

ANA MARIJA DUNAJ*, IZIDORA RADEK**

Organizacijska komunikacija na Visokoj policijskoj školi u Zagrebu u vrijeme pandemije bolesti COVID-19

Sažetak

Visoka policijska škola, kao i ostale visokoškolske institucije u Republici Hrvatskoj, u ljetnom je semestru u akademskoj godini 2019./2020. nastavu za redovne i izvanredne studente u potpunosti prebacila na sustav e-obrazovanja zbog epidemiološke situacije izazvane koronavirusom (COVID-19). Online oblik komunikacije koristio se na Visokoj policijskoj školi i prije epidemiološke situacije, ali u umanjenu obliku, isključivo kao dopuna klasičnoj nastavi te je i od nastavnog kadra, zaposlenika visoke škole i studenata zahtijevao brzu prilagodbu na tehničke i komunikacijske izazove. Krajem ljetnog semestra izrađen je anketni upitnik namijenjen studentima Visoke policijske škole u Zagrebu koji su bili uključeni u sustav e-obrazovanja - kako bi se na temelju dobivenih rezultata unaprijedila online nastava i komunikacija između studenata i nastavnika te otklonili mogući nedostaci. U anketnom upitniku obuhvaćeni su svi aspekti izvođenja nastave s posebnim naglaskom na zadovoljstvu interakcijom nastavnika sa studentima, korisnosti i dostupnosti informacija i nastavnih materijala objavljenih u različitim oblicima na platformi e-obrazovanja; korištenim komunikacijskim kanalima i prednostima, odnosno nedostacima online nastave.

Ključne riječi: *anketni upitnik, epidemiološka situacija, e-obrazovanje, komunikacija, Visoka policijska škola.*

* Ana Marija Dunaj, MUP RH, Policijska akademija, Visoka policijska škola, Zagreb.

** Izidora Radek, MUP RH, Policijska akademija, Visoka policijska škola, Zagreb.

1. UVOD

Zbog pandemije COVID-19 Visoka policijska škola, kao i ostale visokoškolske institucije u Republici Hrvatskoj, u ljetnom je semestru u akademskoj godini 2019./2020. nastavu za redovne i izvanredne studente u potpunosti prebacila na sustav e-obrazovanja Policijske akademije. Online oblik komunikacije koristio se na Visokoj policijskoj školi i prije epidemiološke situacije, ali u umanjenu obliku, isključivo kao dopuna klasičnoj nastavi na pojedinim kolegijima te je i od nastavnog kadra, zaposlenika visoke škole i studenata zahtijevao brzu prilagodbu na tehničke i komunikacijske izazove. S obzirom na to da bi se ovakav način izvođenja nastave mogao nastaviti i u idućoj akademskoj godini, izrađen je anketni upitnik¹ namijenjen studentima Visoke policijske škole u Zagrebu koji su bili uključeni u sustav e-obrazovanja kako bi se na temelju dobivenih rezultata unaprijedila online nastava, otklonili mogući nedostaci, pronašla najučinkovitija rješenja i u konačnici - kako bi se studente i nastavnike motiviralo na bolju komunikaciju i postizanje željenih rezultata. U anketnom upitniku obuhvaćeni su svi aspekti izvođenja nastave s posebnim naglaskom na zadovoljstvu interakcijom nastavnika sa studentima, korisnosti i dostupnosti informacija i nastavnih materijala objavljenih u različitim oblicima na platformi e-obrazovanja, korištenim komunikacijskim kanalima i prednostima, odnosno nedostacima online nastave. U svibnju 2014. godine potpisan je Sporazum o suradnji policijske akademije s Centrom za potporu e-učenju Filozofskog fakulteta - te je 2015. za potrebe nastave na Policijskoj akademiji otvoreno sučelje i pokrenuta testna faza e-učenja. Potkraj 2018. godine Policijska akademija dobiva vlastito sučelje pod nazivom E-obrazovanje.² Nastavnici na Visokoj policijskoj školi bili su uključeni u višednevne radionice što se pokazalo iznimno važnim za uspješno održavanje nastave u vrijeme pandemije COVID-19, a važnost razvoja kompetencija za e-učenje kod visokoškolskih nastavnika istraživali su autori Babić i Etinger (2019) u radu u kojem su ispitali percepciju visokoškolskih nastavnika Fakulteta informatike Sveučilišta u Puli o njihovim kompetencijama kao najznačajnijem preduvjetu u usvajanju hibridnog okruženja za učenje. Istraživanje je provedeno anketnim upitnikom koji je obuhvaćao demografske karakteristike i skale za samoprocjenu koje su vezane uz kompetencije za e-učenje i druge činitelje prihvaćanja e-učenja. Rezultati istraživanja pokazali su da ispitanici raspolaze s dovoljno IKT znanja za primjenu e-učenja. Najveći broj ispitanika odgovorio je da je kompetencije u području e-obrazovanja stekao samoedukacijom koristeći dostupnu literaturu te da su u svom nastavnom radu e-učenje upotrebljavali većim udjelom na osnovnoj razini. Ispitanici su općenito svoja IKT znanja i vještine ocijenili ocjenom vrlo dobar, promatrajući e-učenje više s tehničkog aspekta, a da im je razina pedagoškog znanja niža. Utjecaj korištenja sustava za e-učenje na uspješnost učenja studenata Agronomskog fakulteta istraživale su autorice Blašković i Mandušić (2018) statističkom komparativnom analizom uz korištenje anketnog upitnika kao instrumenta istraživanja. Osnovni cilj istraživanja bio je dokazati hipotezu da sustavi za e-učenje pridonose povećanju prosječne ocjene studenata i kvalitete obrazovanja općenito. Istraživanje je potvrdilo hipotezu jer pokazuje da je poboljšanje ocjena statistički značajno i time potvrđuje unaprjeđenje kvalitete procesa visokoškolskog obrazovanja. U navedenim je istraživanjima e-učenje promatrano kao dopuna klasičnom

¹ <https://policijska-akademija.gov.hr/vijesti/anketa-o-kvaliteti-izvođenja-nastave-na-sustavu-e-obrazovanje/3694>

² <https://policijska-akademija.gov.hr/e-obrazovanje/1174>

obliku nastave, a ljetni semestar akademske godine 2019./2020. u većem je dijelu e-učenje postavio kao osnovni komunikacijski i edukacijski alat na svim razinama školstva u Republici Hrvatskoj. Klasična i hibridna nastava podrazumijevaju izravnu komunikaciju između nastavnika, studenata, uprave i stručnih službi; a izvanredne mjere potaknute pandemijom COVID-19 ograničile su obavljanje svih redovnih nastavnih procesa i interne komunikacije i preusmjerile ih u domenu interneta. Istraživanje, koje je temelj ovog rada, osim uspješnosti savladavanja nastavnog gradiva i tehničkih preduvjeta za izvođenje e-učenja obuhvaća i područje komunikacije kao izuzetno važnog čimbenika u nastavnom procesu. Agencija za znanost i visoko obrazovanje tijekom lipnja i srpnja 2020. provela je istraživanje s pomoću elektroničkog upitnika za visoka učilišta i elektroničkog upitnika za studente a o iskustvu studiranja tijekom pandemije i socijalne izolacije s pomoću kojeg se stekao dobar uvid u kvalitetu nastave putem e-učenja, ali i važna saznanja o potrebama studenata i nastavnika vezanim za međusobnu komunikaciju. Studenti su naglasili potrebu za konsenzusom svih profesora oko jedne platforme komunikacije i njihovo dobro poznavanje navedenog, potrebu za spremnosti nastavnika za kvalitetnu izvedbu predavanja bez obzira na komunikacijski kanal, određivanje osobe na fakultetu koja bi raspolagala svim informacijama i koja bi bila u konstantnom kontaktu sa studentima radi objašnjavanja situacije, te su naglasili važnost omogućavanja nastave u realnom vremenu i kasniju dostupnost audiozapisa. Ispitivanjem zaposlenika visokih učilišta zaključeno je da tehnologija ne omogućuje u jednakoj mjeri praćenje reakcija studenata što otežava praćenje njihova rada i komunikaciju (naročito zbog izgubljenog segmenta neverbalne komunikacije) te da nastava može biti kvalitetna ukoliko nastavnik uloži dodatan trud i osmisli interaktivne načine komunikacije. Neizostavan dio jest i osuvremenjivanje i unaprjeđenje tehnološke opremljenosti i učilišta i studenata. Jedan od pozitivnih zaključaka ankete jest taj da je razina komunikacije između nastavnika odjela nadilazila normalne uvjete, da su informacije i upute od uprava učilišta bile pravovremene te da su nastavnici osjećali podršku viših instanci.³

2. ISTRAŽIVANJE KVALITETE IZVOĐENJA NASTAVE NA SUSTAVU E-OBRAZOVANJA NA VISOKOJ POLICIJSKOJ ŠKOLI

2.1. Organizacija unutar Policijske akademije i položaj Visoke policijske škole

Visoka policijska škola ustrojstvena je jedinica Ministarstva unutarnjih poslova, odnosno Policijske akademije i zadužena je za organizaciju i provedbu visokoškolskog obrazovanja. Na čelu Visoke škole jesu dekan i voditelj Visoke policijske škole te dva pomoćnika - pomoćnik voditelja za stručni studij i pomoćnik voditelja za razvoj, istraživanje i sveučilišni studij⁴. Slično kao i na drugim visokim učilištima za sve administrativno-tehničke poslove zaduženi su tajnik VPŠ-a i studentska referada, a jedna od specifičnosti ove ustanove jesu voditelji godina koji se na početku akademske godine biraju iz redova nastavnika i asistenata i predstavljaju kontakt osobe između studenata, uprave i drugih nastavnika. Posebnost VPŠ-a čine nastavnici

³ https://www.azvo.hr/images/stories/novosti/Rezultati_istra%C5%BEivanja_Izazovi_u_visokom_obrazovanju_za_vrijeme_pandemije_bolesti_COVID19_i_socijalne_izolacije.pdf

⁴ Strategija razvoja Visoke policijske škole u Zagrebu (2019.-2024.) https://policijska-akademija.gov.hr/UserDocsImages/04_vps/strategija%20VPS.pdf

koji su prije svega policijski službenici i zaposlenici Ministarstva unutarnjih poslova i koji uz nastavna i znanstvena zvanja, moraju imati određena osobna policijska zvanja. Neki autori drže da državu treba promatrati kao poslovnu organizaciju jer su se promijenila temeljna shvaćanja o vlasti i način na koji mnoge državne ustanove integriraju svoje djelatnosti u društvo (Broom, 2010). Stoga, promatramo li Visoku policijsku školu kao poslovnu organizaciju, možemo zaključiti kako ona ima menadžera (dekan i pomoćnici), zaposlenike (nastavnici, stručna služba), osobe zadužene za odnose s javnošću (studente) (voditelji godine) i na kraju javnost (studenti). U vrijeme normalnog odvijanja nastavnog procesa komunikacija zaposlenika i uprave odvija se putem sastanaka, Stručnog vijeća (nastavnici i predstavnici studenata), elektroničke pošte, a komunikacija sa studentima se ostvaruje putem nastave, konzultacija, elektroničke pošte, telefonski ili putem obavijesti na oglasnoj ploči ili objava na stranicama Policijske akademije⁵, kao i na Facebook stranici Policijske akademije⁶. Tijekom *lockdowna* nije bilo moguće ostvariti direktnu komunikaciju između dionika, a situacija je dodatno otežana gubitkom prostora uzrokovanog potresom u ožujku 2020. godine (zgrada Visoke policijske škole bila je oštećena do te mjere da se tražio alternativni prostor za urede i tek 1. lipnja 2020. zaposlenicima su osigurani uvjeti za rad i boravak na Policijskoj akademiji).

2.2. Organizacijska komunikacija

Komunikaciju u organizacijama ili internu komunikaciju možemo definirati kao prijenos informacija, stajališta ili emocija od jedne osobe ili skupine drugoj osobi ili skupini najčešće s namjerom da se utječe na ponašanje (Bahtijarević-Šiber i Sikavica (ur.) 2001, prema Tkalac Verčić, Pološki Vokić, Sinčić Ćorić, 2009). Kalla (2005) internu komunikaciju definira kao integriranu internu komunikaciju, odnosno kao svu službenu i neslužbenu komunikaciju koja teče interno na svim organizacijskim razinama. Učinkovitu internu komunikaciju moramo promatrati u kontekstu strateškog komuniciranja, pojma koji se odnosi na vitalni interes ili temeljnu funkciju organizacije (Le Page, Tatham, 2014). Razvoj strateškog komuniciranja kao organizacijske discipline rezultirao je time da uključuje doslovno sve što organizacija kaže ili učini kao na svakoga na koga postojanje organizacije i njezine aktivnosti utječu (Torp, 2015). S obzirom na specifičnost Visoke policijske škole čiji su zaposlenici/nastavnici policijski službenici, za bolje razumijevanje interne komunikacije moramo potražiti podatke kod hrvatskih autora koji su 2010. proveli istraživanje interne komunikacije u Ministarstvu unutarnjih poslova Republike Hrvatske. Tako Borovec, Balgač i Karlović (2011) drže kako je u raspravi o internoj komunikaciji u Ministarstvu aktualno pitanje što naši zaposlenici očekuju od poslodavca – rukovoditelja, a s druge pak strane - kakva su očekivanja rukovoditelja. Također, isti autori navode kako će zaposlenici MUP-a dati svoj maksimum samo ako razumiju što se od njih očekuje, odnosno kako se njihova uloga uklapa u organizaciju. Bit će motivirani onoliko koliko su dobro informirani, a dvosmjerna komunikacija, tolerancija i dijalog moraju biti ugrađeni u kulturu organizacije. Da bismo razumjeli karakter interne komunikacije u Ministarstvu unutarnjih poslova, mora se razumjeti karakter organizacijske kulture jer je nemoguće da bi karakter interne komunikacije bio bitno drugačiji od karaktera dominante

⁵ <https://policijska-akademija.gov.hr/visoka-policijska-skola/43>

⁶ <https://www.facebook.com/Policijska.akademija.MUP.RH>

organizacijske kulture (Borovec, Balgač, Karlović, 2011, Broom, 2010). Naime, bez obzira na to što se uvođenjem Strategije „Policija u zajednici“ u hrvatsku policiju promovira suradnička organizacijska kultura, još uvijek je dominantna autoritativna organizacijska kultura. Borovec, Balgač i Karlović (2011:20) navode kako dolazi do paradoksa jer se s policijskim službenicima „komunicira uglavnom u duhu autoritarne kulture tako da im se upućuju zapovijedi i upute, dok se od istog službenika u trenutku kada obavlja svoj posao očekuje da donosi odluke i rješava konkretne probleme u suradnji s građanima i drugim službama što je obilježje suradničke organizacijske kulture“. Autori Tkalac Verčić i Srblin (2011) istraživale su značaj komunikacije na visokoškolskim ustanovama te smatraju da je ona jednako važna kao i na svim ostalim institucijama, posebno u svjetlu golemih promjena kroz koje prolazi hrvatska akademska zajednica. Nadalje, važnost uspješne komunikacije na sveučilištima univerzalna je (Bakanauskienė, Bendaravičienė i Krikštolaitis, 2010). Prema Tkalac Verčić, Pološki Vokić i Sinčić Ćorić (2009) komunikacija je jedna od središnjih sastavnica svake organizacije, pa je jasno zašto je bolje poznavanje komunikacijskih procesa značajno za ukupni uspjeh organizacije. Borovec i Balgač (2017) drže da je zadovoljstvo komunikacijskom klimom značajan prediktor zadovoljstva poslom kod policijskih službenika. Ono podrazumijeva zadovoljstvo promicanjem organizacijskih vrijednosti i ciljeva te bi trebalo pomoći da se pojedinci unutar policijskog sustava osjećaju važnim dijelom organizacije u kojoj rade i čije vrijednosti promiču. To znači kako na učinkovit i neposredan način zaposlenicima treba prenijeti ključne organizacijske vrijednosti i ciljeve te ako oni prepoznaju svoju ulogu i značaj to će doprinijeti njihovom zadovoljstvu na poslu. Lee i Lee (2013) također su potvrdili da zadovoljstvo poslom raste kada zaposlenici razumiju svoju ulogu i primaju adekvatne informacije povezane s organizacijskim ciljevima i zaposlenikovom ulogom u njihovu ostvarivanju. S obzirom na sadržaj konstrukta zadovoljstva komunikacijskom klimom ne može se zanemariti važnost osjećaja svrhe ili cilja u izvršavanju policijskih poslova za zadovoljstvo poslom jer na zaposlenike izrazito nepovoljno djeluje ako ne prepoznaju svrhovitost zadataka koji su im dodijeljeni te ako ne znaju što će njihov angažman značiti za organizacijske ciljeve (Balci, 2011).

2.3. Važnost interne komunikacije u krizi

Krizni odnosi s javnošću predstavljaju posebno područje odnosa s javnošću. Pojedini autori krizno komuniciranje nazivaju kriznim odnosima s javnošću među najkritičnijim vidovima suvremenih komunikacija u cjelini (Jugo, 2017, prema Langford, 2009). Londonska škola za odnose s javnošću krizu definira kao „ozbiljan incident koji utječe na čovjekovu sigurnost, okolinu, proizvode ili ugled organizacije“ (Novak, 2001: 28). Ostojić i Mihaljević (2019) krizu definiraju i kao neplanirane i neželjene procese koji traju određeno vrijeme, na koje je moguće samo djelomično utjecati, a ti procesi mogu završiti na različite načine. Kriza se može definirati i kao „intenzivna pojava s potencijalno negativnim ishodom koja utječe na organizaciju ili cijelu industriju, kao i na njihove javnosti, proizvode, usluge ili ugled“ (Jugo, 2017:20). Neki autori (Novak, 2001, Ostojić, Mihaljević, 2019) za krizu koriste formulu KRIZA = OPASNOST + PRILIKA što bi značilo da je kriza preokret u životu organizacije i ujedno prilika za izgradnju boljeg ugleda jer kriza istovremeno predstavlja opasnost i priliku, odnosno šansu. Krize se razlikuju po veličini, uzroku, trajanju, a Novak (2001) navodi četiri vrste kriza s obzirom na okolinu. To su krize fizičke naravi (elementarne nepogode, havarije,

zagađenja okoliša), pogreške u upravljanju (obmanjivanje javnosti, prikrivanje informacija, nekompetentnost, neprofesionalnost i nesposobnost uprave), krize javnog mnijenja (protesti, bojkoti, suočavanja, ucjene, otmice, teroristički napadi) i krize političke okoline (politički pritisci, nestabilnost vlade i nepovjerenje u vodeće ljude organizacije. Pandemija COVID-19 i potres potpadaju u tzv. nenamjerno izazvane krize koje nastaju iz jednostavno nepredvidivih i neizbježnih situacija. Jugo (2017) navodi da postoji pet nenamjerno izazvanih kriza. To su prirodne katastrofe poput uragana, požara, potresa; epidemije koje je također nemoguće izbjeći, nepredvidive tehničke okolnosti poput kvarova; pogreške na proizvodima kada dolazi do povlačenja proizvoda, te na kraju - padovi u gospodarstvu (Jugo, 2017).

2.4. Krizna komunikacija na Visokoj policijskoj školi

Kao što je već navedeno, Visoka policijska škola u Zagrebu istovremeno je bila suočena s dvije krize - epidemiološkom - širenjem bolesti COVID-19 koja je zahtijevala smanjenje kontakta i držanje fizičkog razmaka među ljudima i potresom u kojem je cijela zgrada VPŠ-a znatno oštećena i nije bila za uporabu. U tom trenutku nastava je u potpunosti prebačena online na sustav e-obrazovanja Policijske akademije, što je predstavljalo novost za studente, ali i izazov za nastavnike. U Strategiji odnosa s javnošću Ministarstva unutarnjih poslova Republike Hrvatske (Borovec, 2011) navedene su opće upute za postupanje u krizi gdje je između ostalog navedeno kako je potrebno upoznati se s krizom i za nju obuhvaćenim i zainteresiranim javnostima, jer će njihovi pogledi imati značajan utjecaj na stav javnog mnijenja o postupcima, sposobnostima i snalažljivosti organizacije; objasniti tim javnostima situaciju s točke njihova interesnog gledišta te uključiti spomenute javnosti u rad putem interaktivne komunikacije, te istražiti kakav učinak novopoduzete inicijative imaju na promjenu mišljenja tih javnosti o najvažnijim im stavkama postupanja. Broom (2010) navodi kako u visokoškolskim ustanovama postoji sedam ključnih javnosti: studenti, nastavnici i drugo osoblje, bivši studenti i skupine unutar lokalne zajednice, lokani vođe, državna vlast, mediji i roditelji i ostali. Ovdje ćemo detaljnije pojasniti prve dvije skupine jer su one bile od presudne važnosti u ovoj epidemiološkoj krizi i prirodnoj nepogodi. Studenti su istodobno najvažnija javnost sveučilišta i njegovi najvažniji predstavnici za odnose s javnošću, a nastavnici i drugo osoblje važne su unutarnje javnosti zbog svojih presudnih uloga u obrazovanju i u upravljanju institucijom, te svoje uloge predstavnika sveučilišta prema vanjskim javnostima (Broom, 2010).

3. CILJ ISTRAŽIVANJA

Za vrijeme virtualne nastave u komunikaciji nastavnika sa studentima osim mogućnosti na sustavu e-obrazovanje (chat i forum) korišteni su i drugi komunikacijski kanali poput e-mail, mobilnih aplikacija (Viber, WhatsApp, Skype i sl.) i aplikacije za rad i i učenje na daljinu (Zoom, MS Teams, Google Meet, Google Hangout i sl.). Svjesna važnosti dobre interne komunikacije u krizi, Uprava VPŠ-a - dekan i prodekani, za komunikaciju sa studentima organizirali su webinar koji je bio zatvoren za javnost, ali dostupan preko YouTube kanala Policijske akademije s mogućnošću postavljanja pitanja studenata preko chata. Sve važne informacije za studente oko izvođenja online nastave, provođenja ispita i ostalih informacija objavljujane su svakodnevno na oglasnoj ploči VPŠ-a na e-obrazovanju, web-stranici Policijske

akademije (vijesti, podstranica VPŠ-a, e-oglasna ploča VPŠ-a), Facebook stranici Policijske akademije. Osim ovih općenitih informacija za sve studente, voditelji godine su za direktnu komunikaciju sa svojim godinama koristili e-mail i mobilne aplikacije kako bi odgovorili na njihove specifične i pojedinačne upite i zahtjeve. Cilj ovog istraživanja bio je utvrditi razinu kvalitete izvođenja nastave na sustavu e-obrazovanja te istražiti u kojoj mjeri zadovoljstvo komunikacijom, dostupnost nastavnih materijala i količina dobivenih informacija doprinose kvaliteti studiranja putem e-obrazovanja. U svrhu ovog rada bit će analizirani rezultati koji se odnose na komunikaciju nastavnika i uprave Visoke policijske škole sa studentima za vrijeme ljetnog semestra akademske godine 2019./ 2020., koja se u cijelosti izvodila u online obliku.

4. METODOLOGIJA I UZORAK

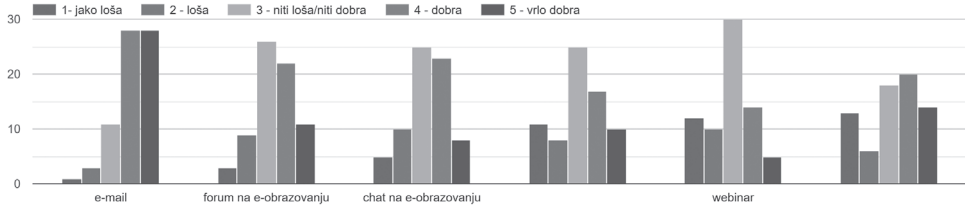
U istraživanju, koje je provedeno po završetku nastave u ljetnom semestru (u razdoblju od 1. kolovoza do 15. rujna 2020.), korišten je online anketni upitnik koji se sastojao od deset pitanja otvorenog i zatvorenog tipa uključujući pitanja o socio-demografskim obilježjima. Prva četiri pitanja odnosila su se na tehničke prednosti i nedostatke platforme e-obrazovanja (prednosti i nedostaci, najbolja tehnička rješenja, tehnička rješenja koja nisu funkcionalna); peto pitanje odnosilo se na vrstu komunikacijskih kanala koja je bila najčešće korištena; sljedeći niz pitanja odnosio se na kvalitetu nastavnog procesa, odnosno kvalitetu nastavnih materijala objavljenih na platformi e-obrazovanja, kvalitetu online nastave općenito u odnosu na klasični oblik izvođenja nastave; a zatim su ispitanici odgovarali na pitanja o kvaliteti komunikacije s nastavnicima, voditeljima godina i o dostupnosti informacija od strane uprave Visoke policijske škole. Završni dio upitnika sastojao se od pitanja vezano za socio-demografska obilježja (dob, spol, studijski program, status redovnog/izvanrednog studenta te godina studija). Anketni upitnik ispunio je 71 ispitanik, a uzorak se sastojao od redovnih i izvanrednih studenata Stručnog studija Kriminalistika i izvanrednih studenata Specijalističkog studija Kriminalistika. Za potrebe članka analizirana su pitanja koja se odnose na sve aspekte komunikacije između nastavnika, voditelja godine, uprave Visoke policijske škole i studenata.

5. REZULTATI

Na pitanje o najčešće korištenom komunikacijskom kanalu koji su studenti koristili za komunikaciju s profesorima, najveći broj studenata odgovorio je da se komunikacija odvija elektroničkom poštom, zatim sustavom e-obrazovanja (najčešće forum), na trećem mjestu su bile mobilne aplikacije poput Vibera i WhatsAppa, a komunikacijski kanali koji su se najrjeđe koristili bile su platforme za video konferenciju tj. platforme za rad i učenje na daljinu (Skype, Zoom, Meet).

U idućem pitanju studenti su morali ocijeniti ukupnu kvalitetu komunikacije (interakcije) s nastavnicima za vrijeme izvođenja nastave na daljinu putem različitih kanala (e-mail, forum na e-obrazovanju, chat na e-obrazovanju, mobilne aplikacije, webinar, aplikacije za rad i učenje na daljinu). Rezultati su potvrdili da je kvaliteta komunikacije bila najbolja putem elektroničke pošte, zatim slijede forumi i chat na e-obrazovanju, mobilne aplikacije, aplikacije za rad i učenje na daljinu (Zoom, Meet, Hangouts, Teams) i mobilne aplikacija (Viber, WhatsApp), a komunikacija putem webinara ocijenjena je najlošijom ocjenom.

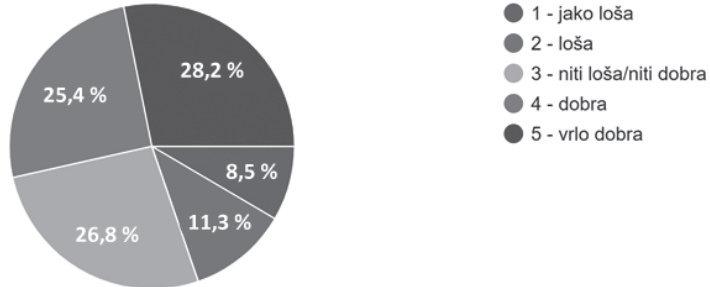
Ukupna kvaliteta komunikacije (interakcije) koju ste imali s nastavnicima za vrijeme izvođenja nastave na daljinu putem sljedećih kanala je:



Slika 1. Kvaliteta komunikacije (interakcije) s nastavnicima za vrijeme izvođenja nastave na daljinu putem komunikacijskih kanala (e-mail, forum na e-obrazovanju, chat na e-obrazovanju, mobilne aplikacije, webinar, aplikacije za rad na daljinu)

Pitanje o kvaliteti komunikacije s voditeljima godina pokazalo je da više od polovice studenata smatra da je komunikacija bila dobra ili vrlo dobra, 26 % da je bila osrednja, te 20 % da je bila loša ili vrlo loša.

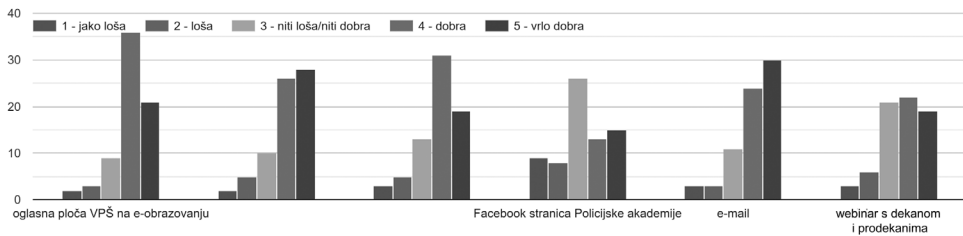
Kvaliteta komunikacije s voditeljima godine za vrijeme izvođenja nastave na daljinu.
 71 odgovor



Slika 2. Kvaliteta komunikacije s voditeljima godine za vrijeme izvođenja nastave na daljinu.

Na pitanje o dostupnosti informacija od strane Uprave Visoke policijske škole, studenti su odgovorili da su najviše informacija dobili putem e-oglasne ploče na stranicama Visoke policijske škole, zatim putem e-maila s platforme za E-obrazovanje, slijedile su web-stranice Policijske akademije, a najmanja dostupnost informacija ocijenjena je na Facebook stranici Policijske akademije i održanim webinarima.

Dostupnost informacija od strane uprave VPŠ za vrijeme izvođenja nastave na daljinu.



Slika 3. Dostupnost informacija od strane uprave VPŠ-a za vrijeme izvođenja nastave na daljinu (oglasna ploča VPŠ-a na e-obrazovanju, obavijesti preko sustava e-obrazovanja, web-stranica Policijske akademije, Facebook stranica Policijske akademije, e-mail, webinar s dekanom i prodekanima)

Posljednje pitanje bilo je otvorenog tipa u kojem su studenti mogli upisati komentare i sugestije vezane za izvođenje nastave na daljinu. Odgovori relevantni za ovaj seminarski rad vezan za internu komunikaciju pokazali su da su studenti zadovoljni interakcijom s profesorima, ali da bi svakako kao najbolji model komunikacije trebalo koristiti nastavu u realnom vremenu putem aplikacija za rad i učenje na daljinu (Zoom, Meet, Teams). Također su naglasili da pojedini nastavnici nisu bili dovoljno angažirani oko objašnjavanja nejasnoća te da bi trebalo detaljnije poraditi na kvaliteti i mogućnosti online predavanja, a ne samo postaviti materijale na sustav E-obrazovanja. Pojedini studenti pohvalili su voditelje godina i njihovu interakciju sa studentima i profesorima, te istaknuli njihov trud oko davanja pravovremenih informacija i upoznavanjem s promjenama u rasporedu nastave. Naglašeno je također da nastava na daljinu nikako ne može zamijeniti klasični oblik nastave jer nedostaje izravna interakcija s kolegama studentima i profesorima, te da se teže motivirati za rad kada nema predavanja u učionici i mogućnosti postavljanja pitanja na nastavi te dodatnih pojašnjenja gradiva.

6. ZAKLJUČAK

Iskustva studenata koji su bili uključeni u nastavu na daljinu pokazuju da motivacija za rad na daljinu i uspješnost svladavanja nastavnog gradiva uvelike ovisi o kvalitetnoj komunikaciji s nastavnicima, voditeljima godine i upravom Visoke policijske škole. Većim je dijelom izostao oblik nastave koji bi, prema mišljenju studenata, najbolje simulirao klasičnu nastavu, a to je nastava u realnom vremenu. Dobrim se pokazala spremnost nastavnika na komunikaciju sa studentima preko raznih komunikacijskih kanala (e-mail, platforma e-obrazovanje, mobilne aplikacije, aplikacije za učenje i rad na daljinu) i angažman voditelja godine koji su rasteretili stručne službe i nastavnike u dijeljenju aktualnih informacija sa studentima te koordinirali studijske grupe. U istraživanju se kao lošiji komunikacijski kanal pokazao webinar, ali to može biti rezultat činjenice da se nije održavao dovoljno često; isto tako posjećenost nije bila velika. Ovo istraživanje daje poticaj za bolje planiranje, kreiranje i ujednačavanje kriterija za izvođenje nastave na daljinu i ukazuje na potrebe poboljšanja komunikacije svih

dionika nastavnog procesa na Visokoj policijskoj školi i drugim visokim učilištima ukoliko se epidemiološka situacija nastavi u idućoj akademskoj godini. Svijest o dobroj internoj komunikaciji u krizi važna je za održavanje visoke kvalitete nastavnog procesa i zadovoljstva studenata i profesora, a da bi se to ostvarilo nisu zanemarive ni vrijednosti tehničke potpore i podizanja IT kompetencija kroz dodatne edukacije nastavnika i studenata.

LITERATURA

Knjige i članci

1. Babić, S., i Etinger, D. (2019). 'Važnost razvoja kompetencija za e-učenje kod visokoškolskih nastavnika za primjenu hibridnoga okruženja za učenje', *Metodički obzori*, 14(1 (26)), str. 5-20. <https://doi.org/10.32728/mo.14.1.2019.01>
2. Bakanauskienė, I., Bendaravičienė, R., Krikštolaitis, R. (2010). Empirical evidence on employees' communication satisfaction and job satisfaction; Lithuania's university case'. *Management of Organizations: Systematic Research (Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai)*, 21-36.
3. Balci, F. (2011). The Effects of Education on Police Officer Job Satisfaction: the Case of Turkish National Police. *The Journal of International Social Research*. 4 (17). 297-310.
4. Bezjak, S., Đorđević, M., Plužarić, Ž. (2020). Izazovi u visokom obrazovanju za vrijeme pandemije bolesti COVID-19 i socijalne izolacije: iskustva i potrebe studenata i djelatnika visokih učilišta, Agencija za znanost i visoko obrazovanje, Zagreb.
5. Borovec, K. (2011). Strategija odnosa s javnošću Ministarstva unutarnjih poslova. *Mir; ugled, povjerenje*, 53, 1-15. <https://mup.gov.hr/UserDocsImages/smjernice/Strategija%20odnosa%20s%20javnoscu%20MUP-a%20RH.pdf>
6. Borovec, K., Balgač, I. i Karlović, R. (2011). Interna komunikacija u Ministarstvu unutarnjih poslova, Procjena zadovoljstva poslom i zadovoljstva internom komunikacijom. Zagreb: MUP (1-122).
7. Borovec, Krunoslav and Balgač, Iva (2017). Contribution of internal communication in predicting job satisfaction among police officers. *Kriminologija & socijalna integracija*, 25 (1): 17-33. <https://doi.org/10.31299/ksi.25.1.1>
8. Blašković, L., i Mandušić, D. (2018). 'Utjecaj korištenja sustava za e-učenje na uspješnost učenja studenata agronomskoga fakulteta', *Agronomski glasnik*, 80(2), str. 117-127. <https://doi.org/10.33128/ag.80.2.4>
9. Broom, G. M. (2010). Cutlipovi i Centerovi učinkoviti odnosi s javnošću. Mate d.o.o., Zagreb.
10. <https://www.facebook.com/Policijska.akademija.MUP.RH>
11. Jugo, D. (2017). Menadžment kriznog komuniciranja, Školska knjiga, Zagreb, 2017.
12. Lee, S., Lee, S.-Y. (2013). Assessing the Effect of Job Stress and Social Support on Job satisfaction: Analysis on Korean Police Officers. Public Management Research Conference. Madison. University of Wisconsin-Madison.
13. LePage, R. i Tatham, S. (2014). NATO strategic communication: more to be done?. National Defence Academy of Latvia. Center for Security and Strategic Research. Riga [<http://www.stratcomcoe.org/rita-lepage-steve-tatham-nato-strategic-communication-more-be-done>], 1. listopada 2020.

14. Mihaljević, B., Ostojić, A. (2019). Koncepti kriznog upravljanja i kritične infrastrukture, Hrvatska udruga menadžera sigurnosti, Zagreb, 2019.
15. Novak, B. (2001). Krizno komuniciranje i upravljanje opasnostima, Binoza Press, Zagreb, 2001.
16. Strategija razvoja Visoke policijske škole u Zagrebu (2019.-2024.) https://policijska-akademija.gov.hr/UserDocsImages/04_vps/strategija%20VPS.pdf
17. Tkalac Verčić, A. i Srblin, I. (2011). Relationship between employee status, job satisfaction and internal communication satisfaction at The University of Zagreb. U: Internal communication: proceedings of the 18th International Public Relations Research Symposium BledCom. Ur: Tkalac Verčić, A., Verčić, D. i Sriramesh, K. 84-96, Ljubljana, Pristop.
18. Tkalac Verčić, A., Pološki Vokić, N. i Sinčić Ćorić, D. (2009). Razvoj mjernog instrumenta za procjenu zadovoljstva internom komunikacijom. *Društvena istraživanja* 18(1-2): 99-100, 175-202. <https://hrcak.srce.hr/37185>.
19. Torp, S. M. (2015). The Strategic Turn in Communication Science: On the History and Role of Strategy in Communication Science from Ancient Greece Until the Present Day *The Routledge Handbook of Strategic Communication*.

Mrežni izvori

1. <https://policijska-akademija.gov.hr/vijesti/anketa-o-kvaliteti-izvodjenja-nastave-na-sustavu-e-obrazovanje/3694>
2. <https://policijska-akademija.gov.hr/visoka-policijska-skola/43>
3. [.https://www.azvo.hr/images/stories/novosti/Rezultati_istra%C5%BEivanja_Izazovi_u_visokom_obrazovanju_za_vrijeme_pandemije_bolesti_COVID19_i_socijalne_izolacije.pdf](https://www.azvo.hr/images/stories/novosti/Rezultati_istra%C5%BEivanja_Izazovi_u_visokom_obrazovanju_za_vrijeme_pandemije_bolesti_COVID19_i_socijalne_izolacije.pdf)
4. <https://policijska-akademija.gov.hr/e-obrazovanje/1174>
5. <https://www.facebook.com/Policijska.akademija.MUP.RH>

Abstract

Ana Marija Dunaj, Izidora Radek

Organizational Communication at the Police College in Zagreb during the COVID-19 pandemic

In the summer semester of the academic year 2019/20 the Police College, along with other institutions of higher education in Croatia, transferred its courses to the online platform for both, full-time and part-time students as a response to the COVID-19 pandemic situation. Online communication has been present at the Police College even before the outbreak, but in a limited form, designed to complement traditional teaching methods. The present situation demanded an immediate response from the teaching staff, college employees and students to adjust to technical and communication challenges. By the end of the summer semester a questionnaire for all students, who participated in e-learning, was created with the aim to improve online education and the communication between students and teachers and to correct possible shortcomings. The questionnaire covered all aspects of online education with a particular focus on satisfaction with teacher-student interaction, assessment of usefulness and availability of information and teaching resources uploaded in different formats on the e-learning platform, assessment of the quality of different communication channels and the identification of strengths and weaknesses of online education.

Keywords: questionnaire, epidemic situation, e-learning, communication, Police College