

Lidija Grmek Zupanc, Višja strokovna šola ESIC Kranj

UPORABA METODE FOKUSNE SKUPINE PRI PREDMETU POSLOVNO SPORAZUMEVANJE V SLOVENSKEM JEZIKU

Ugotavljanje manjkajočih kompetenc študentov je mogoče tudi z metodo fokusne skupine. Rezultati pri predmetu poslovno sporazumevanje v slovenskem jeziku kažejo, da so pogledi študentov na značilnosti poslovnega in uradnega sporočanja različni, ker ti niso prepričani, ali obstaja v slovenščini predpisana oblika dopisa. Pridobljene podatke lahko razširimo tudi z metodo analize dokumentov.

Uvod

Javne višje strokovne šole v Sloveniji se zaradi zmanjševanja števila vpisanih kandidatov obnašajo po nekaterih tržnih zakonitostih – promovirajo šolo s privlačnimi programi in projekti, v okviru sistemov kakovosti skrbijo za zadovoljstvo svojih uporabnikov, za medijsko prepoznavnost ipd.

Na višjih strokovnih šolah je sodelovanje z delodajalci vključeno že v sam program. V rednih programih je kar 40 % praktičnega izobraževanja pri delodajalcih, na 150 študentov je sistemiziran organizator praktičnega izobraževanja. Praktično izobraževanje tako povezuje teoretične vsebine, s katerimi se študentje srečajo na predavanjih in vajah, s praktičnim delom v podjetjih.

Nadaljnji razlog za kakovostno delo s študenti so poleg težav z vpisom tudi Merila za zunanjo evalvacijo višjih strokovnih šol (določil Svet Nacionalne agencije Republike Slovenije za kakovost v visokem šolstvu na svoji 17. seji dne 1. 2. 2011). Ta v 6. členu določajo, da NAKVIS opravi zunanjo evalvacijo višje strokovne šole vsakih 5 let (redna zunanja evalvacija), postopek zunanje evalvacije pa se konča z odločitvijo o doseganju z zakonom predpisanih standardov, določenih s temi merili.

Področja presoje (8. člen) so: vpetost v okolje, delovanje višje strokovne šole, kadri, študentje, materialni pogoji (prostori, oprema, knjižnično-informacijska dejavnost in financiranje), zagotavljanje kakovosti. Pri vpetosti v okolje (10. člen) mora višja strokovna šola izkazati vpetost v okolje s spremljanjem učnih izidov in pridobljenih kompetenc, da bi bilo poleg zaposlovanja in nadaljnega izobraževanja študentom in diplomantom omogočeno tudi sodelovanje v družbenih procesih in javnem življenju.

Čedalje bolj se poudarja koncept učnih izidov. Če je bila pred časom pomembna le vsebina, zapisana v katalogih, je danes pomembno razmišljati o tem, kako naj bo študij resnično usmerjen v študente.

Prispevek poskuša v smislu zgornjih zahtev in vprašanj raziskati nove možnosti izboljševanja pridobljenih kompetenc in učnih izidov študentov na Višji strokovni šoli ESIC Kranj, torej je namen naloge usmerjen v prikaz metod zbiranja in uporabe podatkov za izboljšave pri predmetu poslovno sporazumevanje v slovenskem jeziku. Cilj je zagotovo v študenta usmerjen študij in njegovo zadovoljstvo ob zaposlitvi.

Katere kompetence potrebujejo poslovni sekretarji?

Konzorcij višjih strokovnih šol je leta 2007 izdal prenovljeni višješolski študijski program poslovni sekretar. Sestavljavci so se zavedali, da so se z razvojem gospodarstva, z globalizacijo in s povečevanjem konkurenčnega boja spremenila pričakovanja delodajalcev glede usvojenih znanj in kompetenčne usposobljenosti njihovih zaposlenih. Delodajalci pričakujejo poslovne sekretarje s kompetencami, ki so usmerjene v sposobnost upravljanja in obvladovanja informacij in podatkov, sposobnost komunikacije v maternem in tujem jeziku ter sposobnost učinkovite uporabe informacijsko-komunikacijske tehnologije. (Amič 2007: 6)

Pri zapisu generičnih kompetenc (prav tam, str. 8) so izpostavljene naslednje besedne zveze: kritično razmišljanje, samostojno odločanje in reševanje problemov, pozitivno vplivanje na cilje podjetja, prilagodljivost novim situacijam, proaktivno delovanje, izboljševanje delovnih rezultatov, odgovornost za kakovost, sposobnost podjetnega vedenja, povezovanje informacijskih znanj z vsemi poslovnimi funkcijami, usmerjenost v sodelovanje, delo v skupini in timsko delo, etično in pošteno vedenje.

Poklicno-specifične kompetence so usmerjene v sposobnost reševanja praktičnih problemov s področja poslovanja v praksi, samostojno načrtovanje, organiziranje, vodenje in spremljanje izvajanja sprejetih poslovnih procesov, predstavljanje organizacije znotraj in izven, uporabo informacijsko-komunikacijske tehnologije ipd. (prav tam, str. 9)

Ugotavljanje manjkajočih kompetenc mora izhajati tudi iz ciljev predmeta

Višja strokovna šola ESIC Kranj izvaja izredni program poslovni sekretar od študijskega leta 2009/10, torej od ustanovitve dalje. Na šoli se zavedamo pomena omenjenih kompetenc, zato razmišljamo o načinih ugotavljanja manjkajočih kompetenc pri študentih. Sama sem to poskusila pri predmetu poslovno sporazumevanje v slovenskem jeziku, pri tem pa izhajala iz predpisanih kompetenc ter ciljev tega predmeta.

Splošna cilja predmeta poslovno sporazumevanje v slovenskem jeziku sta:

1. poglobitev in razširitev znanja o pravopisni in slogovni podobi slovenskega knjižnega jezika ter usvojitve znanja za dobro poslovno korespondenco ter uporabo pravil slovenskega knjižnega jezika v poslovno-uradovnem jeziku;

2. usposobitev študenta za uspešno govorno in pisno sporazumevanje v organizaciji, tako v smislu notranjega kot zunanjega komuniciranja organizacije. (Amič, 2007: 58)

V katalogu znanj lahko pri vsakem predmetu najdemo dve vrsti ciljev:

»Informativni cilji obsegajo vsebine znanja na različnih taksonomskih stopnjah, kar študentom omogoča spoznanje ustreznega strokovnega področja na podlagi eksemplaričnega znanja in delno sistematike, ki je potrebna za kakovostno delo na poklicnem področju.

Formativni cilji pa opredeljujejo spretnosti, veščine, delovne navade, usposobljenost pri uporabi metod, postopkov delovnih procesov, konceptov, strategij, ki omogočajo uspešno opravljanje ključnih delovnih nalog v poklicu (ključne kvalifikacije in ključne kompetence).

Formativni cilji se definirajo z vidika obvladanja metod dela, delovnih postopkov, konceptov in strategij za reševanje konkretnih delovnih problemov ter konkretnih delovnih situacij.« (Medveš, 2010: 3-4)

Informativne cilje je mogoče preverjati s testi znanja, težje pa je pridobiti vpogled v formativne cilje. Pri slednjem smo si skušali pomagati z metodo fokusne skupine kot ene od kvalitativnih metod.

Fokusne skupine

Razlika med kvantitativnim in kvalitativnim raziskovanjem je v tem, da je kvantitativno raziskovanje usmerjeno predvsem na majhen izsek resničnosti z natančno opredeljenimi in merljivimi spremenljivkami, informacije so tipa »Koliko?«, kvalitativno raziskovanje pa je usmerjeno na pridobivanje poglobljenih informacij tipa »Zakaj?«.

»V kvalitativni raziskavi naj bi torej subjekt, to je raziskovani, prišel do besede. To velja v več pomenih: (1) svoja prizadevanja naj bi raziskovalec usmeril na stvarne življenjske probleme ljudi in ne na odmaknjene akademske probleme; (2) pri raziskovanju naj bi bil sprejemljiv in odprt za vsestransko različne podatke o raziskovanih in ne samo za podatke, ki so pomembni z vidika njegove teorije.« (Mesec, 1998: 28)

Fokusne skupine se imenujejo tudi usmerjene razprave v skupini ali fokusni intervjuji. Gre za tehniko zbiranja podatkov na način, da se ljudje pogovarjajo o vnaprej znani temi. (Fraenkel, Walen, 2006: 461) Metoda fokusne skupine je bila prvič uporabljena leta 1940, danes pa je razširjena v številnih raziskavah na področju družboslovnih znanosti. (Klemenčič, Hlebec, 2007: 7)

V literaturi najdemo pri definiciji fokusne skupine različno število vključenih. Vogrinc (2008: 111) navaja od dva do dvanajst udeležencev in pri tem poudarja, da je najidealnejše število od štiri do osem. Če je članov več kot dvanajst, se težko vsi aktivno vključujejo v razpravo.

Kot predavateljica predmeta poslovno sporazumevanje v slovenskem jeziku sem se odločila, da bom na prvem srečanju uporabila metodo fokusne skupine, da bi izvedela, kaj menijo poslovni sekretarji o svojem delu na delovnem mestu, kako razmišljajo, s katerimi težavami se srečujejo na delovnem mestu, katere jezikovne zadrege imajo pri pisanju poslovnih besedil, kaj jih

pri tem moti, ali poznajo priporočila ustvarjalnega pisanja in ali/koliko jih uporabljajo, zaradi katerih znanj so se odločili za študij in na katerih področjih bi želeli svoje znanje pri omenjenem predmetu nadgraditi.

Glede na vpeljan sistem vodenja kakovosti in definicijo, da je »kakovost izobraževanja izpolnjevanje potreb in pričakovanj udeležencev v procesih izobraževanja« (Sistem vodenja kakovosti, Zahteve, str. 4), rezultat storitve izobraževanja pa »celota vseh pridobljenih kompetenc – znanja, spretnosti in razvitih sposobnosti študentov – za uspešno zaposlitev in zadovoljstvo vseh udeležencev v procesih izobraževanja« (Sistem vodenja kakovosti, Zahteve, str. 4), sem skušala najti način, kako bi zapisano pri predmetu poslovno sporazumevanje v slovenskem jeziku udejanjila.

Zbiranje podatkov v fokusni skupini poteka z razpravo z namenom, da bi razumeli celotni kontekst situacije. Pridobljeni podatki so v obliki besed, dokumentov, opažanj.

Običajne vloge v skupini so:

- načrtovalec vsebine fokusne skupine,
- organizator,
- moderator,
- zapisovalec ali prepisovalec zapisov,
- analitik in oblikovalec poročila. (Klemenčič, Hlebec, 2007: 18)

Kot predavateljica sem prevzela več vlog. Še zlasti pomembna se mi zdi vloga načrtovalca vsebine fokusne skupine. Načrtovalec mora vedeti, zakaj je izbral to metodo in kaj želi od članov fokusne skupine izvedeti. Če bi želela preveriti samo znanje pravopisa, bi bile druge metode primernejše.

Moderator vodi razpravo članov fokusne skupine do cilja, to je do tega, da ti izrazijo manjkajoče kompetence, ki bi jih pri predmetu želeli pridobiti in razviti. V razpravi naj bi spodbujal zadržane člane, utišal tiste, ki preglasijo sramežljive in tihe, skratka, imel naj bi znanje o skupinski dinamiki in vodenju. (Vogrinc, 2008: 111)

Kot organizatorica sem bila pozorna na postavitve sedežev v prostoru. Najbolj demokratično se mi je zdelo, da sedimo v krogu, na enako visokih stoli, tako da se vsak počuti enakovrednega in sprejetega.

V nadaljevanju bom predstavila potek srečanja fokusne skupine. Po uvodni predstavitvi na prvem srečanju in kratki razlagi, kaj bomo počeli, so se člani fokusne skupine v parih predstavili drug drugemu, nato je vsak v paru drugega glasno predstavil ostalim. Nato so udeleženci odgovarjali na več vprašanj. Ta sem razdelila v naslednje sklope.

Uvodna vprašanja, začetni pogovor na izbrano temo.

Začetni pogovor je bil vezan na delo poslovnega sekretarja. Člani so se pogovarjali o tem, katere so osnovne naloge poslovnega sekretarja, kako se v organizaciji, v kateri so zaposleni, sporazumevajo govorno in pisno.

Prehodna vprašanja, prehod na ključna vprašanja.

Prehodna vprašanja so bila vezana na pisno sporazumevanje, in sicer na pisanje poslovnih in uradovnih dopisov v organizacijah, v katerih so zaposleni

študentje. Zanimalo me je, po čem se študentje ravnaajo pri pisanju poslovnih in uradovlnih dopisov oziroma dokumentov v svojih organizacijah, kako vključujejo logotip, kje na dopisu pišejo kraj in datum.

Ključna vprašanja, poglobljena obravnava izbrane teme.

Med ključnimi vprašanji so bila: Kako običajno pišete naslov dopisa: Zadeva ali Predmet ali kot ime dokumenta oziroma naslov besedilne vrste? Kako oblikujete jedro dopisa? Ali besedilo členite v odstavke? Kako napišete pozdravni del oziroma zaključek dopisa? Na kaj ste pozorni pri vsebini dopisa? Kako pišete datum? Kako pišete točke dnevnega reda? Kakšen je vaš slog? Kaj vam pri pisanju povzroča največ težav? Kako pišete priloge oziroma ostale dodatke na koncu dopisa? Ali imate pri izbiri besed težave? Kako si pri takih zadregah lahko pomagamo?

Končna vprašanja pomagajo poudariti najpomembnejše ugotovitve in pomenijo dokončanje razprave.

Razpravo smo zaključili s končnimi vprašanji, npr.: Poznate priporočila za pisanje elektronskega dopisa? Kaj bi se radi še naučili oziroma katera znanja bi radi še poglobili?

Kot je razvidno iz usmerjevalnih vprašanj, sem v razpravi upoštevala delovne in življenjske izkušnje študentov, vprašanja pa sem podajala glede na njihovo odzivnost.

Po razpravi je treba napisati poročilo. Pri tem si lahko pomagamo z naslednjimi vprašanji (Klemenčič, Hlebec, 2007: 48):

- Kaj smo vedeli že pred začetkom srečanja fokusne skupine, pa se je to v fokusni skupini potrdilo ali zavrnilo?
- Kaj smo predvidevali, pa se je v fokusni skupini potrdilo ali zavrnilo?
- Katere nove nepredvidene informacije smo dobili?
- Kakšne bodo posledice teh novih odkritij?

S temi vprašanji, ki nas vodijo v časovnem zaporedju, sem si poskušala pomagati pri pripravi poročila. Že pred začetkom sem vedela, da udeleženci prihajajo iz različnih delovnih organizacij, od katerih se vsaka na svoj način obrača na svoje »uporabnike«. V tem smislu se je v fokusni skupini potrdilo, da je percepcija o tem, kaj dela oziroma bi moral delati in znati poslovni sekretar, vendarle različna. Različni so bili celo pogledi na značilnosti poslovnega in uradovlnega sporočanja, vendar smo v razpravi marsikaj uskladili in poenotili razumevanje.

Predvidevala sem, da se bodo člani dovolj hitro vključili in sproščeno spregovorili o svojem vsakdanjem delu in morebitnih težavah, s katerimi se srečujejo. Vendar se je izkazalo, da so bili kar nekaj časa v zadregi. Ta se je čutila, dokler se nismo neki nerodnosti vsi skupaj od srca nasmejali.

Pomanjkljivost izvajanja je bila, da sem se kot predavateljica postavila v vlogo moderatorke. Mislim, da se vlogi predavateljice in moderatorke ne izključujeta, lahko pa bi to zaviralo odgovore udeležencev tako, da bi govorili tisto, kar bi morda kot predavateljica želela slišati. Verjetno se manj samozavestni člani fokusne skupine počutijo bolje, če so pri izražanju svojih stališč bolj anonimni. Na koncu sem se vprašala, ali bi individualno udeleženci odgovarjali drugače.

Spoznanja, ugotovitve, priporočila za predmet

Nepredvidene informacije, ki sem jih pridobila s t. i. usmerjeno razpravo v skupini in bi lahko pomembno vplivale na vsebino poučevanja pri predmetu poslovno sporazumevanje v slovenskem jeziku, so bile naslednje: udeleženci niso bili prepričani, ali obstaja v slovenščini predpisana oblika dopisa, kajti opazili so, da so razlike med dopisi kar velike; včasih dvomijo v to, kaj je prav in kaj ni; besedilnih vrst ne poznajo dobro; ne poznajo pravopisnih pravil (npr. ne ločijo vezaja in pomišljaja, težave imajo s pisanjem skupaj ali narazen, preglavice jim povzročata stičnost ločil ter zapisovanje datuma in ure); ne vedo, ali lahko sami rešijo kakšen jezikovni problem in kako; nerodno jim je, če jih kdo opozori na manjkajočo vejico; ne znajo sklanjati nekaterih moških imen; težave imajo včasih tudi s pisanjem elektronskih dopisov ipd.

Ta spoznanja upoštevam pri predavanjih in pri pripravi vaj, s katerimi lahko odpravimo težave, ki so jih izrazili študentje. Treba jim je pojasniti, da imamo v slovenščini zgolj priporočilo za standard slovenskega poslovno-uradnega dopisa (Kalin, 2003: 26), ki določa postavitev sestavin na levo oziroma desno stran dopisa. Udeležence vedno opozorim tudi na priporočila pri pisanju elektronskega dopisa. (Radešček, Volk, 2009: 46)

Analiza različnih vrst dokumentov

Poleg podatkov, ki sem jih pridobila z metodo fokusnih skupin, sem želela dobljeno razširiti še z vpogledom v dopise, ki jih pišejo študentje, tj. z metodo analize dokumentov.

»Analiza dokumentov se uporablja kot samostojna tehnika zbiranja podatkov, pa tudi v kombinaciji z drugimi tehnikami zbiranja podatkov, na primer kot priprava na intervju ali opazovanje, v fazi analize podatkov, ki smo jih zbrali z intervjujem ali opazovanjem in drugje.« (Vogrinc, 2008: 124)

Študentje, ki so bili torej zajeti v fokusno skupino, so se strinjali, da mi prinesejo besedila, ki jih morajo na delovnem mestu poslovnega sekretarja v glavnem napisati sami, čeprav je podpisnik njihov nadrejeni. Pri tem besedilna vrsta ni bila ključna.

Poslovna in uradna besedila sem analizirala glede na več ravni. Pri opazovanju stalnih oblik poslovnega ali uradnega dopisa sem bila pozorna predvsem na postavitev obveznih sestavin, pri jezikovni pravilnosti na pravopisne napake, slovnične napake in neustrezno tvorjene besede, pri skladnji pa na neustrezno tvorjene povedi. Pri slogovni analizi sem se osredotočila na to, da mora sporočevalec upoštevati jezikovno in pravopisno normo, poleg tega pa se mora držati načela jasnosti in jedrnatosti.

Analiza prejetih besedil je pokazala, da kljub temu da obstajajo določena pravila o oblikovanju in tvorjenju dopisov, vsaka organizacija pri tem ravna nekoliko po svoje.

Najpogostejše jezikovne napake pa so bile:

- neustrezna raba ločil pri pisanju točk dnevnega reda;
- manjkajoče končno ločilo za zaključnim pozdravom v stavčni obliki (npr. Veselimo se srečanja z Vami!);
- nepravilna raba vejice zlasti pred primerjalnim veznikom kot in med deli večbesednih veznikov;

- neločevanje vezaja od pomišljaja;
- neustrezen besedni red;
- neupoštevanje členitve po aktualnosti;
- neupoštevanje načel jasnosti in jedrnatosti.

Na podlagi teh podatkov in ugotovitev sem lahko izvajala predavanja in vaje tako, da so študentje pridobili čim več manjkajočih kompetenc.

Sklep

Kombiniranje obeh metod prinaša večjo zanesljivost rezultatov, ugotovitve fokusne skupine je v našem primeru podkrepila analiza poslovnih oziroma uradovnih besedil. Tokrat se je izkazalo, da študentje upravičeno dvomijo v nekatera svoja znanja, saj določenih dejstev ne znajo sami preveriti oziroma poiskati v ustreznih jezikovnih priročnikih, kljub temu da sta Slovenski pravopis in SSKJ že nekaj let brezplačno dostopna na spletu.

Izredni študentje, ki so v glavnem že zaposleni kot poslovni sekretarji, od študija pričakujejo poglobitev ustreznih kompetenc za čim bolj samostojno in kakovostno delo. Pri ugotavljanju in določanju znanj in zlasti spretnosti, ki jih želijo poglobiti, nam lahko pomagajo kvalitativne metode. Te omogočajo, da študentje izrazijo tudi dvom o poznavanju določenih znanj, pomisleke, kako bi se dalo nekaj napisati še bolje ipd. Prav njihova odprtost lahko prinese tisto, kar na svojem delovnem mestu potrebujejo, da bi bili še boljši.

POVZETEK

V prispevku je predstavljena uporaba metode fokusne skupine pri predmetu poslovno sporazumevanje v slovenskem jeziku v izrednem programu poslovni sekretar na Višji strokovni šoli ESIC Kranj. Pri metodi fokusne skupine se zbirajo podatki s pogovorom. Lahko postanejo osnova za boljše razumevanje okolja, s katerim se izredni študentje srečujejo na svojem delovnem mestu poslovnega sekretarja. Pri vodenju fokusne skupine je zelo pomemben moderator, v našem primeru je to predavatelj. Njegova naloga je, da udeležence razprave vodi do cilja, to je do tega, da izrazijo manjkajoče kompetence, ki jih pri opravljanju na svojem delovnem mestu poslovnega sekretarja potrebujejo. Dobljeni rezultati in interpretacija so predavatelju izhodišče za izboljšanje predavanj in vaj, za obogatitev dela s študenti z vsebinami, ki jih ti potrebujejo pri vsakodnevnem delu.



↘ Viri in literatura

- Amič, Irena (ur.), 2007: Višješolski študijski program poslovni sekretar. Projekt 6035-3/2006-3, Posodabljanje in razvoj višješolskih programov ekonomske in njej podobnih strok, aktivnost 3 – posodabljanje programov. Ljubljana: Zavod IRC.
- Fraenkel, Jack, R., in Wallen, Norman, E., 2006: How to design and evaluate research in education. New York: McGraw-Hill.
- Kalin Golob, Monika, 2003: O dopisih. Predlog za standardizacijo. Ljubljana: Revija Tajnica, GV Založba.
- Klemenčič, Sonja in Hlebec, Valentina, 2007: Fokusne skupine kot metoda presojanja in razvijanja kakovosti izobraževanja. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.
- Medveš, Zdenko, 2010: Priporočila za pripravo katalogov znanja za višješolsko strokovno področje. Ljubljana: Konzorcij višjih strokovnih šol za izvedbo projekta IMPLETUM, Zavod IRC.
- Merila za zunanjo evalvacijo višjih strokovnih šol, ki jih je določil Svet Nacionalne agencije Republike Slovenije za kakovost v visokem šolstvu. (Uradni list Republike Slovenije, št. 119/06 – uradno prečiščeno besedilo, 59/07 – Zštip, 15/08 – odločba US, 64/08 in 86/09) na svoji 17. (dopisni) seji dne 1. 2. 2011.
- Mesec, Blaž, 1998: Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Radešček, Mojca in Vovk, Liljana, 2009: Poslovno sporazumevanje v slovenskem jeziku. Novo mesto: Ekonomska šola Novo mesto, Višja strokovna šola.
- Sistem vodenja kakovosti za višje strokovne šole - Zahteve. Izdaja 2., marec 2011. Projekt IMPLETUM, Uvajanje novih izobraževalnih programov na področju višjega strokovnega izobraževanja v obdobju 2008–11.
- Vogrinc, Janez, 2008: Kvalitativno raziskovanje na pedagoškem področju. Ljubljana: Pedagoška fakulteta.