

## PERCEPCIJA KVALITETE U VISOKOM OBRAZOVANJU – OSVRT NA STUDENTE SVEUČILIŠTA U MOSTARU

### PERCEPTION OF QUALITY IN HIGHER EDUCATION - AN OVERVIEW ON STUDENTS OF UNIVERSITY OF MOSTAR

Mirela Mabić, dipl. oec.  
Ekonomski fakultet, Sveučilište u Mostaru  
Mostar

#### REZIME

*Uspjeh društva znanja ovisi o učinkovitosti i djelotvornosti sektora obrazovanja, prvenstveno pružatelja usluga čiji broj posljednjih godina brzo raste. Veći broj pružatelja usluga znači i jaču konkurenciju te je cilj svake visokoobrazovne institucije privući i zadržati što veći broj studenata što u konačnici znači njen opstanak. Stoga su sve visokoobrazovne institucije prinuđene veliku pozornost posvetiti osiguranju, mjeranju, upravljanju i poboljšanju kvalitete uvažavajući pri tome sve svoje zainteresirane strane, posebice direktne dionike procesa obrazovanja – studente. U radu se analiziraju rezultati ankete provedene među studentima Sveučilišta u Mostaru s ciljem spoznaje njihovih stavova, mišljenja i percepcije kvalitete u visokom obrazovanju.*

**Ključne riječi:** visoko obrazovanje, studenti, kvaliteta

#### SUMMARY

*The success of the knowledge society depends on the efficiency and effectiveness of the education sector, primarily on providers of this service whose number is rising rapidly in recent years. A large number of providers also suggests stronger competition and the goal of every higher education institution is to attract and retain as many students possible, which ultimately means its survival. Thus, all higher education institutions are forced to devote great attention to assurance, measurement, management and improvement of quality, while at the same time respecting all its stakeholders, especially the direct stakeholders of the education process - students. The paper analyzes the results of survey conducted among students at the University of Mostar, with the aim of understanding their views, opinions and perceptions of quality in higher education.*

**Keywords:** higher education, students, quality

#### 1. UVOD

Odgaj i obrazovanje su najsloženije, a u isto vrijeme i najodgovornije ljudske djelatnosti [4] koje stoje pod utjecajem mnoštva vanjskih i unutarnjih čimbenika. Izuzimajući odgoj jer neizostavno uključuje roditelje i obiteljsko okruženje, obrazovanje se klasificira kao usluga koja uključuje pružatelja i primatelja usluge, a realizira se kroz različite nastavne aktivnosti (predavanja, konzultacije, projektne radove...). Kao i svaka usluga i obrazovanje je podložno detaljnom analiziranju sa stajališta kvalitete. O kvaliteti u visokom obrazovanju intenzivno se počelo govoriti u zadnjem desetljeću prošlog stoljeća, čemu je posebno doprinijelo i potpisivanje Bolonjske deklaracije – deklaracije o harmonizaciji europskog visokoobrazovnog

prostora – koja je pak brigu za kvalitetu injektirala u sve pore visokog obrazovanja. Osim toga sektor obrazovanja, a posebno visokog obrazovanja, posljednjih je godina podložan masifikaciji i jačanju konkurencije što je dodatno intenziviralo fokusiranje na kvalitetu, njeno dosezanje, razvijanje, mjerenje, upravljanje, poboljšanje...

Zanemarujući spomenute razloge intenzivnijeg promišljanja o kvaliteti u visokom obrazovanju i govoreći laički kvaliteta je nužna. Zašto? Jednostavno razmišljajući obrazovanjem se „proizvode“ novi doktori, znanstvenici, ekonomisti, nastavnici i profesori, političari... te se nameće potreba njihovog kvalitetnog razvoja kako bi mogli adekvatno obavljati svoje poslove što pak znači nužnost kvalitete u obrazovanju. Ono što je znatno teže od razumijevanja zašto kvaliteta u obrazovanju je razumijevanje te kvalitete. Temeljni razlog za to je činjenica da literatura ne nudi jedinstvenu definiciju pojma kvaliteta i svatko ju definira na neki svoj način. Kako je dosta teško i složeno dati jedinstvenu definiciju kvalitete tako je jako teško jednoznačno definirati kvalitetu obrazovanja, bez obzira o kojem se stupnju (razini) obrazovanja radi (osnovno, srednje, visoko) [1,7]. Stvar se usložnjava kad se uzme u obzir činjenica da u procesu obrazovanja sudjeluje mnoštvo direktno/indirektno, više/manje uključenih zainteresiranih strana (studenti, roditelji, nastavno osoblje, država, poduzeća...). Svaka zainteresirana strana kvalitetu doživljava na svoj način, različito vrednujući faze i komponente procesa obrazovanja (input, proces transformacije, output), a sve pod utjecajem svojih uloga u samom procesu te svojih očekivanja, želja i ciljeva.

Osim spomenutih razloga, nemogućnosti jedinstvenog definiranja kvalitete u visokom obrazovanju doprinosi i niz drugih činjenica:

- Visoko obrazovanje se nije istim intenzitetom i u isto vrijeme razvijalo u svim zemljama.
- Raste broj visokoškolskih institucija što sektoru obrazovanja polako dodjeljuje karakteristike tržišne ekonomije.
- Institucije visokog obrazovanja nisu same sebi svrha.
- Obrazovanje je usluga.
- Kvaliteta je u obrazovanju nužno povezana s procesom samog obrazovanja (stjecanja znanja i vještina) i njegovim rezultatima.
- Obrazovanje uključuje: input, proces, output, misiju, viziju, ciljeve...
- Uslijed jačanja težnje ka multidisciplinarnosti ukidaju se jasne granice između planova i programa.

Uvažavajući i činjenicu težnje svih društava društvu znanja, neminovno se nameće potreba ustrajanja na osiguranja kvalitetnog obrazovanja koje će u konačnici rezultirati ostvarivanjem postavljenih ciljeva.

### **1.1. Modeli kvalitete**

O kvaliteti usluge raspravlja se već više od 30 godina. Tijekom povijesti različiti autori upustili su se što u kreiranje novih što u modificiranje postojećih modela kojima će se obuhvatiti svi relevantni čimbenici utjecaja na kvalitetu usluge te identificirati njihovi međusobni odnosi, a pri tome biti primjenjivi u različitim sektorima (industrijama). Tako je u literaturi poznato više od 20 modela kvalitete usluge što teorijskih što primijenjenih u praksi, a razvijenih za različite sektora. Ne ulazeći u detaljnu analizu pretpostavki i karakteristika modela moguće je istaknuti po čemu se svi oni razlikuju bez obzira za koji se sektor koji model razvijen. Razlike u modelima proizlaze iz:

- Svrhe koncipiranja modela i mjerenja stavova,
- Broja i vrste dimenzija koje se modelom mjere,
- Stupnja skale koja se koristi u mjerenju,
- Predmeta mjerenja – očekivana/percipirana kvaliteta,

- Matematičkih i statističkih metoda korištenih za provjeru valjanosti postavljenog modela.

Drukčije izraženo, navedene stavke čine osnovu na temelju kojih se postojeći modeli prilikom primjene u različitim područjima modificiraju. Ovakvo stanje u literaturi samo od sebe nameće zaključak da je nemoguće kreirati uniformni model kvalitete usluge kako bi se isti jednoobrazno mogao primjenjivati u svim sektorima, nego su nužna daljnja kontinuirana istraživanja s ciljem poboljšavanja postojećih i razvijanja novih modela [2,3,5,6].

Navedeno je potaknulo na provedbu ovog istraživanja. Cilj je bio studentima ponuditi što više dimenzija kvalitete koje trebaju ocijeniti kako bi se iz njihovih ocjena i razgovora s njima stekao bolji dojam o relevantnosti pojedine dimenzije za kvalitetu što će kasnije stvoriti dobru osnovu za daljnja istraživanja.

## 2. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

Empirijsko istraživanje je provedeno među studentima 3 i 4 godine preddiplomskog studija (prvog ciklusa – 1c) te 1 godine diplomskog studija (drugog ciklusa – 2c) Ekonomskog fakulteta Sveučilišta u Mostaru. U istraživanje nisu uključeni studenti druge i prve godina preddiplomskog studija jer autorica, uz dužno poštovanje, smatra da isti nemaju dovoljno iskustava kako bi sudili o kompetencijama nastavnog osoblja te karakteristikama nastavnih planova i programa. U istraživanju je sudjelovalo 177 slučajno izabranih studenata.

Kao instrument istraživanja korišten je originalni anketni upitnik podijeljen u dva dijela. Prvi dio upitnika se odnosio na pitanja o spolu, godini studija i postignutim ocjenama, a drugi se sastojao od 59 tvrdnji organiziranih u sljedeće kategorije ocjenjivanja: nastavno osoblje (stručnost, dostupnost, produktivnost), nastava (atmosfera, praktičnost, suvremenost), informacijsko komunikacijske tehnologije (komunikacija, nastava), nastavni plan i program (suvremenost, mobilnost, prilagodljivost), knjižnica (radno vrijeme, opremljenost, suvremenost), stručna praksa, znanstveni rad, stečeno znanje, infrastruktura, terminska organizacije nastave i ispita, radno vrijeme, razmjena, vannastavne aktivnosti, administrativno osoblje. Spomenute kategorije su ocjenjivane ocjenama od 1 do 5 (likertova skala od 5 stupnjeva sa značenjima: 1 - nikako se ne slažem; 2 - više se ne slažem, nego slažem; 3 - niti se ne slažem niti slažem; 4 - više se slažem nego ne slažem; 5 - u potpunosti se slažem). Prilikom formiranja upitnika u obzir su uzete i postavke SERVQUAL modela kao najčešće primjenjivanog modela za mjerenje razine kvalitete usluge te različiti, u literaturi dostupni, modeli kvalitete usluge, ali se ipak odlučilo za analizu kvalitete kroz puno više kategorija jer svaka od dimenzija iz spomenutog modela u sebi objedinjuje nekoliko, za nju značajnih, stavki, a formiranjem zajedničke ocjene za dimenziju pojedine značajke se mogu obezvrijediti.

Obrada podataka je rađena u statističkom programu SPSS 17.0 primjenom metoda deskriptivne (relativne frekvencije, rang (R)) i inferencijalne statistike (Kruskal Wallis test).

## 3. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

Karakteristike uzorka:

- Raspodjela prema godini studija: 37,9% treća godina, 28,2% četvrta godina i 33,9% prva godina diplomskog studija,
- Raspodjela prema spolu: 34,5% muškaraca, 65,5% žena,
- Raspodjela prema zastupljenosti ocjena u indeksu: kod 27,7% studenata u indeksu prevladava ocjena dovoljan (2), kod njih 55,9% ocjena dobar (3), kod 11,9% ocjena vrlo dobar (4), a kod 4,5% ocjena izvrstan (5).

Prikupljeni podaci za svaku kategoriju iskazani su kroz prosječne vrijednosti i prosječno odstupanje od prosjeka za svaku godinu studija te cijeli uzorak. Kako su se prosječne

vrijednosti za pojedine kategorija razlikovale samo u nijansama radi lakoće interpretacije dobivenih rezultata isti su i rangirani, odnosno složeni prema važnosti sukladno prosječnim ocjenama (najveća ocjena znači i najveći rang), kako za svaku godinu studija tako i za cijeli uzorak. Rezultati su prikazani u tablici 1.

*Tablica 1. Rangovi promatranih kategorija prema godinama studija*

	3g – 1c	4g – 1c	1g – 2c	P*	ukupno
NO_S	1	1	1	0,314	1
NO_D	10	5	7	0,108	7
NO_P	3	4	3	0,635	4
N_A	7	8	10	0,180	8
N_P	8	14	12	0,170	10
N_S	11	9	11	0,422	9
ICT_K	5	6	6	0,820	5
ICT_N	6	7	5	0,949	6
NPP_S	13	12	14	0,614	11
NPP_M	14	20	19	0,164	19
NPP_P	12	10	18	0,253	14
K_RV	15	11	9	0,095	13
K_O	17	16	21	0,171	20
K_S	18	17	17	0,746	17
SP	23	23	23	0,916	23
ZR	19	22	22	<b>0,007</b>	22
SZ	9	19	15	<b>0,003</b>	12
I	21	18	16	0,125	18
TONII	4	3	2	0,409	2
RV	2	2	4	0,585	3
R	16	15	13	0,253	16
VNA	22	21	20	0,703	21
AO	20	13	8	<b>0,001</b>	15

\* Kruskal Wallis test

Izvor: Istraživanje autora

Na prvi pogled i bez detaljnije analize svih čimbenika cjelokupnog procesa obrazovanja moglo bi se reći da prilikom istraživanja kvalitete istoga treba promatrati nastavno osoblje, nastavni plan i program te organizaciju nastave i ispita. To su zapravo stavke koje su i najzanimljivije studentima i najviše utječu na njihovo zadovoljstvo i ocjenu kvalitete obrazovnog procesa. Rezultati su pokazali da su spomenute kategorije dobro ocjenjene izuzev kategorije nastavni plan i program.

Najbolje ocjenjena kategorija je stručnost nastavnog osoblja (kompetencije) bez obzira gledano kroz cijeli uzorak ili prema godinama studija. Nastavno osoblje je jedna od važnijih komponenti obrazovnog procesa jer je njegova temeljna zadaća usmjeravanje studenata u pravom smjeru na njihovom putu stjecanja znanja te je u razumljivo da osoblje i dobije najbolje ocjene. Dobro ocjenjene kategorije su i radno vrijeme fakulteta te organizacija nastave i ispitnih rokova, zatim zadovoljstvo ostvarenim kontaktom (komunikacijom) s nastavnim osobljem te suvremenost nastave i komunikacije s osobljem promatrana kroz primjenu informacijsko komunikacijskih tehnologija u istima.

Nastavni plan i program se po svojim ocjenama smjestio negdje na sredini. Nešto bolju ocjenu u analizi kvalitete nastavnog plana i programa je dobila kategorija suvremenost dok su mogućnosti prilagođavanja nastavnog plana i programa, odnosno prilagodba plana studiranja

interesima pojedinog studenata te osiguranje mobilnosti odnosno među fakultetske i univerzitetske mobilnosti lošije ocijenjene. Bolonjska deklaracija između ostalog ističe nužnost mobilnosti studenata tijekom studiranja te individualizaciju nastavnog plana i programa pojedincu, ali iako su univerziteti potpisnici spomenute deklaracije, navedene aktivnosti nisu u potpunosti zaživjele te su dobiveni rezultati bili i očekivani.

Najlošije ocijenjena je stručna praksa kako u cijelom uzorku tako i promatrano po godinama studija. Ovakvi rezultati su se mogli i očekivati. Studiranje ne znači samo teorijski pristup svim fenomenima nego nužno zahtjeva i osiguranje adekvatne stručne prakse. Spomenuta praksa je nedovoljno zastupljena u obrazovnom procesu, a krivci za to su i visokoobrazovne institucije i institucije gospodarskog sektora, konkretno poduzeća. Jedni i drugi bi nužno trebali razraditi plan suradnje i usklađenosti kako bi studenti nakon završetka studija bili spremni i sposobni odgovoriti na većinu zahtjeva koje će pred njih postaviti poslodavac i radno mjesto (rečeno je većinu zahtjeva jer je nerealno očekivati da studenti tijekom studiranja nauče sve što se sutra u poslu od njih može očekivati). Loše ocjene je dobila i kategorija znanstveni rad koji podrazumijeva uključenost studenata u pisanje stručnih i znanstvenih radova, provođenje empirijskih istraživanja i projekata.

Analizirajući rezultate provedenog statističkog testiranja vidljivo je da statistički značajne razlike postoje u kategorijama znanstveni rad ( $p=0,007$ ), stečena znanja ( $p=0,003$ ) te administrativno osoblje ( $p=0,001$ ).

Što se tiče znanstvenog rada studenti četvrte godine preddiplomskog studija i prve godine diplomskog studija su spomenutu kategoriju isto rangirali, dok su studenti treće godine dali nešto bolji rang. Spomenuta razlika se može tumačiti činjenicom pozitivnog reagiranja nastavnog osoblja i uprave fakulteta na ranije provedene analize kvalitete nastavnog procesa. Uvažavajući dobivene rezultate ranijih istraživanja poduzete su adekvatne akcije kako bi se stavke s nezadovoljavajućim ocjenama značajno poboljšale na obostrano zadovoljstvo, a spomenuto se posebno odnosi na uključivanje studenata u znanstveno istraživački rad.

Kategorija stečena znanja (konkretno se misli na praktičnost i primjenjivost znanja) je najlošije rangirana od strane studenata četvrte godine preddiplomskog studija, nešto bolji rang su dali studenti prve godine diplomskog studija, a najbolje su je rangirali studenti treće godine preddiplomskog studija. Razlozi zašto je tako mogu se tumačiti činjenicom da u cijeloj državi ne postoji potpuna usklađenost nastavnih planova i programa fakulteta s potrebama na tržištu rada, odnosno kompetencije koje studenti sječu završetkom fakultetskog obrazovanja često ne odgovaraju kompetencijama koje poslodavci traže u poslu. Osim toga prelaskom na Bolonjski način studiranja javio se problem neusklađenosti stručne spreme koja se stječe završavanjem određenih ciklusa studija i načina tretiranja istih na tržištu rada. Nezadovoljstvo stečenim znanje je usko povezano i neodgovarajućom stručnom praksom tijekom studija te dobiveni rezultati nisu iznenađujući. Stoga, ne čudi da su studenti koji se nalaze pred završetkom prvog ciklusa stečeno znanje najlošije rangirali, a slično mišljenje dijele i studenti pred završetkom drugog ciklusa studiranja.

Loše ocijenjena kategorija je i administrativno osoblje. Najlošije ocjene su dali studenti treće godine preddiplomskog studija, a najbolje studenti prve godine diplomskog studija. S obzirom da se radi i ljudskoj komponenti teško je komentirati dobivene rezultate i mora se početi od činjenice da su uzrok loše suradnje administrativnoga osoblja i studenata upravo i jedni i drugi. Administrativno osoblje ima uređen pravilnik rada te visoka zaduženja po pitanju osiguranja logističkih aktivnosti prilikom realizacije ispitnih rokova te je jasno da su pod pritiskom pridržavanja postavljenih pravila nisu u mogućnosti udovoljiti svim (često i neutemeljenim) željama studenata što rezultira konfliktnim situacijama koje uzrokuju nezadovoljstvo studenata. S druge strane studentima su povremeno skloni „buntu“ i potrebi prilagodbe svih aktivnosti njima samima (konkretno aktivnosti prijave ispita), a spomenuto nije uvijek poželjno pa je jasno zašto se javlja nezadovoljstvo nenastavnim osobljem koje im

postavlja pravila vezana za nenastavne aktivnosti. Studenti prve godine diplomskog studija su dali najbolju ocjenu što bi se moglo protumačiti činjenicom da se spomenuti bunt u njima ugasio i da su tijekom svog studiranja naučili da poštivanje pravila znači dobro i njima i fakultetskom osoblju.

#### **4. ZAKLJUČAK**

Kvaliteta je sama po sebi složen konstrukt i kao takva prilikom pokušaja njene standardizacije generira mnoštvo problema. Posebna stavka koja jako značajno utječe na stav prema kvaliteti i njen doživljaj su znanja i stavovi pojedinca koji je direktni sudionik u procesu realizacije bilo koje usluge. Prilikom definiranja kvalitete u obrazovnom sustavu, s naglaskom na sustav visokog obrazovanja, spomenutim poteškoćama se dodaju i novi problemi. Obrazovanje je primarno javna usluga i većina studenata istu ne plaća. Iako su studenti aktivni i direktni dionici procesa obrazovanja navedeno ih ograničava u potpunoj kontroli (diktiranju uvjeta) procesa primanja usluge. Studenti mogu utjecati na proces pružanja usluge, konkretno na način na koji im se znanje prezentira i isporučuje, na način kako se s njima komunicira, koliko ih se uvažava... Ono na što oni ne mogu direktno utjecati je nastavni plan i program te sadržaj pojedinih kolegija, ali mogu izražavati svoj doživljaj suvremenosti i modernosti istih. Naime, nastavni plani program bi trebao biti usklađen s potrebama tržišta rada, konkretno potrebama poduzeća, budućih poslodavaca, te isti mora osmišljavati i doradivati nastavno osoblje fakulteta, a u suradnji sa stručnjacima iz prakse.

Ovo istraživanje je osnova za daljnja istraživanja među studentima, uvažavajući njihova usmjerenja i statuse. Osim toga u istraživanje treba uključiti nastavno i nenastavno osoblje kako bi svi dionici procesa obrazovanja bili upoznati s dobrim i lošim stranama dosadašnjeg načina rada te poduzeli adekvatne akcije za unaprjeđenje istoga, a s ciljem postizanja zadovoljstva svih zainteresiranih strana.

#### **5. LITERATURA**

- [1] Houston, D.: Rethinking quality and improvement in higher education, *Quality Assurance in Education*, Vol. 16, No. 1, 2008
- [2] Ladhari, R.: Alternative measures of service quality: a review, *Managing Service Quality*, Vol. 18, No. 1, 2008
- [3] Martínez, J.A.; Martínez, L.: Some insights on conceptualizing and measuring service quality, *Journal of Retailing and Consumer Services*, Vol 17, 2010
- [4] Rosić, V.: Kvaliteta u odgoju i obrazovanju – pristupi i rješenja, *Međunarodni znanstveni kolokvij*, Rijeka, 1998
- [5] Seth, N.; Deshmukh S.G., Vrat, P.: Service quality models: a review, *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 22, No. 9, 2005
- [6] Srikanthan, G.; Dalrymple, J.: Developing a Holistic Model for Quality in Higher Education, 7<sup>th</sup> International Conference on ISO 9000 & TQM - ICIT-2002, Melbourne, Australia, 2002
- [7] Voss, R.; Gruber, T.; Szmigin, I.: Service quality in higher education: The role of student expectations, *Journal of Business Research*, Vol. 60, 2007