

**ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA USLUGA
STUDENSKOG CENTRA ZENICA (SCZ)
(Uvodna razmatranja)**

**CUSTOMER SATISFACTION SURVEY SERVICES STUDENT
CENTER ZENICA (SCZ)
(Introductory considerations)**

**Miralema Bašić-Buzaljko,dipling.
Studentski centar Univerziteta u Zenici
Zenica, Bosna i Hercegovina**

REZIME

Opšta ocjena stanja problema mjerenja zadovoljstva kupca obrazovne usluge je konstatacija da se mjerenje karakteristika ne može porediti prema objektivnim kriterijima. Ne postoji mjerno sredstvo koje bi izvršilo mjerenja zadovoljstva kupca jer se zadovoljstvo kupca bazira ne samo na objektivnim referencama već imaju duboko subjektivnu referencu, pa samo mjerenje je veoma zahtjevan proces koji zahtijeva prethodno precizno planiranje akcija, te efikasno i blagovremeno prikupljanje podataka. Adekvatno tome, iako su postojale ideje, mjerenje zadovoljstva kupaca (korisnika, studenata) usluga SCZ nije nikada ni pokušano a kamoli sprovedeno od strane SCZ, upravo iz spoznaje o složenosti i nemanju informaciju da je to bilo koji studentski centar u BiH (niti vani) učinio, odnosno proveo. Problem se usložnjava time što je zadovoljstvo kupca emocionalni doživljaj i percepcija, te predstavlja varijabilnu kategoriju, na koju utiče velik broj različitih faktora, po prirodi vrlo složenih. Samim tim, nemoguće je matematički dobiti rezultat koji bi odmah svima jasno dao na uvid zadovoljstvo kupca (korisnika, studenta) ovom uslugom. Opšti dojam studenata i zaposlenika, te neutralnih posmatrača sa strane, direktnih i indirektnih učesnika u procesu rada SCZ je impresivan jer govori i ukazuje na sve kvalitete i rada i pružanja usluga studentima, te njihovo veliko zadovoljstvo. Stvorio se pozitivan imidž i ugled o SCZ, ali bi ovo trebalo i naučno(statistički) provjeriti i po mogućnosti dokazati ili opovrgnuti. Zato će biti interesantno projektovati, provesti, analizirati i donjeti zaključke o akcijama koje bi trebale uslijediti kao, eventualno, korektivni faktor za prevazilaženje postojećih nedostataka u pružanju kvalitetne usluge studentima (korisnicima) usluge smještaja i ishrane u Studentskom centru Zenica. Metoda (instrument) koja će se koristiti u mjerenju zadovoljstva korisnika usluga biće anketa, karakteristična za mjerenje zadovoljstva kupca usluga. Anketa je naročito pogodna za mjerenje zadovoljstva u visokom obrazovanju, a Studentski centar Zenica je OJ Univerziteta u Zenici, pa samim tim predstavlja dio segmenta visokog obrazovanja.

Ključne riječi: zadovoljstvo kupca u visokom obrazovanju, zadovoljstvo studenta u studentskom centru, anketna metoda, anketa i anketni list.

SUMMARY

General assessment of the situation the problem of measuring customer satisfaction educational services to the conclusion that the determination of characteristics can not be compared according to objective criteria. There is no measuring device that made by measuring customer satisfaction because customer satisfaction is based not only on objective references have been deeply subjective reference, so just measure a very demanding process that requires pre-planning of action, and an

efficient and timely collection of data. It adequately, although there were ideas, measure customer satisfaction (users, students) services SCZ has never attempted, let alone carried out by the SCZ, it is precisely from the recognition of the complexity and Nemanja information that it was the student center in BH (or out) did, or spent. The problem is compounded by the fact that customer satisfaction is an emotional experience and perception, and represents a variable category, which affects a large number of different factors, by their nature very complex. Therefore, it is impossible to get a mathematical result that everyone would immediately give a clear insight into customer zadovoljstvo (users, male) of this service. The general impression of students and employees, and neutral observers on the side, direct and indirect participants in the process of SCZ is impressive because it tells and shows all the qualities and the work and services to students and their great satisfaction. Created a positive image and reputation of the SCZ, but this should scientifically (statistically) to check and possibly prove or disprove. So will be interesting for designing, implement, analyze and bring conclusions about actions that should follow as well, possibly, the correction factor for overcoming the existing shortcomings in the provision of quality services to students (users), accommodation and food at the Student Centre Zenica. Method (instrument) that will be used to measure customer satisfaction survey services will be a characteristic of customer satisfaction measurement services. The survey is particularly suitable for measuring satisfaction in higher education, a Student Centre Zenica is the OJ of the University of Zenica, and therefore represents a segment of higher education.

Key words: customer satisfaction in higher education, student satisfaction in the student center, survey methods, survey and questionnaire

1. UVOD

O kvalitetu se svakodnevno piše, izvještava i govori na svim mjestima gdje je on zastupljen ili gdje treba da bude zastupljen, mada često iz različitih pobuda i uglova. Kvalitet se, zato, različito i shvata, pa je pojam kvaliteta fenomen našeg doba. Kvalitet i njegovi standardi se, s toga, uključuju u programe vlada gradova, državna i institucijska zakonodavstva, te obrazovne institucije, pa na kraju i na ličnom nivou. Sistem kvaliteta je podsistem poslovnog ili organizacionig sistema. Primjenjivo na organizaciju SCZ možemo reći da predstavlja skup svih matematičkih i nematematičkih elemenata koji definišu, dokumentuju, obezbjeđuju i održavaju odabrani put kvalitetu u konkretnom poslovnom organizacionom sistemu i to u danom vremenu i danim uslovima.

2. STANDARDIZACIJA SISTEMA KVALITET U SCZ

Pojmu kvaliteta i zadovoljstvu kupca usluge/korisnika u SCZ ne smije se prilaziti jednostrano, već kvalitet treba posmatrati iz različitih uglova. Pretpostaviti je da se posmatrano zadovoljstvo kupca/korisnika i kvalitet može naći između ukupnog sistema kvaliteta visokog obrazovanja Univerziteta u Zenici. Univerzitetsko obrazovanje ovisi od srednjeg, osnovnog i predškolskog obrazovanja, koji su bez poslovne strategije, marketinškog koncepta, te djeluju izvan tržišta obrazovnih usluga. Školovanje predstavlja skup međusobno zavisnih procesa predavanja, učenja i istraživanja kroz korištenje raznih resursa nastavnika, školskih zgrada, knjiga, učila i laboratorija, školsku administraciju, a da bi se ostvarili zajednički ciljevi stvaranja, širenja i očuvanja znanja. Prema Berry-ju [1] upravljanje kvalitetom u širem smislu definisano je principima:

- Procesi vođeni kupcem (customer driven process),
- Naglasak na timskom radu (emphasis on teamwork),
- Kontinualno poboljšanje (continuos improvement),
- Prevenција problema (problem prevention),
- Učestvovanje u donošenju odluka (participation in making decision),
- Upravljanje činjenicama (management by fact),
- Individualna odgovornost (individual responsibility),

Posvećenost usavršavanju osoblja (commitment to staff training).

SCZ ima i proizvodnu i uslužnu dimenziju, tako da ISO 9000:2000 standard zahtjeva od obrazovne institucije univerziteta (i SCZ kao prateće institucije) uvođenje sistema kvaliteta zasnovanog na 4 velika procesa:

Odgovornost rukovodstva,

Upravljanje resursima,

Realizacija proizvoda i usluge,

Mjerenje, analiza i unapređenje elemenata i sistema uopšte.

U sklopu prvog procesa rukovodstvo određuje politiku i ciljeve kvaliteta i kome je taj kvalitet namjenjen (tj. korisnike) i vodi sistem upravljanja kvalitetom ("leadership"), dok drugi podrazumjeva obezbjeđenje ljudskih resursa, informacionu podršku (ideje, softver, procedure, propagandni materijal, zapise kvaliteta), materijalnih (hrana, novac) i infrastrukturu (zgrade, učionice, sale, tv, teretane i sl.).

Treći proces omogućuje ostvarenje i kontrolu toka procesa kroz projektovanje odgovarajućih planova i programa, nabavke sredstava, te dodatnog obrazovanja i tome sl., dok četvrti proces traži stalno praćenje rezultata procesa, mjerenje zadovoljstva korisnika, te zahtjeva korektivne i preventivne aktivnosti u svrhu unapređenja kvaliteta, prema Karapetroviću [2].

3. POGODNA METODA MJERENJA ZADOVOLJSTVA KUPCA USLUGE SCZ PREMA ISO 9000:2000

Mjerenje zadovoljstva studenta uslugama studentskih centara, koliko je autoru poznato, nikada nije vršeno, pa je potrebno iskoristiti mjerenja zadovoljstva korisnika nekih drugih uslužnih djelatnosti.

Cilj je, dakle, definisati korake pogodne metode mjerenja zadovoljstva studenta, primjenjivu u našim uslovima. Mjerenje zadovoljstva studenta/kupca usluge studentskog doma/centra, je proces koji će imati ulaz, izlaz, resurse i niz aktivnosti, jer je i ISO 9000:2000 procesno orjentisan. U mjerenju će se provoditi anketa kroz anketni upitnik kao jedno od sredstava ili načina prikupljanja i sistematizovanja mišljenja.

Kao instrument se može uzeti poznata SERVQUAL metoda za koju su presudna četiri glavna razloga (za izbor):

Adaptibilnost instrumenta-metode i prilagodljivost različitim djelatnostima (naručito u oblastima usluge, jer se vrši adaptacija novim elementima, a instrument izlaže naučnoj kritici),

Primjena SERVQUALA u obrazovnim institucijama u svijetu je posebno prisutna u visokom obrazovanju. Statistički potvrđena valjanost i pouzdanost su glavne karakteristike raširenosti u svijetu ove metode i pored kritika koje ima ipak je iznimno cijenjena i popularna.

Otkrivanje mjesta za poboljšanje kvaliteta usluge, što je potencirano u zahtjevima ISO 9000:2000, jer osnovnim konceptom instrumenta SERVQUALA, potencira se razlika kvaliteta servisa i zadovoljstva kupca i taj jaz između percepcije i očekivanja, otkriva mjesta za poboljšanje usluge. Daje valjane i pouzdane informacije koje menadžment može efikasno koristiti u procesu poboljšanja usluge.

Zbog specifičnosti organizacije SCZ poželjno je izvršiti prilagođavanje originalnog SERVQUALA, tj.upitnika od 22 elementa sa novim skupom elemenata koji će se dobiti nakon početnog istraživanja korisnika SCZ.

3.1. SERVQUAL metod

Ovaj model je pouzdan i robusan instrument mjerenja kvaliteta usluge. Osim što se koristi u najrazličitijim djelatnostima usluge, veoma često se koristi i za vladine ustanove, ali i poslovnim školama i visokom školstvu. Autori SERVQUAL-a (Parasuraman, Zeithaml i Berry) [3], definišu kvalitet usluge (**Q**) kao:

$$Q = P - E,$$

gdje su **E**-očekivanja kupca (expectations), mjerena sa 22 elementa i **P**-percepcija kupca (perceptions), mjerena sa 22 elementa. Prema Marković S. [4], zadovoljstvo kupca se definiše kao veza između očekivanja i percepcije, pa na osnovu rezultata:

-Ukoliko su ocjene percepcije sukladne sa ocjenama očekivanja, kupac je zadovoljan,
-Ukoliko statistički utvrđena razlika između percepcije i očekivanja prelazi očekivanja, kupac je oduševljen,

-Ako su statistički usklađene razlika očekivanja veće od percepcije kupac je nezadovoljan.

Kvalitet usluge po SERVQUAL-u se identificira kroz 5 komponenti (dimenzija):

Reliability (pouzdanost),

Assurance (povjerenje),

Tangibles (opipljivost),

Empathy (susretljivost),

Responsiveness (poistovječivanje).

Ove komponente se navode u literaturi kao akronim RATER skala.

Instrument ima 22 elementa (item, izvorno) raspoređenih u RATER skali po shemi 4+5+4+5+4.

Svaki od 22 elementa ima dva analogna pitanja:

-Šta izvrsna usluga treba da pruži,

-Šta pruža aktuelna usluga.

Odgovori se bilježe u/na Likert skali 1 do 7 (potpuno neslaganje do potpuno slaganje).

SERVQUAL instrument se servira dva puta: 1.da mjeri očekivanja, 2.da mjeri percepciju, čime će se izračunati Gap (gap), tj. razlika percepcije i očekivanja.

SERVQUAL metoda omogućava prilagođavanje izvornih pitanja ispitivanoj usluzi, ali sa što manje izmjena radi utjecaja na pouzdanost.

Složena analiza podataka, koji prati SERVQUAL, provodi se primjenom statističkih metoda: ANOVA, T-test, faktorska analiza i analiza pouzdanosti i valjanosti, korištenjem specijalističkih statističkih softvera (SPSS-a ili SAS-a) a pouzdanost se dokazuje izračunavanjem Crombach-ovog alpha koeficijenta.

SERVQUAL model

Je bez sumnje jedan od najraširenijih instrumenata mjerenja kvaliteta usluge i upotrebljivost SERVQUAL-a se ogleda i u tome što je, prema Parasuraman-u i brojnim drugim autorima, primjenjiv za mjerenje različitih sadržaja usluge, te time nadamo se, i mjerenja kvaliteta usluge u SCZ. No, i pored ovog široko prihvaćenog instrumenta, jedan broj obrazovnih institucija provodi monitoring zadovoljstva kreirajući sopstvene programe mjerenja ili koriste jednostavne anketne metode bez dokazivanja pouzdanosti i valjanosti.

4. LITERATURA

- [1] Berry G.: A quality systems model for the management of quality in NSW schools, Managing service quality, vol. 8, No. 2, 1998.
- [2] Karapetrović, S.: Sistem kvaliteta u obrazovanju, QBM časopis, septembar 2000, Niš.
- [3] Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L: A conceptual model of service quality and its implications for future research, Journal of Marketing, No 49, pp.41-50, 1985.
- [4] Marković S.: Mjerenje kvaliteta usluge u hotelskoj industriji uz SERVQUAL-atributivni pristup, doktorska disertacija, Sveučilište u rijeci, Fakultet za turistički i hotelski menadžment, Opatija, 2003.