

PROPITKIVANJE PUTEVA INOVIRANJA VISOKOG OBRAZOVANJA U BOSNI I HERCEGOVINI

QUESTIONING THE WAYS OF INNOVATING HIGHER EDUCATION IN BOSNIA AND HERZEGOVINA

Džemal Kulašin

Fakultet za menadžment i poslovnu ekonomiju, Travnik, Bosna i Hercegovina

SAŽETAK

Propitkivanje puteva inoviranja u ovom radu motivirano je tendencijom materijalizacije (i) u visokom obrazovanju, izraženoj u mjeri da se putevi inoviranja sužavaju na put mahom popločan različitim oblicima primjene informacionih tehnologija.

U radu se ukazuje na moguće opasnosti forsirane materijalizacije te izvode zaključci o nužnosti materijalnog inoviranja, ali i paralelnog inovativnog puta izvan materijalne sfere koji neposredno utiče za zadovoljstvo studenata od čije percepcije najviše i zavisi imidž visokoobrazovne institucije.

U tom cilju, provodi se teorijska i praktična analiza (više)dimenzionalnosti usluge visokog obrazovanja u BiH, koja krije odgovore na propitkivanja.

Ključne riječi: inoviranje, visoko obrazovanje, faktori kvaliteta usluge

ABSTRACT

Questioning the ways of innovating in this paper is motivated by the tendency of materialization in higher education, to the extent that ways of innovation are getting narrowed to a path paved with different types of information technology.

This paper indicates that a forced materialization may be a menace and henceforth draws some conclusions on necessity of material innovation, but also on parallel way of innovating outside this

material sphere, which directly effects students' pleasure on whose perception the image of higher education institution depends.

To that purpose, theoretical and practical analysis of (multi)dimensionalism of higher education service in Bosnia is being conducted, hiding many answers to this questioning.

Keywords: innovation, higher education, factors of service quality

UVOD

Posljednjih godina, u našoj zemlji je, na izvjestan način, postalo „moderno“ govoriti o inoviranju svekolikih procesa, pa tako i procesa u sferi visokog obrazovanja. Dodatni poticaj u visokom obrazovanju dala je Bolonjska deklaracija kada je (konačno) eksplicitno uvršten *kvalitet* u kriterijskom smislu, čime su se visokoobrazovne institucije obavezale na ustanovljavanje jasnih hitransparentnih programak valiteta. S obzirom da je u ranijim periodima kvalitet u visokom obrazovanju bio „podrazumijevan“ (*Kvalitet je ono što radimo!*), pojavili su se problemi u izboru puteva inoviranja do institucionalizacije kvaliteta. Naravno, slični problemi nisu zaobišli ni bosanskohercegovačke institucije visokog obrazovanja, naprotiv.

U nastojanjima dostizanja ciljanog kvaliteta, (čini se) spontano je snažila tendencija materijalizacije u visokom

obrazovanju, u mjeri da se inoviranje gotovo identificiralo sa različitim oblicima primjene informacionih tehnologija. U takvim okolnostima, pojavljuju se i određena propitkivanja: 1) krije li materijalizacija kao dominantni odabrani put inoviranja i određene opasnosti i 2) postoje li i drugačiji putevi inoviranja koji mogu značajnije utjecati na *kvalitet* u visokom obrazovanju, a koji nisu isključivo materijalne prirode?

Da bi našli odgovore na propitkivanja i eventualno inaugurirali drugačiji inovativni put, poslužiti ćemo se a) pregledom važnijih istraživanja faktora kvaliteta usluge visokog obrazovanja u svijetu i b) praktičnim istraživanjem (više)dimenzionalnosti usluge visokog obrazovanja u BiH.

PREGLED ISTRAŽIVANJA FAKTORA KVALITETA USLUGE VISOKOG OBRAZOVANJA

Nesporna je važnost determiniranja faktora kvaliteta usluge visokog obrazovanja, što ističu i Cheng&Tam, Lagrosen *i dr.* i Chua, naglašavajući da menadžeri institucija visokog obrazovanja trebaju valjano realizirati upravo faktore kvaliteta usluge determinirane od strane studenata kao najvažnije skupine korisnika usluge visokog obrazovanja [2,3,5]. Ipak, može se ustvrditi da, općenito, nedostaje istraživanja posvećenih faktorima kvaliteta usluge i njihovim reperkusijama na ukupnost kvaliteta visokoobrazovnih institucija.

Rowley istražuje više utjecajnih faktora koji generiraju iskustva studenata, posebno potencirajući centralnu ulogu percepcije i očekivanja uz kompleksnost utjecaja različitih tipova korisnika usluge visokog obrazovanja [9].

Lagrosen *i dr.* istraživali su faktore kvaliteta visokog obrazovanja vršeći poređenje sa općim faktorima kvaliteta usluge, utvrđujući značajnu korespondentnost ali i izvjesne razlike među faktorima koje opravdavaju identificiranje

specifičnih faktora za oblast visokog obrazovanja. Proveli su kvalitativno i kvantitativno istraživanje na reprezentativnom uzorku studenata Univerziteta u Lincu (Austrija), sa ciljem utvrđivanja koji faktori čine kvalitet visokog obrazovanja te izvršili poređenje sa faktorima kvaliteta u općim istraživanjima kvaliteta usluge. Primjenjujući faktorsku analizu i T-test, izdvojili su sedam faktora koji opisuju uslugu visokog obrazovanja: (1) Zajednička saradnja ("Corporate collaboration"), (2) Informisanje i responzivnost ("Information and responsiveness"), (3) Ponuda kurseva ("Courses offered"), (4) Interna evaluacija ("Internal evaluations"), (5) Računarska oprema ("Computer facilities"), (6) Suradnja i uporedba ("Collaboration and comparisons") i (7) Bibliotečki resursi ("Library resources") [3].

Sličan znanstveni motiv imali su i Snipes&Thomson, koji istražuju faktore koje utječu na percepciju kvaliteta usluge, otkrivajući da empatija i briga za studente ima najveći utjecaj na percepciju studenata. Istražuju i utjecaj naizgled irelevantnih varijabli, gdje statističku značajnost na utjecaj studentske evaluacije kvaliteta usluge pokazuju pol studenata, godina studija te transparentnost i dosljednost ocjenjivanja od strane nastavnika. Proveli su obimno istraživanje na šest američkih koledža, na uzorku od 8667 studenata, gdje su nakon faktorske analize utvrdili da tri faktora objašnjavaju 71% varijacije:

- (1) Empatija uposlenika ("Employee Empathy"),
- (2) Pouzdanost i kompetencija uposlenika ("Employee Competence and Reliability")
- (3) Opipljivi elementi radnog okruženja ("Tangibles of the Workenvironment") [10].

Morales&Calderon identificiraju četiri faktora kvaliteta usluge visoke škole biznisa, uz eliminaciju sedam varijabli koje

nisu imale dovoljno visoke vrijednosti faktorskih skorova u faktorskoj analizi:

- (a) Fizičke evidence,
- (b) Kontakti sa personalom fakulteta,
- (c) Kontakti sa administrativnim osobljem i
- (d) Faktor koji kombinuje varijable pouzdanosti i empatije [6].

Owlia&Aspinwall posebno se bave faktorima kvaliteta usluge visokog obrazovanja, na način da paralelno sa faktorima kvaliteta usluge softvera kao usluge "slične" usluzi visokog obrazovanja, grade okvir faktora kvaliteta usluge visokog obrazovanja. Pri tome, naglašavaju problem funkcionalnog dijela, jer su faktori pridruženi tehničkom kvalitetu ipak objektivno mjerljivi, za razliku od faktora funkcionalnog kvaliteta, koji su subjektivnog karaktera [7].

Pariseau&McDaniel provode istraživanja instrumentom SERVQUAL na visokoj školi biznisa, upoređujući očekivanja i percepciju studenata, na jednoj, i akademskog osoblja, na drugoj strani. Došli su do nalaza da studenti kao najvažniji faktor preferiraju povjerenje, dok slijede responzivnost, te na kraju opipljivost. Akademsko osoblje, pak, rangira faktore tako da je povjerenje također na prvom mjestu, ali odmah zatim dolazi - posljednja po važnosti za studente, opipljivost. Poredak preostalih faktora također se razlikuje od poretka studenata, a to su faktori: pouzdanost, empatija i na kraju responzivnost [8].

Gummesson dodaje emociju, kao novi faktor kvaliteta usluge, koja ima posebno značenje u uslugama sa naglašenom interakcijom, kakva je usluga visokog obrazovanja. Emocionalne veze koje se uspostavljaju između nastavnika i studenata često mogu biti važnije od opreme, zbog čega je faktor *emocija* poseban činilac kvaliteta obrazovne usluge. Takođe, kvalitet procesa interakcije pomaže kupcima da i sami osnaže svoj doprinos kvalitetu usluge [4].

Anderson se faktorima kvaliteta usluge visokog obrazovanja bavi na način da istražuje opasnosti zanemarivanja bliske interakcije usljed trenda uvećanja tehnologije na fakultetima. Zaključuje da uvećanje nivoa tehnologije mora voditi jačanju kontakata korisnika i realizatora usluge ("The more we are faced with the high tech, the more we want high touch"), odnosno rastu značaja neopipljivih faktora usluge [1].

ISTRAŽIVANJE FAKTORA KVALITETA USLUGE U BiH

Užoj problematici kvaliteta usluge visokog obrazovanja u BiH, posebno kada je riječ o dimenzioniranju kvaliteta usluge, nije poklanjana potrebna pažnja, te izostaju temeljitija istraživanja. Stoga su konkretnom istraživanju²⁵ prethodila šira fokusna istraživanja studenata na fakultetima četiri Univerziteta u BiH²⁶, kako bi se definirale varijable koje nisu sadržane u polaznim općim instrumentima mjerenja kvaliteta usluge. Naime, (još uvijek) ne postoji općeprihvaćeni instrument mjerenja kvaliteta usluge, a jedna od otežavajućih okolnosti njegovog utvrđivanja svakako su i regionalni utjecaji na percepciju kvaliteta usluge, a time i kvalitet usluge visokog obrazovanja. Fokusna istraživanja delegirala su sljedeći set varijabli:

- Povezivanje teorije i prakse od strane nastavnika/saradnika,
- Dosljednost kriterija u ocjenjivanju/ispitivanju od strane nastavnika,
- Bibliotečki resursi,
- Online komunikacija sa nastavnicima/saradnicima,
- Savremenost, aktuelnost nastavnog plana,

²⁵Istraživanje je provedeno u okviru disertacije autora

²⁶Univerzitet "Džemal Bijedić" u Mostaru, Univerzitet u Sarajevu, Univerzitet u Bihaću i Univerzitet u Zenici

- Kontinuirano ocjenjivanje nastavnika/saradnika od strane studenata i
- Značajnije korištenje savremenih tehnologija u nastavi/vježbama.

Istraživanje na eksperimentalnom uzorku studenata Univerziteta Džemal Bijedić u Mostaru te kontrolnom uzorku studenata Univerziteta u Bihaću provedeno je testnim HEDUQUAL instrumentom sa kombiniranim upitnikom baterije percepcije općih instrumenata mjerenja kvaliteta usluge i delegiranog seta varijabli fokusnih istraživanja. Koristeći softverske alate SPSS i Microsoft Excel, nad dobijenim podacima provedene su uninarijatne, bivarijatne i multivarijatne statističke analize (Deskriptivna statistika, ANOVA, Hi-kvadrat, T-test i Faktorska analiza) nakon kojih su (pored ostalog) determinirani i glavni faktori kvaliteta usluge visokog obrazovanja u BiH.

Faktor sa najvećim udjelom u ukupnoj varijansi predstavljen je sljedećim varijablama:

- Uposlenici fakulteta na brižan način reaguju prema studentima,
- Studentima se pruža individualna pažnja,
- Uposlenici posjeduju znanja da odgovaraju studentima,
- Uposlenici fakulteta su konstantno ljubazni,
- Uposlenici fakulteta su uvijek spremni pomoći studentima,
- Uposlenici fakulteta se iskreno zalažu za najbolji interes studenata,
- Uposlenici fakulteta razumiju i specifične, posebne potrebe studenata,
- Svojim odnosom, uposlenici pobuđuju povjerenje studenata i
- Problemi studenata se pouzdano rješavaju.

Shodno sadržaju varijabli, prvi faktor imenovan je kao: *Pristupačnost nastavnog i administrativnog osoblja*, sa objašnjenjem: *Sposobnost brižljive komunikacije i*

razumijevanja kroz interpersonalne vještine nastavnog i administrativnog osoblja, uz posvećenost činjenja u najboljem interesu studenata, stvaranjem njihova povjerenja.

Faktor sa drugim udjelom u ukupnoj varijansi predstavljen je sljedećim varijablama:

- Administrativna usluga na fakultetu je ažurna,
- Radno vrijeme servisa podrške (studentske službe, biblioteke...) je prikladno studentima,
- Administrativni radnici se pridržavaju radnog vremena službi,
- Studenti se blagovremeno informiraju kada će određena usluga biti realizirana,
- Studenti osjećaju sigurnost pri uslužnim transakcijama servisa podrške,
- Bibliotečki resursi na fakultetu su značajni i
- Na fakultetu se održavaju zapisi o žalbama studenata.

Shodno sadržaju varijabli, drugi faktor imenovan je kao: *Odgovornost nastavnog i administrativnog osoblja*, a objašnjava se kao: *Sposobnost odgovornog, ažurnog i blagovremenog realiziranja usluge, od strane kompetentnog nastavnog i administrativnog osoblja.*

Faktor sa trećim udjelom u ukupnoj varijansi istraživački je posebno vrijedan, jer je gotovo u potpunosti ekstrahovan od varijabli koje su generirane fokusnim istraživanjima, kako slijedi:

- U nastavi se značajno koriste savremene tehnologije,
- Fakultet posjeduje savremenu opremu,
- U nastavi, nastavnici povezuju teoriju i praksu,
- Oprema fakulteta je vizuelno dopadljiva,
- Nastavni plan fakulteta je savremen,
- Nastavnici se periodično ocjenjuju od strane studenata,
- Nastavnici primjenjuju dosljedan kriterij ocjenjivanja,

- Sa nastavnicima je moguća online komunikacija,
- Raspored nastave prikladan je studentimai
- Studenti osjećaju sigurnost pri uslužnim transakcijama sa nastavnim osobljem.

Shodno sadržaju varijabli, treći faktor imenovan je kao: Oprema i nastavna tehnologija, a objašnjava se kao: *Sposobnost valjanog realiziranja nastavnog procesa, uz korištenje savremenih tehnologija i resursa.*

Faktor sa najmanjim učešćem u ukupnoj varijansi predstavljen je sljedećim varijablama:

- Usluge koje fakultet pruža uvijek su jednako dobre,
- Na fakultetu se pruža tačno obećana usluga,
- Uposlenici fakulteta su uredni, profesionalnog izgleda i
- Nastavnici se pridržavaju rasporeda nastave.

Shodno sadržaju varijabli, četvrti faktor imenovan je kao: Pouzdanost realiziranja usluge²⁷.

ODGOVORI NA PROPITKIVANJA

Odgovor na prvo propitkivanje (...krije li materijalizacija kao dominantni odabrani put inoviranja i određene opasnosti?) je sljedeći:

- Materijalno inoviranje u visokom obrazovanju u BiH je obavezujuće, što je nedvosmisleno i prema pojedinim Kriterijima za akreditaciju visokoškolskih ustanova, kao što su: Kvalitet fizičkih resursa, Informacijski sistemi i Upravljanje, unutrašnje osiguranje kvaliteta i kultura kvaliteta.

Inoviranje u tehnološkom smislu u BiH je i konkretan zahtjev studenata, što potvrđuje najpragmatičniji faktor istraživanja koji je gotovo u cjelosti ekstrahovan varijablama generiranih fokusnim istraživanjima - Oprema i nastavna tehnologija.

Međutim, prema istraživanjima pojedinih autora u svijetu navedenih u ovom radu (Anderson, Pariseau&McDaniel, Gummesson, Snipes&Thomson), u uvjetima forsirane tehnologije na fakultetima mora jačati senzibilnost ("The more we are faced with the high tech, the more we want high touch"). Takođe, s obzirom na specifičnu prirodu usluge visokog obrazovanja gdje se opće karakteristike usluge *neopipljivost* i *heterogenost* ispoljavaju u mjeri da ova vrsta usluge spada u tzv. čistu uslugu (pure service), senzibilnost u praksi doista ne bi smjela trpjeti redukcije.

Odgovor na drugo propitkivanje (...postoje li alternativni, drugačiji putevi inoviranja koji mogu značajnije utjecati na *kvalitet* u visokom obrazovanju, a koji nisu isključivo materijalne prirode?) je sljedeći:

- Postoji i drugačiji, nematerijalni put inoviranja u visokom obrazovanju u BiH čija je suština jačanje senzibilnosti i razumijevanja u interakciji *realizatori usluge (nastavno i administrativno osoblje) - korisnici usluge (studenti)*. To se zaključuje na osnovu: a) pokazanog karaktera višedimenzionalnosti kvaliteta usluge visokog obrazovanja u BiH, gdje je težina determiniranih faktora na nematerijalnoj strani, b) nalaza drugih autora u svijetu, koji upozoravaju na opasnosti zanemarivanja senzibilnosti u uvjetima jačanja tehnologije na fakultetima i c) specifičnosti usluge visokog obrazovanja izraženih neopipljivošću i heterogenošću.

²⁷ Kako varijable ovog faktora nemaju potpuno preklapanje u uzorcima (iako u oba uzorka imaju signifikantne faktorske skorove), nije dato njegovo objašnjenje.

ZAKLJUČAK

Teorijskom analizom i praktičnim istraživanjem na terenu pokazana je multidimenzionalnost kategorije *kvalitet usluge visokog obrazovanja*, pri čemu je znakovito sljedeće: a) faktor Oprema i nastavna tehnologija gotovo u potpunosti sadržan je varijablama fokusnih istraživanja studenata, čime se daje direktna potpora materijalnom inoviranju i b) očigledno je naglašavanje neopipljivih (nematerijalnih) faktora u odnosu na opipljive (materijalne) faktore, čime se daje jasna potpora i nematerijalnom inoviranju.

Propitkivanje se može zaključiti podržavanjem materijalnog inoviranja visokog obrazovanja u BiH, kao putu institucionalizacije kvaliteta uz preporuku i za paralelni inovativni put kroz nematerijalnu sferu, kao putu nadgradnje formalnog sistema kvaliteta. Nematerijalni inovativni put ogleđa se u stalnim naporima na snaženju interakcije realizatora usluge i njenih korisnika (studenata, prije svih), čime se prakticiraju varijable neopipljivih faktora koji imaju veću težinu u faktorskoj strukturi kvaliteta usluge visokog obrazovanja (Pristupačnost nastavnog i administrativnog osoblja, Odgovornost nastavnog i administrativnog osoblja, Pouzdanost realiziranja usluge). Na ovaj način, i bez finansijskih troškova, neposredno se može utjecati na zadovoljstvo studenata, kao skupine korisnika usluge od čije percepcije najviše i zavisi imidž svake visokoobrazovne institucije.

Možda upravo ovdje i leži razlog uspješnosti privatnih institucija visokog obrazovanja u BiH, koje su u pravo vrijeme implementirale i respektabilnu infrastrukturu ali i dostigle visoke standarde koji se odnose upravo na neopipljive segmente kvaliteta usluge, gdje je student sa svojim potrebama uvijek na prvom mjestu.

LITERATURA

- [1] Anderson, E., (1995): "High tech v. high touch: A case study of TQM implementation in higher education", *Managing service quality*, Vol. 5, No. 2, pp. 48-56.
- [2] Cheng, Y.C., Tam, W.M., (1997): "Multi-models of quality in education", *Quality Assurance in Education*, Vol. 5, No. 1, pp. 22-31.
- [3] Chua, C., (2004): "Perception of quality in higher education", *Proceedings of the Australian Universities Quality Forum 2004*, 7-9 July, Adelaide, Australia.
- [4] Gummesson, E. (1998): "Truths and myths in service quality", *Journal of service quality*, Vol. 2, No. 3, pp. 7-16.
- [5] Lagrosen, S. Seyyed-Hashemi, R., Leitner, M., (2004): "Examination of the dimensions of quality in higher education", *Quality assurance in education*, Volume 12, Number 2, pp.61-69.
- [6] Morales, M., Calderon, L. F., (1999): "Assessing service quality in schools of business: dimensions of service in continuing professional education (CPE)", *Balas - Latin america's new millennium – proceedings*, 1999., 7-10. april, p.524-536.
- [7] Owlia, M. S., Aspinwall, E. M. (1996): "A framework for the dimensions of quality in higher education", *Quality assurance in education*, Volume 4, Number 2, pp.12-20.
- [8] Pariseau, S.E., McDaniel. J.R., (1997): "Assessing service quality in schools of business", *International journal of quality and reliability management*, Vol. 14, No. 3, pp. 204-218.
- [9] Rowley, J., (1997): "Beyond service quality dimensions in higher education and

towards a service construct", *Quality assurance in education*, Vol. 5, No. 1, pp. 7-14.

[10] Snipes, R., Thomson, N., (1999): "An empirical study of the factors underlying student service quality perceptions in HE", *Academy of Educational Leadership Journal*, Vol. 3, No. 1, pp.39-57.