

ZNAČAJ, ULOGA I ZADOVOLJSTVO STUDENATA KAO KORISNIKA USLUGA SISTEMA VISOKOG OBRAZOVANJA

Doc. dr Aleksandar Vujović¹⁾, Prof. dr Zdravko Krivokapić²⁾

Rezime: Radom se ukazuje na osnovne elemente i aspekte zadovoljstva studenta kao korisnika usluga koje nude visokoškolski sistemi. U radu su sublimirana iskustva autora koja su stečena konkretni praktičnim radom i istraživačkim radom mnogih literaturnih izvora. Takođe su predstavljena iskustva i saznanja sa studijskih posjeta na prestižnim univerzitetima kao i iskustva sa sprovedenih anketa na Mašinskom fakultetu u Podgorici i odsjeku ovog fakulteta u Pljevljima. Cilj rada je da se ukaže na: značaj studenata kao korisnika usluga i njihovu ulogu u razvoju visokoškolskog sistema i na određene mehanizme za postizanje efektivnosti i efikasnosti studenata u odnosu na njihove univerzitetske cjeline.

Abstract: The paper points out the main elements and aspects of satisfaction of students as users of services that offer higher education systems. The paper sublimated experience of the author that have been acquired through concrete practical work and research of many references. They also presented the experience and knowledge with study visits to prestigious universities and experiance from survey which are provided on Faculty on Mechanical faculty in Podgorica and department of that faculty in Pljevlja. The aim of this paper is to point out: the importance of students as users of services and their role in the development of higher and specific mechanisms for achieving effectiveness and efficiency of students in relation to the their university systems.

1. UVODNA RAZMATRANJA

Mnogo je stručnih i naučnih radova koji se bave tematikom zadovoljstva korisnika. Svjedoci smo da se danas sistemi menadžmenta uopšte, sve više okreću ka bezrezervnom zadovoljstvu korisnika proizvoda ili output-a tih sistema. «Njegovo visočanstvo», korisnik, kako ga često nazivaju, počinje da zaslužuje pažnju i savremenih menadžera u našim poslovnim sistemima, i polako počinje da se mijenja vrijeme opštog monopolizma sa kraja 20. vijeka. Mnoge konkurentske firme i veliki obim ponude kao i opšta globalizacija, obavezuju vlasnike, menadžere i lidere u kompanijama da se sve više okreću zadovoljstvu korisnika koji svoj novac i povjerenje ostavljaju na tržištu roba i kapitala. Počinju da se javljaju i mnoge organizacije i institucije koje se bave zaštitom potrošača i polako počinje da funkcioniše sistem povratne sprege ili kako se često naziva sistem «feed back-a». Ali, kako to obično biva kada su naši sistemi u pitanju, ovi procesi njihova implementacija i unapređivanje su veoma dugotrajni, nefleksibilni i često nerealni ili krivo shvaćeni. Složićemo se, da proces povratka robe kojoj je istekao rok, ili žalba na odnos profesora ili uslugu advokata, ili tužba protiv ljekara za loše sprovedenu uslugu i sl., je proces koji je u našim uslovima formalno moguć, ali je dugotrajan i često

okončan na nezadovoljstvo korisnika. Ipak, u poređenju sa ne tako davnim uslovima u našoj privredi i na našem tržištu, stvari su se izmijenile i sada, makar i formalno, imamo mehanizme djelovanja u smislu uloge i mogućnosti korisnika. Svakako, te mehanizme je neophodno što prije staviti u suštinsku funkciju sa maksimalnim kapacitetima kako bi se što prije uklopili u savremene uslove poslovanja.

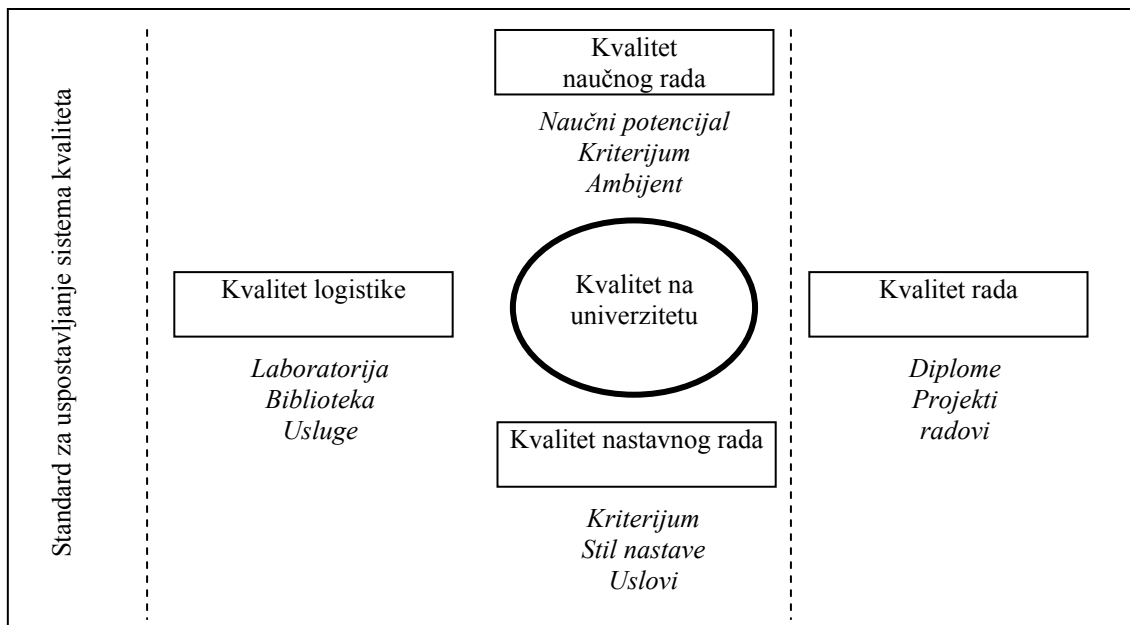
Kako u drugim životnim sferama, tako i u uslovima visokog obrazovanja, naravno, možemo govoriti o korisnicima usluga. Takođe, svi uslovi i mehanizmi, o kojima smo govorili u prethodnim redovima rada, mogu se preslikati i primijeniti za slučaj visokog obrazovanja. Sada, poslije već dužeg perioda radikalnih izmjena u sistemu studiranja i na našim Univerzitetima, može se govoriti o rezultatima promjena i o kvalitetu ili nekvalitetu proizvoda našeg visokoobrazovnog sistema i zadovoljstvu ili nezadovoljstvu korisnika. Tim prije, ovi procesi se produbljuju kroz činjenicu da se sada počinju javljati mnogi privatni univerziteti koji se mogu posmatrati kao konkurencija i kao moguća osnova za upoređivanje u pravcu poboljšavanja. Izmjene u visokom obrazovanju, se ogledaju i kroz činjenicu da se iz

1) Doc. dr Aleksandar Vujović, Mašinski fakultet Podgorica, Centar za kvalitet

2) Prof. dr Zdravko Krivokapić, Mašinski fakultet Podgorica, Centar za kvalitet

perioda apsolutnih autoriteta prelazi u jedan sasvim drugačiji, fleksibilni period kada treba određene barijere između studenata i profesora zamijeniti sa uslovima potpuno slobodnog protoka informacija i djelovanja na bazi povratne sprege.

Kvalitet na univerzitetima je jako širok pojam koji obuhvata veliki broj elemenata i koji se može posmatrati u skladu sa slikom 1.



Slika 1.

Posmatrajmo stvari iz malo drugačijeg ugla, na primjer: Ukoliko govorimo o proizvodu u visokom obrazovanju, a to je diplomirani student i ako jednu visokoškolsku ustanovu posmatramo kao procesno modelirani sistem, postavimo pitanje «Da li je moguće govoriti održivosti takvog sistema koji u najboljim slučajevima koji se kod nas i danas javljaju ima 60-70 % uspješnih proizvoda (u najboljim slučajevima je tolika prolaznost na našim fakultetima)?». Naravno u vezi sa tim, može li se ukazati na nepovoljnu strukturu troškova kvaliteta odnosno cijeni koštanja nekvaliteta koji se dobija na našim visokoškolskim ustanovama. Ti i mnogi drugi elementi treba da budu predmet preispitivanja poboljšavanja kroz detaljnu analizu, korekciju i prevenciju.

2. MODEL ZA USPOSTAVLJANJE SISTEMA KVALITETA I NEKE SMJERNICE ZA IDENTIFIKACIJU KORISNIKA USLUGA NA UNIVERZITETIMA

Kao i u drugim sistemima i na univerzitetskim cjelinama, sistem kvaliteta može da se uspostavi u skladu sa jednim ili više referencijala. U tom pravcu preporuke i iskustva su različita zavisno od

zemlje, kulture, opredeljenja, potreba i slično. Pored određenog-ih izabranog referencijala, sistem kvaliteta u visokoobrazovnoj ustanovi mora da uzme u obzir i zahtjeve definisane nacionalnim zahtjevima za visoko obrazovanje i zahtjevima bolonskog procesa. U ovom dijelu su značajni i zahtjevi Međunarodne mreže agencija za obezbjeđenje kvaliteta visokog obrazovanja, Evropske mreže obezbjeđenja kvaliteta i drugo. Nivo do kojeg će neka visokoobrazovna ustanova izdići svoj sistem kvaliteta je svakako lična potreba, neophodnost, želja, opredeljenje itd. te institucije.

Sistem kvaliteta u visokoobrazovnoj ustanovi može da se uspostavi na bazi zahtjeva standarda ISO 9001 ili na bazi zahtjeva drugih referencijala. U literaturi u praksi se mogu naći različita mišljenja i iskustava u pogledu izbora referencijala. Na bazi konsultacija, studijski posjeta i na bazi preispitivanja literaturnih izvora kao najbolje rešenje za implementaciju sistema kvaliteta na univerzitetu po mišljenju autora, treba se kao referencijal prihvatiti model implementacije po Standardima i smjernicama za obezbjeđenje kvaliteta u evropskom visokom obrazovanju. U nima su jasno definisane obaveze institucije u pogledu: uspostavljanja misije, vizije i politike kvaliteta, uspostavljanja mehanizama za procjenu,

Za uspostavljanje jednog efikasnog i efektivnog sistema kvaliteta na univerzitetu, neophodno je jasno prepoznati korisnike sistema. Na prvi pogled, se nameće mišljenje da su jedini korisnici sistema studenti. Međutim, kroz malo dalju analizu, uviđa se, da se kao korisnici univerzitetskih usluga i to sa veoma zavidnim uticajem i značajnošću, javljaju poslodavci, mnoge institucije kojima su neophodni na primjer laboratorijska istraživanja, stručni savjeti, atesti i sl. U zainteresovane strane se svrstavaju i ministarstva koja ulažu određena novčana sredstva u razvoj i funkcionisanje univerziteta, čak i roditelji studenata koji takođe ulažu sredstva i za uzvrat očekuju određene rezultate i zadovoljstvo, i drugo. Za identifikacije korisnika univerzitetskih usluga se mora sprovesti posebna, detaljna analiza na najvišem menadžerskom nivou i donijeti jasn opredeljenje u smislu značajnosti pojedinačno svakog identifikovanog korisnika. Ovaj rad i u njemu predstavljena tematika se odnosi samo na studente kao jedne od mnogih korisnika usluga na univerzitetu.

3. STUDENT KROZ STANDARDE I SMJERNICE ZA OBEZBJEĐENJE KVALITETA U OBLASTI EVROPSKOG VISOKOG OBRAZOVANJA

Kada se pogleda stuktura i posebno sadržaj standarda i smjernica, uočava se jasna opredijeljenost ka uključivanju studenata u sve opšti proces implementacije, održavanja i unapređenja sistema kvaliteta na univezitetu. To se ogleda kroz sledeće aspekte i zahtjeve:

1. univerzitet mora da ima jasno definisanu politiku, misiju i viziju kvaliteta, u kojima se između ostalog, nedvosmisleno ukazuje na značaj studenta i njegovu ulogu i uključenost u poboljšanje kvaliteta u sistemu,
2. sa aspekta zahtjeva za uspostavljanje sistema za procjenu i monitoring, univerzitet mora: javno publikovati nastojanja i opredeljenja za kvalitetom budućih svršenih studenata, sprovesti metodski monitoring napredovanja i razvoja studenata, mora definisati modele za uspostavljanje i nadzor specifičnih metoda učenja («part time učenje», e učenje, mogućnost učenja studenata sa posebnim potrebama isl.), mora definisati mehanizme za učešće studenata u procesima procjene, monitoringa i periodičnih nadzora i drugo.
3. u smislu ocjenjivanja studenata, kao veoma osjetljivog pitanja posebno u

našim uslovima i sa stanovišta našeg mentaliteta i opredijeljenosti, moraju se posebno osjetljivo definisati metode ocjenjivanja, ostaviti mogućnost ocjenjivanja od strane više ispitivača, predvidjeti mogućnosti ocjenjivanja u slučaju spornih situacija između profesora i studenta bez mjera represije, definisati modeli za ocjenjivanje u slučaju odsutnosti studenta (usavršavanje, bolest i sl.) i dr.,

4. sa stanovišta resursa, evropski standardi i smjernice u visokom obrazovanju, jasno definišu obavezu za uspostavljanje neophodnih resursa i infrastrukture za potrebe nesmetanog i efikasnog odvijanja nastavnog procesa. Tu se podrazumijeva neophodnost obezbjeđenja savremenih bibliotetskih resursa, kompjuterskih i internet sala i drugih fizičkih resursa sa jedne strane. Sa druge strane neophodno je obezbijediti i ostale resurse kao što su savjetnici, mentori i sl., a takođe i je potrebno obezbijediti i uslove za smještaj, ishranu i ostale studentske potrebe. Za ove aktivnosti, institucija mora da obezbijedi procedure za periodični nadzor funkcionalnosti i osavremenjavanja svih neophodnih resursa,
5. kada je riječ o informacionom sistemu koji je nerazdvojni dio od sistema kvaliteta i u potpunosti je sa njime komplementaran, univerzitetske jedinice moraju, sa stanovišta studenata da obezbijede da taj sistem pokriva najmanje sledeće:
 - progresiju studenata i stepen uspješnosti,
 - stepen zaposlenja diplomiranih studenata,
 - zadovoljstvo studenata sa nastavnim programima,
 - profile studentske populacije,
 - raspoloživost sredstava za učenje i njihova cijena koštanja i održavanja,
 - raspoloživost i pravovremenost informacija za usavršavanje i stipendiranje studenata i sl.
6. sa stanovišta informisanja javnosti odnosno potencijalnih korisnika, univerzitet mora obezbijediti da to bude pravovremeno, nepristrasno i objektivno. Informisanje može uzeti u obzir i viđenje zaposlenih, sadašnjih i prethodnih studenata o stanju kvaliteta na toj instituciji. Informisanje mora biti tačno, nepristrasno, objektivno i lako pristupačno.

Dakle, kada se pogleda i analizira standard, uočava se da je on u svakom svom segmentu ili modulu jasno definisao obavezu za uključivanjem studenata u proces implementacije, održavanja i unapređenja sistema kvaliteta.

4. STUDENTSKI ASPEKT, ULOGA, ZNAČAJ I ZADOVOLJSTVO STUDENTA

Mnogi stručni radovi i praktična iskustva, ukazuju na to da je student kao zainteresovana strana ipak i u svijetu i kod nas potcijenjen i nedovoljno prihvaćen u procesu obezbjeđenja kvaliteta. I pored toga što se od strane eksperata u ovoj oblasti ukazuje na značaj studenata oni se najvećim dijelom svode na «izvore podataka» koji se kasnije ne koriste za analize i konkretne akcije. Takođe, značajno viđenje je i to da se studentsko postojanje i vezanost za neki univerzitet ostvaruje kao kratkoročan proces od tri do pet godina. Ovo je posledica loše postavljene strategije i od strane studenata i od strane univerzitetskih cjelina kao i njihove neaktivnosti i pomanjkanja kulture kvaliteta i ostvarenja dugoročnosti na obostrano zadovoljstvo.

Sa aspekta studenata treba razmatrati dva pristupa i to:

1. pristup orijentisan prenošenju znanja i
2. pristup orijentisan ka dobijanju ili prihvatanju znanja.

U prvom pristupu se student posmatra kao objekat koji učestvuje u transmisiji odnosno prenošenju znanja sa profesora koji ima određene metode za prenošenje znanja, koristi određenu literaturu i ima određene kriterijume za «prolaz» studenta.

U drugom pristupu, koji je prihvatljiviji sa stanovišta savremenog shvatanja kvaliteta, student se posmatra kao glavni faktor u procesu aktivnog produkovanja i prikupljanja znanja i vještina, uz asistenciju profesora i literature i resursa za učenje sa ciljem postizanja ranije definisanih izlaza iz procesa učenja. U okviru ovog aspekta odnosno pristupa ili filozofije, pojavljuju se sledeći značajni elementi i viđenja:

1. **izlazi iz procesa učenja** – kao definicije i opisi onoga šta student očekuje da zna, razumije i/ili ima mogućnost da demonstrira kada dođe na kraj studija,
2. izlazi iz procesa učenja moraju da budu komplementarni sa **kriterijumima i procedurama za ocjenjivanje** jer se time obezbjeđuje mogućnost mjerenja i

obezbjeđenja dokaza o postignutom nivou napretka,

3. profesori se moraju posmatrati više kao **«treneri za učenje»** koji predstavljaju podršku studentima ne samo u postizanju ili prikupljanju znanja, već i u njihovim naporima da prepoznaju metode učenja koje im najviše odgovaraju. Ovo je novi pristup u shvatanju pedagoških vještina koje u tom pravcu moraju da se razvijaju,
4. potrebno je umjesto pukog shvatanja vremena posvećenog studentu, prihvatiti fleksibilniji stav u smislu vremena koje profesori posvećuju studentu. To vrijeme mora da se postigne i definiše na bazi preciznih analiza potreba i zahtjeva korisnika. **Studentsko vrijeme ili tzv. norma** koju student treba da postigne, mora da obuhvati vrijeme za pohađanje nastave, pripremu radova, vrijeme učenja, trajanje ispita i sl.

Sa aspekta pristupa koji je orijentisan na prikupljanje znanja, student biva više uključen u proces obezbjeđenja i ojačanja kvaliteta na univerzitetu. On se posmatra i kao davalac povratnih informacija koje se koriste za detalje analize i konkretne akcije. Takođe, on biva više uključen u proces dizajniranja i razvijanja akademskih programa. Uključenost studenata ne smije da bude orijentisana i ograničena samo na aktivnosti njihovih predstavnika ili aktivnost studentskih organizacija, već se moraju naći mjere da se i šire studentske populacije pojave kao direktni inicijatori određenih aktivnosti. Najvažniji doprinosu koje mogu da ostvare studenti u smislu jačanja kvaliteta na univerzitetu su:

- **jačanje kulture djelovanja na bazi povratne sprege** – studenti su veoma značajni promotori djelovanja u smislu povratne sprege. Mehanizme povratne sprege, svakako ne moraju da znaju bolje od njihovih profesora, ali zasigurno znanju da li se njihovi zahtjevi i potrebe izražene kroz razne akcije sprovode ili ne. Zato je neophodno da u tom smislu studenti uzmu aktivnije učešće i zahtijevaju jačanje mehanizama povratne sprege. Da bi obezbijedili funkcionisanje povratne sprege i taj oblik djelovanja promovisali i implementirali na univerzitetu studenti mogu da se koriste sa nekoliko sledećih modela i to:
 - ocjenjivanje kurseva,
 - anketa o zadovoljstvu studenata,
 - anketa o napredovanju studenata,

- audio-video oglasne table,
- organizovanje diskusionih grupa,
- intervjui,
- elektronski boksovi za mehanizam povratne sprege,
- uspostavljanje kancelarije i predstavnika za zahtjeve, žalbe i sl, i drugo.

Kada je riječ o uspostavljanju mehanizama povratne sprege, izuzetno je značajno znati i sledeće:

- nije uvijek obaveza i potpuna odgovornost samog univerziteta za uspostavljanje i održavanje mehanizama povratne sprege. U tom pravcu, studenti moraju da uzmu aktivnije učešće. Na primjer na jednom Australijskom univerzitetu su studenti još davne 1980 godine, na svoju inicijativu uspostavili mehanizme za procenjivanje pojedinačnih kurseva.
- značajno je imati u vidu da se mora od strane studenata i njihovih predstavnika, uticati na razvoj svijesti i značaju mehanizama povratne sprege, i u tom smislu se mora obezbijediti kontinualna mogućnost i aktivno učešće kako bi rezultati raznih mehanizama bili signifikantni,
- studentsko učešće u mehanizmu povratne sprege ne smije biti limitirano samo na prikupljanju podataka. Studenti moraju da uzmu aktivnu ulogu u procesima interpretacije i analize iskorisćenosti dobijenih podataka. Ova aktivnost posebno zavisi od odnosa profesora i studenta koji se mora izdići na nivo konstruktivne i razvojno orijentisane orijentacije.
- **participacija u procesima donošenja odluka i procesima projektovanja** – sa aspekta pristupa koji je orijentisan na uzimanje odnosno prikupljanje znanja i koji je orijentisan na studenta, izuzetno je značajno da se, još i u ranijim fazama studiranja, kroz studentske predstavnike, studentima da mogućnost aktivnog učešća u planiranju i izradi i odobravanju nastavnih planova i u ostalim aktivnostima visokog akademskog nivoa. To ne podrazumijeva samo ulogu u kojoj će studentski predstavnici biti puki prenosnici ideja svojih kolega već će ulogu u kojoj na bazi argumenata prezentiraju svoje stavove i bore se za njihovo usvajanje. Sa druge strane, potrebno je da studenti budu posebno obazrivi i da ne prenegle sa

očekivanjima kroz njihovu participaciju ovog nivoa.

- **podrška drugim studentima kroz mentorstvo** – doprinos razvoju kulture kvaliteta ne predstavlja samo kooperaciju i pregovaranje sa drugim zainteresovanim stranama. Mnogo popularnije viđenje, odnosno doprinos unapređenju kulture kvaliteta, se može ostvariti kroz davanje podrške drugim studentima u smislu:

- podrške da se «nasele» na univerzitet posebno u kritičnom periodu prelaska sa srednje škole i tamošnjih navika,
- informisanja o budućim izazovima i kako da ih prevaziđu,
- asistirati im u cilju postizanja kriterijuma kurseva,
- pripremati ih za ocenjivanje i studentske obaveze i
- pomoći im da se upoznaju sa standardima i zahtjevima.

- **uključivanje u procese samoocjenjivanja** – kako u pristupu ili filozofiji uspostavljanja kvaliteta kroz učenje koje je orijentisano na studenta, student igra ključnu ulogu, od njega se zahtijeva da sprovodi stalna samoocjenjivanja i daje odzive o tome što je naučio i koliko će to biti značajno za njegovu karijeru i značajno za potencijalne organizacije u kojima će raditi. Dakle, kod studenata mora da se izgradi kritički stav o njihovim uspjesima i doprinosima na unapređenju kvaliteta na univerzitetu. Ova kultura se razvija najčešće kroz primjenu forme za samoocjenjivanje. Kao početni korak, mnogi pristupi samoocjenjivanju pitaju studenta da formuliše svoje lične ciljeve učenja. Ovi ciljevi treba da budu koordinisani odnosno vođeni sa strukturom studentove biografije, njegovim sposobnostima za učenje i njegovim budžetom. Definisane ciljeva od strane studenta ima veoma veliki značaj za njegovu motivaciju za učenje. U drugom koraku, student može koristiti različite tehnike za definisanje svojih vještina, postignuća i nivoa ispunjenja ciljeva a moguće je svakako koristiti i SWOT analizu.

Mogućnost da student ukaže na svoje ciljeve, način i nivo njihovog ispunjenja, na navike učenja, prednosti i nedostatke je kroz intervjue u učionicama, amfiteatrima, laboratorijama i sl., koje sprovode posebno obučeno osoblje. Ovaj proces se može odvijati i kroz ocenjivanje postavljanim

pitanja tipa: Ako bi ponovo pohađali ovaj kurs, šta biste uradili drugačije?, U kojoj oblasti se kurs može unaprijediti?, Šta student može da doprinese takvom unapređenju? i drugo. Ovakav pristup nije značajan samo za unapređenje kvaliteta, već ima ogroman značaj i za jačanje tehnika komunikacije i povratne sprege kod samog studenta.

Kao najčešće korišteni pristup za ocjenjivanje zadovoljstva korisnika u obrazovanju se koristi model anketiranja i primjena formi za ocjenjivanje od strane studenata. U tom smislu se mora voditi računa o načinu pripreme pitanja koji će figurisati u anketnom listiću. To mora biti rezultat detaljnih i ciljem orijentisanih analiza kako bi rezultati ankete bili upravo kompatibilni sa ciljevima i samim tim kompatibilni. Studentska anketa samim tim mora da bude fleksibilna ili podložna periodičnim promjenama u skladu sa potrebama, postavljenim ciljevima i odgovorima koji se žele dobiti iz te ankete.

Takođe, autori su mišljenja da se ankete svakako moraju prilagoditi i uzrastu studenata u smislu godine koju pohađaju. U tom smislu, moraju se izraditi posebne ankete za na primjer studente prvog semestra, drugog semestra i starijih godina. Razlog tome leži u činjenici da se studentska struktura i uzorak značajno mijenjaju prilikom prelaska na drugi semestar i na starije godine. Broj studenata drastično opada i dolazi do izvjesne «kristalizacije» studentske populacije.

Kod studentske ankete, neophodno je strogo voditi računa i o uzorku i u tom smislu precizirati određenu metodologiju uzorkovanja u skladu sa literaturnim i iskustvenim preporukama.

Takođe se mora obratiti pažnja i na način i ozbiljnost popunjavanja anketnih listića. Potrebno je prethodno sprovesti određenu obuku kroz koju će se kultura za unapređenje kvaliteta kod studenata podići na veći nivo i njima ukazati na ozbiljnost ankete i njihovoj značajnoj ulozi u unapređenju kvaliteta na univerzitetu na obostrano zadovoljstvo. Značajno je i ukazati na obavezu odgovornih lica na univerzitetu (profesora, rukovodstva, administrativnih radnika i drugo) da ispunjavaju mjere koje proističu iz analize rezultata ankete.

Nemoguće je da se na jednom anketnom listu studenti izjasne po svim pitanjima koja su vezana za procese studiranja. Zato je neophodno sprovesti ankete posebno po oblastima: predavanja, uslova učenja, resursa za istraživački rad, usavršavanja i stipendiranja studenata, poslijenastavnih aktivnosti i drugo.

Mogući sadržaj anketnog listića za ocjenjivanje procesa realizacije nastave treba da omogućiti ocjenu i uvid u:

1. razumljivost izložene materije,
2. motivisanost za aktivno učešće u razmatranju teme,
3. kriterijuma za ocjenjivanje,
4. odgovore na postavljena pitanja,
5. ponašanje profesora sa studentima sa stanovišta korektnosti i respektabilnosti,
6. opredijeljenost profesora za kritičko-objektivni odnos u pogledu lekcije,
7. usklađenost literature sa sadržajem predavanja,
8. napora studenta da savlada lekciju,
9. nedostatak predmeta i,
10. predloge za promjene i unapređenje.

Kod svih pitanja je neophodno dati mogućnost studentima da daju sugestije pored ocjenjivanja koje je obavezno. Mogućnosti za ocjenjivanje su na skali od 6 nivoa pri čemu je nivo 1 najslabiji.

4. ZAKLJUČAK

Svjedoci smo vremena u kojem se korisnik različitih usluga i proizvoda nalazi u veoma ili počinje da biva predmet brige i posebnog interesovanja menadžera, vlasnika, lidera, projekatanta i dr., svih organizacija koje jesu ili imaju pretenziju da budu prepoznatljive u društvu organizacija sa modernim mehanizmima i kulturom upravljanja. Obaveze i opredijeljenost ka zadovoljenju zahtjeva korisnika su sa druge strane i neminovnost koja mora da se prihvati jer takve uslove diktiraju uslovi na tržištu i jaka konkurencija u svim oblastima i procesi opšte globalizacije. U tom smislu se ide i dalje u ambijent koji je okarakterisan sa činjenicom da više nije samo dovoljno zadovoljiti zahtjeve korisnika, već i da bi se opstalo na tržištu i ostvario profit i napredak u odnosu na konkurenciju, organizacije moraju da uspostave i mehanizme za otkrivanje budućih zahtjeva korisnika, kako bi se blagovremeno pripremile za nastupajuće vrijeme. Ovakve ambicije i aktivnosti zahtijevaju i značajne troškove, studiozne pristupe, metodološki utemeljene aktivnosti i odgovornosti u tom smislu.

Sistemi menadžmenta koji su posebno izučavani u našim sredinama i mnogim savjetovanjima i obukama, i koji se ogledaju kroz ISO norme imaju jasno, kroz zahtjeve i principe, definisanu obavezu za zadovoljenjem zahtjeva korisnika. Svi ti principi i zahtjevi se u potpunosti mogu primijeniti i na sistem kvaliteta u visokom obrazovanju. Takođe, i evropski standardi i smjernice kao referencijal koji je najpodesniji za uspostavljanje sistema kvaliteta na univerzitetu, ima jasno definisanu opredijeljenost i zahtjeve za obezbjeđenje bezrezervnog zadovoljstva i uključenosti studenata ako jednih od korisnika u implementaciju, održavanje i unapređenje sistema kvaliteta na univerzitetu. Ove obaveze i zahtjevi se prožimaju kroz sve module ovog referencijala.

U duhu tog standarda, jasno se mogu sagledati i obaveze i uloga studenata u smislu poboljšavanja kvaliteta na univerzitetima. Pored prava i privilegija koje studenti dobijaju sa uspostavljenim sistemom kvaliteta po pomenutom modelu, oni imaju i značajne obaveze i zavidnu ulogu u implementaciji, održavanju i unapređenju sistema kvaliteta na univerzitetu. To se ogleda kroz činjenicu da studenti mogu i moraju da dopnesu u smislu:

- jačanje kulture djelovanja na bazi povratne sprege
- participacija u procesima donošenja odluka i procesima projektovanja
- podrške drugim studentima kroz mentorstvo
- uključivanje u procese samoocjenjivanja i drugo.

Sa stanovišta zadovoljstva studenata potrebno je sprovesti razne metode koje obezbjeđuju da se na najbolji mogući način dobije saznanje o nivou zadovoljstva korisnika, i na bazi povratne sprege obezbijede akcije za unapređenja. U smislu mjerenja zadovoljstva korisnika putem anketa potrebno je razmisliti o sledećem:

- pitanja na anketnom listiću moraju biti rezultat opsežnih i ciljem orijentisanih analiza kako bi se dobili svrsishodni rezultati ankete,
- anketni listić mora biti podložan stalnim izmjenama u skladu sa rezultatima analiza, ciljevima i očekivanjima od ankete,
- anketa se mora razlikovati za studente prvog semestra, drugog semestra i starijih godina,
- neophodno je strogo voditi računa o uzorku i u tom smislu obavezno se moraju definisati procedure koje su bazirane na metodološkim pristupima opisanim u literaturi i dokazanim u praksi,

- posebna pažnja se mora posvetiti načinu i ozbiljnosti popunjavanja anketnih listića i prije tog čina potrebno je spovesti obuku koja ukazuje na najnačajnije elemente i ukazuje na značaj ankete,
- potrebno je spovoditi više anketa u svim segmentima koji su u korelaciji sa studentima (anketa za profesore, anketa za uslove i resurse studiranja, anketa za uslove za poslijenastavne aktivnosti, anketa o administrativnom osoblju i njihovim uslugama i drugo.)

Razmatrajući ove elemente i usvajajući one koji su prikladni i primjenjivi, svaka univerzitetska cjelina će podići nivo kulture kvaliteta a time i ostvarti značajna poboljšavanja na korist i zadovoljstvo svojih zainteresovanih strana i svoje lično.

LITERATURA

- [1] Prof. Dr Miodrag Lazić, «Sistem kvaliteta-QMS u visokom obrazovanju», 34. nacionalna konferencija o kvalitetu, Kragujevac, 08-11. maj, 2007. godine.
- [2] Antoinette Charon Wauters, Jacques Lanarès, «University of Montenegro-Internal quality system », Université de Lausanne, Maj 2008.
- [3] www.online-education.net
- [4] www.juaa.or.jp
- [5] www.eaconsortium.net
- [6] «Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area», European Association for Quality in Higher education-ENQA, Helsinki, Finland, 2nd edition, 2007.
- [7] Ruben B., «Excellence in Higher Education Guide», NACUBO, New Brunswick, Canada, 2007.
- [8] M. Vukcevic, S. Martic, A. Vujovic, «Managing the customer satisfaction and demands», International Conference ICQME 2007.