

Giorgio Sinković*
Eva Sinković**

UDK 378:303.425-057.875
Izvorni znanstveni rad
Original scientific paper

ULOGA STUDENTSKE ANKETE U POVEĆANJU KVALITETE NASTAVE NA VISOKIM UČILIŠTIMA

THE ROLE OF STUDENTS' SURVEY IN INCREASING THE QUALITY OF LECTURING IN UNIVERSITIES

ABSTRACT

The knowledge-based society mainly depends on the efficiency of education, especially higher education. The modification of the education process to the actual and foreseen needs of the countries in the European Union is expressed through the Bologna process, where quality assurance represents one of the main pillars. Croatia must be integrated in this process and in 2003 a Law on science and higher education was adopted by the Croatian Parliament. The article 2 of this Law states: 'Science and Higher education represent activities of special interest for the Republic of Croatia and are part of the international, especially European, scientific, artistic and education area'. A stronger involvement of students in the education process and consideration for their opinions are important prerequisites for the level of quality we want to achieve. This article analyses the results of students' opinion surveys and possibility to use these results in order to increase the general level of quality in the education process.

JEL: I23

Keywords: Higher education, quality, student survey

1. Uvod

Društvo temeljeno na znanju u mnogome ovisi od djelotvornosti i učinkovitosti obrazovnog sustava, osobito visokoškolskog. Prilagodavanje obrazovnog procesa današnjim i sagledivim budućim potrebama zemalja Europske unije objedinjene su pod nazivom Bolonjski proces, u kojem osiguranje kvalitete predstavlja jedan od temeljnih stupova. U Lisabonskoj deklaraciji iz 2000. godine se eksplicitno navodi cilj da EU do 2010. godine treba razviti svoje gospodarstvo koje će biti «najdinamičnije gospodarstvo na svijetu, temeljeno na znanju». Zbog procesa pridruživanja EU, a i zbog zaštite vlastitih interesa, Hrvatska se mora uklopiti u te procese. Sabor je 2003. donio Zakon o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju (u nastavku Zakon) u kojemu se u članku 2 navodi: «Znanstvena djelatnost i visoko obrazovanje predstavljaju djelatnosti od posebnog interesa za Republiku Hrvatsku i sastavni su dio međunarodnog, posebno europskoga, znanstvenoga, umjetničkog i obrazovnog prostora.» U njemu se utvrđuje osnivanje i zadaće Nacionalnog vijeća za znanost (NVZ) i Nacionalnog vijeća za visoko obrazovanje (NVVO) kao i Agencije za znanost i

* docent, Odjel za ekonomiju i turizam «Dr. Mijo Mirković», Sveučilište Jurja Dobrile u Puli, e-mail: gsinkov@efpu.hr

** dipl. oec., doktorantica na Sveučilištu Ca' Foscari, Venezia
Članak primljen u uredništvo: 25.09.2007.

visoko obrazovanje (AZVO) koja je specijalizirana ustanova za potporu radu NVZ-a i NVVO-a.

U članku 16. Zakona navodi se da će AZVO najmanje svakih 5 godina provjeravati kvalitetu i učinkovitost javnih znanstvenih institucija i visokih učilišta. Ministarstvo znanosti obrazovanja i športa je koncem 2004. godine donijelo Pravilnik o mjerilima i kriterijima za vrednovanje kvalitete i učinkovitosti visokih učilišta i studijskih programa. U tom se Pravilniku u članku 4. točka 7. - unutarnji mehanizmi za osiguranje kvalitete na visokim učilištima, anketiranje studenata navodi kao obvezan element u postupku vrednovanja kvalitete. Osim zakonskih odredbi postoje i drugi razlozi zbog kojih treba provoditi anketiranje studenata. Jedan je na primjer razlog da se za napredovanje u znanstveno nastavnom zvanju uvjetuje pozitivna ocjena studenata, iako nije definiran kriterij za dobivanje te pozitivne ocjene.

2. Definicija kvalitete u procesu obrazovanja

AZVO je prošle godine objavila Pojmovnik osnovnih termina i definicija u području osiguranja kvalitete u visokom obrazovanju¹ u kojemu je dana prilično opširna definicija kvalitete u visokom obrazovanju:

«Kvaliteta u visokom obrazovanju predstavlja višedimenzionalan, višerazinski i dinamičan koncept koji se odnosi na kontekstualne postavke obrazovnog modela, misiju i ciljeve ustanove te specifične standarde danog sustava, učilišta, studijskog programa ili znanstvenog područja. Kvaliteta prema tome može poprimiti različita značenja ovisno o: a) razumijevanju interesa različitih sastavnica ili sudionika sustava visokog obrazovanja (zahtjevi za kvalitetu koje diktira znanstveno područje/tržište rada/društvo/vlada/studenti), b) referencama kao što su inputi, procesi, outputi, misija, ciljevi itd., c) značajke i obilježja akademske zajednice koje vrijedi ispitati te d) povijesno razdoblje u razvoju visokog obrazovanja. Prisutan je širok spektar definicija akademske kvalitete».

U nastavku istog teksta opisuju se različiti pogledi na kvalitetu:

- kvaliteta kao izvrsnost,
- kvaliteta kao svrsishodnost,
- kvaliteta kao primjerenost svrhe,
- kvaliteta kao unaprjeđenje ili poboljšanje.

Opsežne definicije, kao što je upravo navedena, u načelu mogu poslužiti za temeljiti opis nekih pojmova, ali u pravilu otežavaju razumijevanje njihove suštine. Kratke i jezgrovite definicije često su više razumljive i operativnije, iako su ponekad na štetu shvaćanja cjelovitosti.

Međunarodni standardi grupe ISO 9000, prema kojima su više od milijun organizacija širom svijeta uskladile svoje poslovanje, a među njima oko 13 000 obrazovnih organizacija, definira kvalitetu kao «stupanj u kojem skup bitnih značajki zadovoljava zahtjeve». Pri tome je zahtjev definiran kao «iskazana potreba ili očekivanje, obično se podrazumijeva ili je obvezatan» [3, str. 7]. Zahtjeve definiraju korisnici i druge zainteresirane strane. Ova definicija navodi na zaključak da su korisnici i druge zainteresirane strane, dakle oni koji definiraju zahtjeve, temeljni kriterij za utvrđivanje kvalitete. Suštinu ovakvog pristupa treba dodatno pojasniti.

Uzme li se, na primjer, s proizvodne linije nekog proizvođača automobila deset istovjetnih modela, mogli bi tvrditi da su oni jednake kvalitete. Svi su ti automobili prošli kroz isti proces proizvodnje, korištene su sirovine jednake kvalitete, obrađene su na isti način i u toku procesa su na njima izvršene iste kontrole kvalitete. Međutim, nakon što su ti automobili isporučeni različitim kupcima, oni nisu pokazali jednak stupanj zadovoljstva.

¹ Može se vidjeti na primjer na adresi: <http://www.ardsof.com/kvaliteta/files/pojmovnik.pdf>

Razlog tome je jednostavan, iako se radi o proizvodima jednakih svojstava, očekivanja kupaca bila su različita, pa je prema tome i različit stupanj njihovog zadovoljstva.

Uzme li se u obzir da stručnjaci zaposleni kod proizvođača automobila zasigurno znaju puno više o automobilima i njihovoj kvaliteti nego prosječan kupac, nameće se pitanje trebaju li oni uopće uvažavati primjedbe kupaca, odnosno trebaju li ih uopće pitati za mišljenje? Odgovore nameće poslovna logika. Proizvođači moraju pitati kupce i moraju uvažavati njihove stavove jer su zadovoljni kupci temeljni uvjet opstanka proizvođača na tržištu.

Kada se ova logika preslika na visoko obrazovanje, onda stvar postaje još složenija. Student je u jednu ruku korisnik u procesu obrazovanja, a u drugu ruku i proizvod tog istog procesa. Organizacije koje zapošljavaju završene studente, također su korisnici čiji se zahtjevi moraju uvažavati. Nastavni kadrovi, poput onih kod proizvođača automobila, imaju svoje viđenje kvalitete nastave i svojim znanjem, stavovima i djelovanjem neposredno utječu na tu kvalitetu. U procesu obrazovanja postoje i druge zainteresirane strane kao što je društvo na lokalnoj razini, na razini države i šire. Pri tome je moguće, a to se često i događa, da neki zahtjevi tih zainteresiranih strana budu u suprotnosti. Studenti su dakle samo jedna od zainteresiranih strana u procesu obrazovanja, pa je sustavno ispitivanje i uvažavanje njihovih stavova nužan uvjet za postizanje određene razine kvalitete, ali to nikako ne može biti dovoljno.

Iz iznesenog može se zaključiti da postoje dva poimanja kvalitete, tzv. unutarnje kvalitete koja je rezultat percepcije proizvođača o proizvodu i vanjske kvalitete koja je rezultat percepcije korisnika i drugih zainteresiranih strana o tom istom proizvodu.. Naglašavanje vanjske kvalitete u navedenoj definiciji nije slučajno, niti predstavlja zanemarivanje unutarnje kvalitete na račun vanjske jer je razumljivo da se određeni stupanj vanjske kvalitete, tj. zadovoljstva kupca ne može ostvariti bez odgovarajuće razine unutarnje kvalitete.

3. Primjer ispitivanja studenata o kvaliteti nastave visokog učilišta

Provođenje studentskih anketa je u praksi često jedan od početnih koraka prema sustavnom upravljanju kvalitetom. U nedostatku drugih elemenata, često se uz studentske ankete vezuju nerealna očekivanja. Anketa je u suštini samo jedan od načina mjerenja izlaza iz obrazovnog procesa. U skladu s teorijom sustava ti se rezultati putem povratne veze mogu koristiti kao korektivni element u sustavu i to je u suštini krajnji domet tih anketa.

U ovom se tekstu analiziraju rezultati anketiranja studenata koje je provedeno koncem ljetnog semestra školske godine 2006/07. na Odjelu za ekonomiju i turizam Sveučilišta u Puli. Prvo sustavno anketiranje je provedeno u zimskom semestru iste školske godine, a posljednje u zimskom semestru tekuće školske godine, no ti se rezultati još obrađuju. Upitnik za provođenje ankete je preuzet sa Sveučilišta u Rijeci. Iako postoje opravdani prigovori u odnosu na njegovu kvalitetu, zaključilo se da ga se zasad ne mijenja jer je u početku omogućavao usporedbu s drugim sastavnicama unutar Sveučilišta u Rijeci, a danas i usporedbu rezultata po semestrima unutar iste sredine. Uvođenjem novog upitnika zasigurno bi se moglo dobiti na njegovoj kvaliteti, ali bi se ovisno o količini izmjena, izgubila mogućnost usporedbe. Zbog toga promjenama upitnika treba pristupati s rezervom. Kako je iz svega navedenog očito da ni najbolji upitnik ne može dati dovoljno elemenata za sustavno upravljanje kvalitetom, nameće se pitanje u kojoj je mjeri racionalno trošiti energiju na njegovu poboljšavanje, dok s druge strane postoje jednako tako važna područja na kojima se radi malo ili ništa? Poznato je načelo da je nosivost lanca jednaka nosivosti njegove najslabije karike, pa je sukladno tome neracionalno trošiti energiju na pojačavanje samo jedne karike. Isto tako treba naglasiti da je svrha i temeljni cilj ankete povećanje kvalitete nastave. Svaki

pokušaj da se rezultati ankete upotrebe za neku drugu svrhu, na primjer kao podloga za vrednovanje nastavnika, mogao bi izazvati suprotne učinke. Zbog toga je povjerljivost podataka jedna od bitnih pretpostavki za uspjeh anketiranja.

Navedeni upitnik sadrži 15 pitanja, odnosno tvrdnji, koja su navedena u tablici 1. Posljednje je pitanje na neki način opća ocjena pojedinog predmeta i nastavnika, koja bi trebala biti sintezom odgovora na prethodnih 14 pitanja². Anketiranje se provodi za svaki predmet i nastavnika i to odvojeno za predavanja odnosno seminare /vježbe. Na svaku tvrdnju student može odgovoriti ocjenom od 1 (uopće se ne slažem) do 5 (u potpunosti se slažem) ili odgovoriti 0 kada o tom pitanju ili tvrdnji nema nikakav stav.

Obrađeni rezultati se prikazuju na dvije razine:

- Sumarni podaci o postignutim srednjim ocjenama po pojedinom pitanju za sve predmete zajedno, posebno za predavanja i posebno za seminare/vježbe. Te podatke dobivaju svi zaposleni u nastavi i oni se analiziraju na Stručnom vijeću odjela.
- Pojedinačni rezultati za svakog nastavnika (odnosno asistenta) u kojima su prikazane srednje ocjene po pojedinim pitanjima i njihov relativni odnos prema rezultatima ostalih na razini Odjela. Te rezultate dobije svaki nastavnik odnosno asistent, samo za sebe. Pored toga nastavnik koji je nositelj predmeta, dobije i rezultate svojih asistenata. Pročelnik, odnosno pročelnica odjela dobiva pojedinačne rezultate za sve nastavnike i asistente.

Usporedba pojedinačnih srednjih ocjena u odnosu na rezultate drugih nastavnika, provodi se zbog toga što je zaključeno da nije svejedno ako neki nastavnik dobije na primjer srednju ocjenu 3 na pitanju za kojeg je prosjek na razini odjela 4, ili na pitanju za kojeg je prosjek na razini odjela 2. U prvom slučaju dotični je nastavnik slabiji od prosjeka, a u drugom je značajno bolji.

Prilikom obrade rezultata na razini pojedinaca srednja se ocjena po pojedinom pitanju uspoređuje s prosječnim ocjenama drugih nastavnika, odnosno predmeta, na tom pitanju i svrstava se u jednu od pet grupa prema sljedećem kriteriju³.

Interval vrijednosti (%)	0 – 15	15 – 35	35 – 65	65 – 85	85 – 100
Oznaka	↓↓	↓	=	↑	↑↑

Ako je srednja ocjena za pojedinca među najnižih 15%, dodjeljuje mu se oznaka ↓↓, odnosno ako je ta ocjena između najnižih 15 do 35% dobiva oznaku ↓, i tako dalje do oznake ↑↑ koja se dodjeljuje kada je pojedinačna srednja ocjena među najboljih 15%. Događa se da neki nastavnik, koji je na jednom pitanju dobio srednju ocjenu 3,84, ima pored nje oznaku ↓↓. To znači da, iako ima relativno visoku srednju ocjenu, nema razloga za zadovoljstvo jer se nalazi među 15% s najnižom srednjom ocjenom na tom pitanju. Na taj se način pojedincu skreće pozornost na elemente u kojima je on slabiji, odnosno bitno slabiji od prosjeka, kako bi se mogao više koncentrirati na njihovo poboljšanje. Ovaj sustav ocjenjivanja potiče pojedince na neprekidno poboljšavanje, pa s time i poboljšavanje cjeline u kojoj oni djeluju. Usporedba rezultata zimskog i ljetnog semestra pokazuje da su srednje ocjene na razini odjela porasle za 4%. Međutim, kako se radi o različitim predmetima, zasad se ne može zaključiti je li na to utjecao navedeni način ispitivanja.

² Pretpostavka je da je petnaesto pitanje ocjena cjelokupnog dojma studenta o kolegiju i nastavniku i da postoji visoka korelacija njegove vrijednosti s vrijednostima prethodnih pitanja.

³ Preuzeo od: Burić, Đ., Izvješće o provedenoj studentskoj anketi, veljača 2007., interni dokument Odjela za ekonomiju i turizam

4. Analiza rezultata

U tablici 1. prikazani su podaci o izračunatim srednjim ocjenama po pitanjima na temelju anketiranja provedenih u zimskom i ljetnom semestru 2007.

Tablica 1.

Rezultati studentskih anketa za zimski i ljetni semestar 2007.

Pitanje	Zimski Semestar N≈1700	Ljetni semestar N≈2200	Indeks
1. Nastavnik redovito održava predavanja	4,40	4,64	1,05
2. Jasno sam i detaljno informiran o ciljevima predavanja i radnim zadacima	3,93	3,99	1,02
3. Nastavnik upućuje na povezanost sadržaja s drugim kolegijima i strukom u cjelini	3,58	3,77	1,05
4. Prezentirano gradivo mi je jasno i razumljivo	3,42	3,68	1,08
5. Na predavanjima se za ilustraciju novih pojmova koriste praktični primjeri	3,46	3,72	1,08
6. Potican sam na aktivno sudjelovanje na predavanjima (sudjelovanje u raspravama/postavljanje pitanja/odgovaranje na pitanja...)	3,21	3,53	1,10
7. Nastavnik me potiče na samostalnost u radu i kritičko mišljenje	3,18	3,51	1,10
8. Nastavnik me motivira za stjecanje znanja i svladavanje programa kolegija	3,30	3,54	1,07
9. Zahtjevi nastavnika su visoki ali ostvarivi	3,50	3,62	1,03
10. Nastavnik je dostupan i otvoren za komunikaciju	4,05	4,00	0,99
11. Nastavnik se prema meni odnosi s poštovanjem	4,36	4,22	0,97
12. Nastavnik potiče interakciju i suradnju među studentima	3,63	3,71	1,02
13. Od nastavnika dobivam korisne povratne informacije o svom radu	3,36	3,48	1,04
14. Moj rad tijekom semestra je redovito vrednovan i ocjenjivan (kolokviji /seminari/ vježbe/ projekti/ zadaci/ programi...)	3,70	3,72	1,01
15. Općenito, iskustvo pohađanja predavanja kod ovog nastavnika bilo je korisno	3,75	3,83	1,02
Ukupno	3,66	3,80	1,04

Izvor: Izradili autori

Broj ispitanih studenata je naveden kao približan jer neki studenti nisu odgovorili na sva pitanja, pa je različit broj odgovora dobivenih po pojedinom pitanju. Vidljivo je da su srednje ocjene pretežito rasle, no s obzirom da se radi o različitim predmetima zimskog i ljetnog semestra, podaci su praktički neusporedivi.

Najveće dvije srednje vrijednosti, u oba ispitivanja postignute su na pitanju broj 1. (redovitost održavanja nastave) sa srednjom vrijednošću 4,40 odnosno 4,64 i na pitanju broj 11 (nastavnik se prema meni odnosi s poštovanjem) srednja vrijednost 4,36 odnosno 4,22. Iz

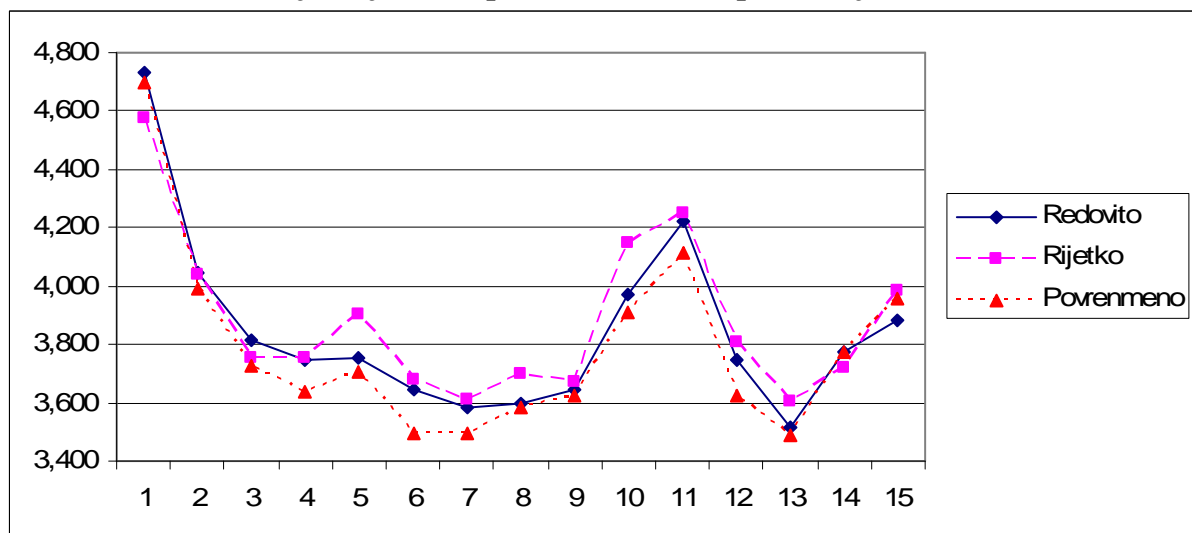
tih bi se ocjena moglo zaključiti da nastavnici, općenito uzevši, imaju korektan odnos prema radu i prema studentima.

Najniže srednje vrijednosti su dobivene na pitanjima 6,7,8 i 13 kojima je zajedničko da se odnose na komunikaciju nastavnika i studenata. Dakle, općenito uzevši, tu bi komunikaciju trebalo poboljšati. Vjerojatno je da bi se značajniji napredak po tim pitanjima i u kraćem vremenu mogao ostvariti ako se pored nastojanja pojedinaca, poduzmu i neke sustavne mjere na razini cijelog odjela.

Podaci koji se prikazuju u nastavku ovog teksta odnose se na rezultate ankete iz ljetnog semestra. Jedno od pitanja u upitniku bilo je i koliko je anketirani student redovit na predavanju. Studenti su imali izbor između tri odgovora: redovito (više od 70% nazočnosti), povremeno (30-70%) ili rijetko (manje od 30%). Prema dobivenim podacima 63% anketiranih studenata se izjasnilo kao redoviti, 24% povremeni, a preostalih 13% su rijetko pohađali predavanja. Na slici 1. prikazana je usporedba dobivenih srednjih vrijednosti po tim kategorijama.

Slika 1.

Srednje vrijednosti prema redovitosti pohađanja nastave



Izvor: Izradili autori

Na slici 1. vidi se da postoje manje razlike u srednjim vrijednostima po pojedini m pitanjima, na primjer da su studenti koji su rijetko pohađali predavanja najslabije ocijenili redovitost održavanje nastave, ali sve u svemu razlike nisu značajne jer su ocjene redovitih studenata uglavnom između ocjena rijetkih i povremenih. Ovakav rezultat nije u skladu s očekivanjima⁴, pa se za sad ne vidi razlog zbog kojeg bi se trebalo usmjeriti na ispitivanje samo pojedine kategorije studenata, na primjer onih koji redovito pohađaju nastavu. Dapače, bilo bi vrijedno otkriti razloge neredovitog pohađanja nastave.

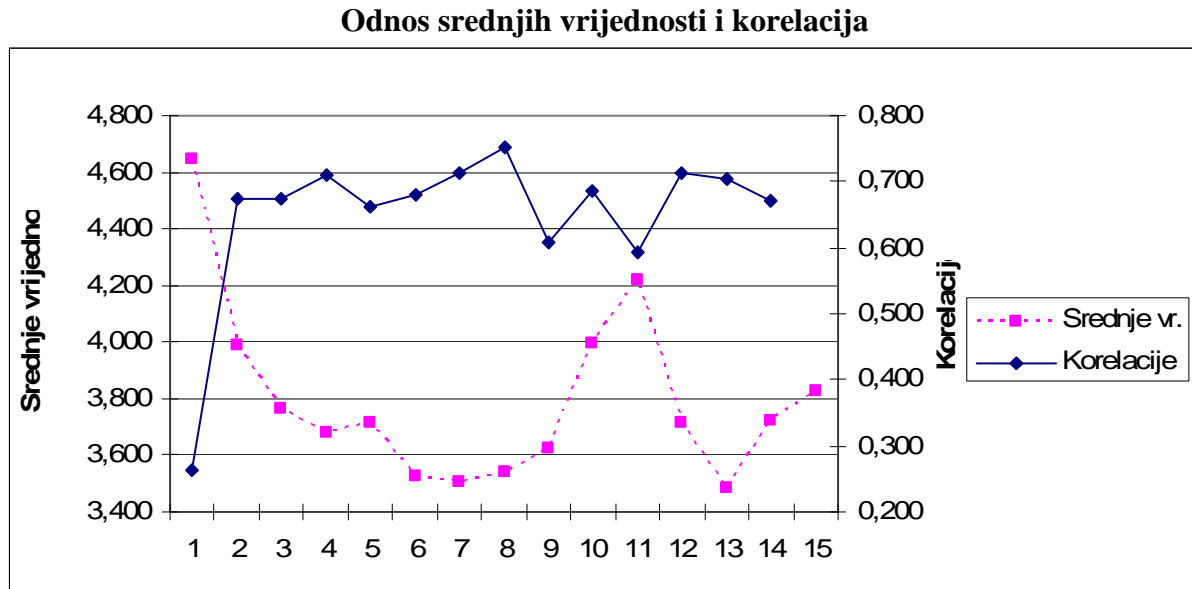
Prilikom analize rezultata nametnulo se pitanje koliko je koje pitanje važno sa stajališta njegovog utjecaja na ukupnu ocjenu koju se daje u pitanju broj 15.

Prva je ideja bila da bi odgovor na to pitanje mogli dati koeficijenti korelacije. Moglo bi se pretpostaviti da pitanje koje ima veći koeficijent korelacije s ukupnom ocjenom pokazuje veću povezanost s tom ocjenom od pitanja koje ima niži koeficijent korelacije. Zbog toga su

⁴ Vidjeti na primjer [8]

izračunati koeficijenti korelacije za svako od 14 pitanja u odnosu na pitanje broj 15, koji su prikazani na slici 2.

Slika 2.



Izvor: Izradili autori

Svi su koeficijenti korelacije pozitivni, što se moglo i očekivati. Naime, s obzirom na strukturu pitanja bilo bi teško pretpostaviti da povećanje srednje vrijednosti na pojedinom pitanju ima za posljedicu smanjenje opće ocjene. Zanimljivo je da najniže koeficijente korelacije imaju dva pitanja koja su dobila najveće srednje vrijednosti. Dakle, moglo bi se zaključiti da ova pitanja imaju slab utjecaj na cjelovitu ocjenu. Pri tome je pitanje broj 1, redovitost održavanje nastave s koeficijentom korelacije 0,264 daleko ispod pitanja broj 11 koje ima koeficijent korelacije 0,594 koji značajno ne odstupa od nekih drugih pitanja. Kako objasniti da redovitost održavanje nastave ima tako slab utjecaj na formiranje opće ocjene?

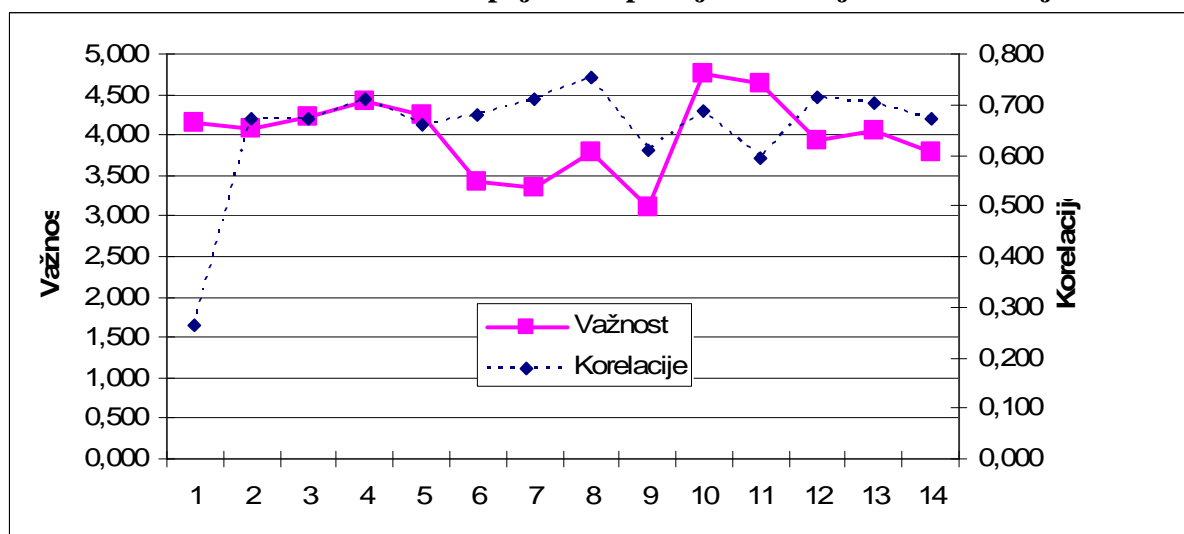
Najveći koeficijenti korelacije, dakle i najveći utjecaj na formiranje cjelovite ocjene imaju pitanja broj 8 (Nastavnik me motivira za stjecanje znanja i svladavanje programa kolegija), s koeficijentom korelacije 0,753, za kojim slijede pitanja broj 12, broj 7 i broj 4, kojima se koeficijenti korelacije razlikuju tek u trećoj decimali (0,714, 0,713 odnosno 0,710) i na kraju pitanje broj 13 s koeficijentom korelacije 0,704. Zanimljivo je da su najniže srednje vrijednosti postignute upravo na tim pitanjima.

U potrazi za mogućim pojašnjenjima navedenih odnosa, zaključeno je da bi bilo najbolje pitati studente da sami utvrde važnost pojedinih pitanja. Za tu svrhu im je podijeljen upitnik s identičnim pitanjima kao i izvorni, s time da je od njih traženo da ocjenom od 1 do 5 ocjene važnost pojedinog pitanja za utvrđivanje opće razine zadovoljstva s pojedinim predmetom.

Odgovore je dalo 54 studenta i rezultati su prikazani na slici 3.

Slika 3.

Odnos relativne važnosti pojedinih pitanja i koeficijenta korelacije



Izvor: Izradili autori

Najveću relativnu važnost dobila su pitanja broj 10 i 11 (Nastavnik je dostupan i otvoren za komunikaciju i Nastavnik se prema meni odnosi s poštovanjem). Izračunate su i standardne devijacije za te odgovore, kao mjere za disperziju odgovora. Najmanje vrijednosti su ostvarene upravo za pitanja 10 i 11 što govori o relativno maloj disperziji odgovora, odnosno o visokom suglasju studenata da su to najvažnija pitanja. Najveće standardne devijacije odnosno visok stupanj disperzije odgovora su na pitanjima 6,7,8 i 9 koje imaju najmanju relativnu težinu⁵.

Najnižu relativnu težinu dobilo je pitanje broj 9 (Zahtjevi nastavnika su visoki i ostvarivi). Vjerojatni je razlog tome što se tu zapravo radi o dvije tvrdnje, pa prilikom upisivanja odgovora nije jasno s kojom je od ovih dviju tvrdnji student suglasan, a s kojom ne. Ovaj rezultat potvrđuje neke stavove da bi ovo pitanje trebalo ispustiti iz ankete.

Iako su dobivene vrijednosti teško usporedive s koeficijentima korelacije jer su vrijednosti izražene u različitim skalama, ipak se preklapanjem ovih krivulja može vidjeti da s izuzetkom prvog pitanja, uglavnom nema dramatičnih razlika u njihovom ponašanju. Suprotno zaključku kojeg bi sugerirala vrijednost koeficijenta korelacije, redovitost nastave ima težinu iznad prosjeka. Zašto je onda koeficijent korelacije tako malen?

Jedan od mogućih razloga bi mogao biti taj što je na tom pitanju postignuta najviša ocjena koja pokazuje da redovitost održavanja studenti ne doživljavaju kao mogući problem, pa je to gotovo nešto što se podrazumijeva. Kada bi redovitost održavanja nastave značajnije pala, možda bi koeficijent korelacije bio u porastu. U navedenom upitniku studenti su mogli upisati i po jedno dodatno pitanje za kojeg drže da je važno, a nije sadržano u upitniku. Dobilo se nekoliko zanimljivih odgovora, među kojima se ističu pitanja:

- U kojoj su mjeri usklađeni programi predavanja i vježbi ?
- Odnosi li se nastavnik prema svima jednako ?

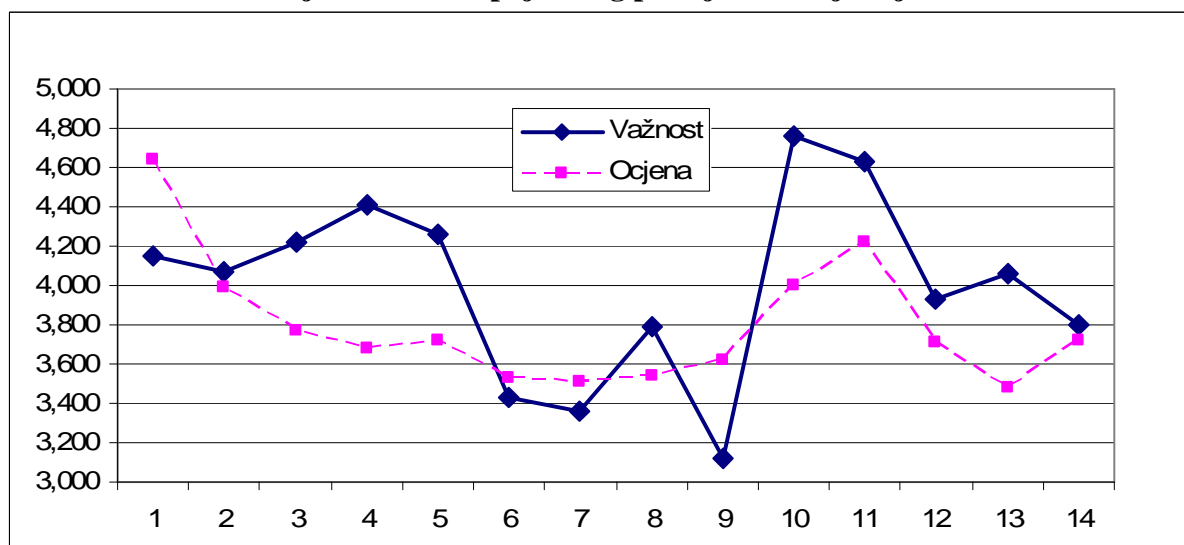
Smatramo da bi vrijedilo razmisliti je li potrebno ova pitanja uvrstiti u upitnik.

⁵ To se zapravo moglo i očekivati jer se visoka srednja ocjena na primjer 5, može dobiti samo ako su svi dali takav odgovor, pa tu nema disperzije, dok na primjer srednja ocjena 3 može biti rezultat odgovora 5 i 1, dakle uz visoku disperziju.

Nakon što su prikupljeni podaci o relativnoj težini ili važnosti pojedinih pitanja, nameće se pitanje usporedbe tih rezultata sa srednjim ocjenama. Nije svejedno ako studenti nisu zadovoljni pitanjem za kojeg smatraju da nije važno za formiranje njihovog zadovoljstva ili s onim za kojeg smatraju vrlo važnim. Zbog toga posebnu pozornost treba usmjeriti prema onim pitanjima kod kojih je ocjena važnosti značajno veća od srednje vrijednosti ocjene. To je prikazano na slici 4. Najveći razmak između važnosti i postignute srednje ocjene vidi se kod pitanja broj 10 (nastavnik je dostupan i otvoren za komunikaciju), te kod pitanja broj 4 (prezentirano gradivo mi je jasno i razumljivo). Veći razmak je ostvaren i kod pitanja 3, 5 i 13.

Slika 4.

Ocjena važnosti pojedinog pitanja i srednje ocjene



Izvor: Izradili autori

U skladu s ovim rezultatima nameće se zaključak da bi bilo racionalno poduzeti odgovarajuće sustavne akcije na razini odjela s kojim bi se ovi razmaci smanjili jer očito se ne radi o problemima koji su vezani samo za pojedine nastavnike, nego vrijede na razini cijelog odjela. Na primjer, mogle bi se uvesti mjere povećanja broja obveznih sati za konzultacije ili da se na neki način bilježe i stimuliraju stvarno održane konzultacije. Mogli bi se uvesti standardni postupci u proces predavanja ili kontinuirana edukacija o primjeni novih nastavnih metoda aktivnog učenja čijom bi se primjenom povećala razumljivost prezentiranog gradiva i praćenje ostvarenih rezultata itd.

5. Iskustva u provođenju studentske ankete u Italiji

Obveza provođenja studentskih anketa u Italiji je zakonski definirana⁶. Ministarstvo sveučilišnog obrazovanja i istraživanja osnovalo je Nacionalno vijeće za ocjenjivanje sveučilišnog sustava čiji je jedan od zadataka prikupljanje rezultata studentskih anketa na razini pojedinih sveučilišta i njihova obrada na državnoj razini. Sadržaj upitnika u početku nije bio standardiziran pa je to onemogućavalo usporedbu podataka i izradu sumarnih izvješća.

⁶ Legge n. 370/1999

S druge strane, zaključeno je da bi se nametanjem jedinstvenog sadržaja upitnika moglo negativno djelovati na njihovu kvalitetu obzirom da bi pitanja nužno morala biti općenita i kočile bi se inicijative pojedinih sveučilišta i mogućnost razvoja inovacija u sustavu ocjenjivanja.

Zbog toga je zaključeno da se definira minimalni sadržaj upitnika koji se sastoji od 15 pitanja koja moraju biti uključena u upitnike svih sveučilišta. Uz navedena osnovna pitanja dane su i preporuke o načinu provođenja ankete. Na primjer preporuka je da se anketiranje provede u razdoblju nakon polovine do dvije trećine održanih predavanja za određeni kolegij. To se čini zbog toga kako bi se omogućilo provođenje odgovarajućih korektivnih radnji već u tijeku tekućeg semestra. Kako bi se to postiglo, neophodna je brza obrada i analiza podataka i davanje povratne informacije nastavnicima.

U nastavku se navodi 15 pitanja, podijeljenih u pet grupa koja moraju biti sadržana u upitnicima za anketiranje studenata na talijanskim sveučilištima:

Tablica 2.

Minimalni sadržaj upitnika za anketiranje studenata na talijanskim sveučilištima

	Organizacija studija	U cijelosti NE	Više NE nego DA	Više DA nego NE	U cijelosti DA	Nije primjenjivo
1.	Je li ukupno opterećenje studija u promatranom razdoblju prihvatljivo?					
2.	Je li cjelokupna organizacija nastavnih aktivnosti (raspored, kolokviji, ispiti) u promatranom razdoblju prihvatljiva?					
	Organizacija ovog kolegija	U cijelosti NE	Više NE nego DA	Više DA nego NE	U cijelosti DA	Nije primjenjivo
3.	Je li način provođenja ispita jasno definiran?					
4.	Poštuje li se raspored sati nastavnih aktivnosti?					
5.	Je li nastavno osoblje raspoloživo za dodatna pojašnjenja?					
	Učenje i nastavne aktivnosti	U cijelosti NE	Više NE nego DA	Više DA nego NE	U cijelosti DA	Nije primjenjivo
6.	Je li moje predznanje bilo dovoljno za razumijevanje sadržaja kolegija?					
7.	Stimulira/motivira li nastavnik interes studenata za sadržaj kolegija?					
8.	Izlaže li nastavnik gradivo jasno i razumljivo?					
9.	Jesu li ECTS bodovi primjereni opterećenju za ovaj kolegij?					
10.	Jesu li nastavni materijali (preporučeni ili dostavljeni) primjereni za svladavanje gradiva ovog kolegija?					
11.	Jesu li dodatne nastavne aktivnosti (vježbe, seminari itd.) korisne za svladavanje gradiva?					
	Infrastruktura	U cijelosti NE	Više NE nego DA	Više DA nego NE	U cijelosti DA	Nije primjenjivo
12.	Jesu li prostori u kojima se odvija nastavna aktivnost primjereni (čuje se, vidi se, ima dovoljno mjesta)?					
13.	Jesu li prostori u kojima se odvijaju dodatne nastavne aktivnosti (vježbe, seminari itd.) primjereni?					
	Zanimanje i zadovoljstvo	U cijelosti NE	Više NE nego DA	Više DA nego NE	U cijelosti DA	Nije primjenjivo
14.	Sadržaj ovog kolegija me zanima (bez obzira na to kako je izveden).					
15.	Općenito sam zadovoljan/a načinom na koji je izveden ovaj kolegij.					

Izvor: [11], str. 261. Prijevod autora.

Uspoređujući navedena pitanja s pitanjima iz upitnika korištenog na Pulsom sveučilištu zamjećuju se neke značajne razlike. Iako oba sadrže 15 pitanja, moglo bi se reći da se tek trećina istih više ili manje sadržajno preklapa. Stječe se opći dojam da su u talijanskom upitniku pitanja više usmjerena prema kolegiju i organizaciji nastave nego prema samom nastavniku, što je slučaj sa pulskim upitnikom. To je dodatna potvrda da bi postojeći upitnik trebalo doraditi. Valja napomenuti da se radi o 15 osnovnih pitanja dok su upitnici na talijanskim sveučilištima drugačije strukturirani i opširniji, te se nekada i ocjenjivanje kolegija i nastavnika izvodi pomoću dva različita upitnika. Isto tako, zanimljivo je kako odgovori na pitanja u talijanskom upitniku nemaju numeričku ocjenu. Ovakav pristup, vjerojatno

ograničava mogućnosti obrade ali s druge strane usmjerava studenta da se opredijeli za jednog od ponuđenih odgovora i da se na taj način, obzirom da ne postoji neutralni odgovor, izjasni za pozitivno ili negativno mišljenje.

6. Zaključak

Ispitivanje studentskih stavova je svakako neizbježan element za utvrđivanje stupnja zadovoljstva studenata. S obzirom da su studenti korisnici obrazovnog procesa, njihovo zadovoljstvo nužan je element postizanja odgovarajuće razine kvalitete, ali, kao što je već izneseno, to nije dovoljno.

Studentska anketa može ukazivati na slabe točke koja nisu u skladu s njihovim očekivanjima i zahtjevima. Ta očekivanja i zahtjeve svakako treba usporediti s očekivanjima i zahtjevima drugih zainteresiranih strana, pa je i njih neophodno sustavno ispitivati. Nastavno osoblje je najkvalificiranije za definiranje i postizanje odgovarajuće razine interne kvalitete i svojim radom neposredno utječe na njeno ostvarenje. Iz tih razloga nameće se potreba ispitivanja i stavova nastavnog osoblja. Studentska anketa može se i treba koristiti kao ulaz za pokretanje odgovarajućih korektivnih aktivnosti, bilo na razini pojedinog predmeta, nastavnika, na razini odjela i šire. Ukoliko studenti tijekom vremena ne budu osjetili promjene koje su rezultat provedenih anketa, može se očekivati pad interesa i njihove suradnje na tom području. Iskustva iz Italije potvrđuju određeni skepticizam studenata naspram korisnosti provedenih ispitivanja. U prevenciji njihovog nastanka preporučuju se ažurne povratne informacije o poduzetim korektivnim radnjama kao rezultat analize anketa.

Prilagođavanje upitnika specifičnim potrebama pojedinih studijskih programa može dati pozitivne rezultate, ali na štetu mogućnosti usporedbe s drugim programima, odnosno praćenja promjena u vlastitoj sredini tijekom vremena.

Mogućnost usporedbe, zapravo je najvrjedniji rezultat ankete. Pojedina pitanja mogu biti zajednička za sve studije, kao na primjer redovitost održavanje nastave, odnos profesora prema studentima, mogućnosti dvosmjerne komunikacije itd. Bilo bi korisno, kao što potvrđuje i talijansko iskustvo, da se takva pitanja objedine na upitnicima za sve smjerova unutar istog sveučilišta, ali i na razini svih sveučilišta u Hrvatskoj jer bi mogućnost usporedbe s drugima i korištenje iskustava drugih u otklanjanju nekih slabosti omogućilo brže podizanje razine kvalitete u svim sredinama.

LITERATURA

AZVO: Pojmovnik osnovnih termina i definicija u području osiguranja kvalitete u visokom obrazovanju, Zagreb, 2007. preuzeto sa:

<http://www.ardsof.com/kvaliteta/files/pojmovnik.pdf> na dan 5.02.2008.

Europska organizacija za osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju: Standardi i smjernice za osiguranje kvalitete u europskom prostoru visokog obrazovanja, preuzeto sa:

http://rektorat.unizg.hr/fileadmin/rektorat/dokumenti/ured_za_kvalitetu/dokumenti/ENQA-Standardi_i_smjernice_za_kvalitetu.pdf na dan 5.02.2008.

ISO 9000:2000: Quality management system – Fundamentals and vocabulary.

ISO: IWA 2: Quality management systems – Guidelines for the application of ISO9001:2000 in education, 2003.

Juran, J. M., Gryna, F. M, Planiranje i analiza kvalitete, treće izdanje, MATE, Zagreb, 1999.

MZOŠ: Pravilnik o mjerilima i kriterijima za vrednovanje kvalitete i učinkovitosti visokih učilišta i studijskih programa, 2004. preuzeto sa: http://rektorat.unizg.hr/fileadmin/rektorat/dokumenti/ured_za_kvalitetu/dokumenti/Pravilnik_o_mjerilima_i_kriterijima_za_vrednovanje_kvalitete.pdf na dan 5.02.2008.

Sinković, G., Šehanović J., The improvement of quality of studying in Croatia may depend on implementing the ICT and the ISO 9001:2000 standard, Proceedings of the 17th Internatinal Conference on Information and Intelligent Systems, Varaždin 2006.

Ljubotina D.: Pregled faktora koji mogu utjecati na studentske procjene rada nastavnika, preuzeto sa: <http://www.ardsof.com/kvaliteta/index.php?s=17#1>. U na dan 2.03.08.

Kako su studenti ocijenili nastavnike, preuzeto sa: http://www.ardsof.com/kvaliteta/files/tribina_27_11.ppt na dan 07.03.08.

Università Obiettivo Valutazione 1 – **Analisi**, Edizioni Le Monnier, 2002.

Università Obiettivo Valutazione 2 – **Documenti**, Edizioni Le Monnier, 2003.

Internet stranice Nacionalnog vijeća za ocjenjivanje sveučilišnog sustava Italije: www.cnvsu.it

ULOGA STUDENTSKE ANKETE U POVEĆANJU KVALITETE NASTAVE NA VISOKIM UČILIŠTIMA

SAŽETAK

Društvo temeljeno na znanju u mnogome ovisi o djelotvornosti i učinkovitosti obrazovnog sustava, osobito visokoškolskog. Prilagođavanje obrazovnog procesa današnjim i sagledivim budućim potrebama zemalja Europske unije objedinjene su pod nazivom Bolonjski proces u kojem osiguranje kvalitete predstavlja jedan od temeljnih stupova. Hrvatska se mora uklopiti u te procese pa je Sabor Republike Hrvatske 2003. donio Zakon o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju u kojemu se u članku 2 navodi: «Znanstvena djelatnost i visoko obrazovanje predstavljaju djelatnosti od posebnog interesa za Republiku Hrvatsku i sastavni su dio međunarodnog, posebno europskoga, znanstvenoga, umjetničkog i obrazovnog prostora.» Jače uključivanje studenata u obrazovni proces i ispitivanje njihovih stavova pretpostavke su za ostvarenje određene razine kvalitete. U članku se analiziraju rezultati provedenih studentskih anketa i mogućnosti korištenja dobivenih rezultata za podizanje opće razine kvalitete u obrazovnom procesu.

JEL: I23

Ključne riječi: *Visoko obrazovanje, kvaliteta, studentska anketa.*