. Strani 10-36.
- Logaj, V. (2011). Ugotavljanje in zagotavljanje kakovosti v gimnazijskem izobraževanju. V: Gaber. S., Kos Kecojević, Ž. (ur.). Kakovost v šolstvu v Sloveniji. Ljubljana: Pedagoška fakulteta. Strani 138-160.
- Malek, N. , Škafar, B., Vorina, A. (2009). Ugotavljanje in zagotavljanje kakovosti [Elektronski vir] : gradivo za 1. letnik. Ljubljana : Zavod IRC. Dosegljivo na: http://www.impletum.zavod-irc.si/docs/Skriti_dokumenti/Ugotavljanje_in_zagotavljanje_kakovosti-Malek_Skafar_Vorina.pdf (1. 7. 2012)
- Merila za akreditacijo in zunanjo evalvacijo visokošolskih zavodov in študijskih programov. (2010). Nacionalna agencija Republike Slovenije za kakovost v visokem šolstvu, dosegljivo na: <http://www.nakvis.si/Public/Merila%20za%20akreditacijo.pdf> (12. 9. 2012)
- Merila za zunanjo evalvacijo višjih strokovnih šol. (2011). Nacionalna agencija Republike Slovenije za kakovost v visokem šolstvu, dosegljivo na: <http://test.nakvis.si/sl-SI/Content/Details/44> (1. 7. 2012)
- Splošno dovoljenje GNU. Neuradni prevod Splošnega dovoljenja GNU (General Public License), dosegljivo na: <http://www.lugos.si/linux/licence/gpl/>, 12. 9. 2012.
- Sulčič, V. (2010). 4. Mednarodna konferenca Moodle.si. V: Management 5 (3). Strani 293–296. Dostopno tudi na: http://www.fm-kp.si/zalozba/ISSN/1854-4231/5_293-296.pdf.
- Zakon o višjem strokovnem izobraževanju. Uradni list RS, 86 (2004). Dosegljivo tudi na: <http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=200486&stevilka=3840> (1. 7. 2012).