

KOMPLEKSNOST MJERENJA KVALITETA USLUGE VISOKOG OBRAZOVANJA

THE COMPLEXITY OF THE SERVICE QUALITY MEASUREMENT IN HIGHER EDUCATION

Džemal Kulašin

Fakultet za menadžment i poslovnu ekonomiju Travnik/Ekonomska škola Travnik

SAŽETAK

Ovaj rad ukazuje na složenu problematiku mjerenja kvaliteta usluge visokog obrazovanja, u prvom redu kroz paralelu sa općim specifičnostima usluge i refleksijama na uslugu visokog obrazovanja. Naime, opće specifičnosti usluge, koje se u potpunosti odslikavaju u sferi usluge visokog obrazovanja, otežavaju napore na iznalaženju adekvatne metodologije mjerenja, prihvatljive statističke pouzdanosti i valjanosti. U radu se analiziraju i pojedine metodologije koje se primjenjuju u praksi, na osnovu čega se izvode zaključci o kompleksnosti mjerenja koje uzrokuje odsustvom jedinstvene metodologije mjerenja kvaliteta usluge visokog obrazovanja kao multidimenzionalnog konstrukta.

Ključne riječi: mjerenje, kvalitet usluge, visoko obrazovanje

Keywords: measurement, service quality, higher education

SUMMARY

This paper points out the complex issue of higher education service quality measuring, mostly drawing a parallel between general specific service quality and its reflection to higher education service. Namely, general specific service quality, totally reflecting in the sphere of higher education service, complicates efforts that are being made to find appropriate methodology for measuring, acceptable statistic reliability and validity. Herein, some practically used methodologies are being analysed according to which some conclusions about complex measuring, that makes absent unique measuring of higher education service quality measuring as multidimensional construct, are being drawn.

UVOD

Kao jedan od ciljeva Bolonjske deklaracije eksplicitno je naveden *kvalitet*, čime su se visokoobrazovne institucije obavezale na ustanovljavanje jasnih i transparentnih programa kvaliteta. Standard ISO 9001:2008 (ISO/IWA 2, kada govorimo o institucijama visokog obrazovanja) također jasno insistira na mjerenju "svih proizvodnih parametara", posebno ukazujući na odgovornost menadžmenta "da razumije zahtjeve kupaca, projektujući i isporučujući proizvod/uslugu koji susreću te zahtjeve". Time je proces mjerenja kvaliteta usluge visokog obrazovanja postao jedan od prioriteta zadatka visokoobrazovnih institucija

No, kompleksnost pojma kvaliteta u visokom obrazovanju, gdje je kvalitet "zarobljen" drugačijim poimanjima unutar samih institucija visokog obrazovanja, zahtjevima standarda (nacionalnih, međunarodnih...), a posebno od strane različitih skupina zainteresiranih strana, određuje da je kvalitet usluge visokog obrazovanja znatno teže evaluirati od drugih uslužnih sektora.

SPECIFIČNOSTI KVALITETA USLUGE VISOKOG OBRAZOVANJA

Ipak, nesumnjivo je da se kvalitet visokog obrazovanja može tretirati kao bilo koji drugi uslužni kvalitet kao i da se studenti mogu porediti sa kupcima drugih usluga. Naime, *industrija učenja*³⁹ ispunjava sve kriterije uslužne industrije: neopipljivost, heterogenost, otežanu standardizaciju te simultanost produkcije i konzumacije usluge.

Najvažnija karakteristika usluge, neopipljivost, u potpunosti se iskazuje upravo u sferi visokog obrazovanja. Naime,

ova vrste usluge svrstava se u tzv. *čistu uslugu*, gdje je glavni proces transfer znanja dok je produkt novo, stečeno znanje studenata, odnosno svršeni sa svojim znanjima, vještinama i kompetencijama. Elementi usluge visokog obrazovanja su, dakle, u značajnoj mjeri apstraktni i orijentirani na subjektivne procjene i ocjene, dok je na drugoj strani, u drugim sektorima usluge, produkt često opipljiviji te jednostavniji za evaluaciju. Kvalitet usluge u visokom obrazovanju temelji se, stoga, na responzivnosti, dijalogu i odnosima između nastavnika i studenata jednako kao i na metodama koje se koriste u realiziranju izlaza. U praksi, to znači da je kvalitet usluge dirigiran znanjem nastavnika, stavovima i njihovim vještinama kojima se koriste u podučavanju.

Heterogenost usluge, kao jedna od karakteristika usluge uopće, drastično se ispoljava u sferi usluge visokog obrazovanja. U tom smislu, problem su akademske slobode, poput slobode predavača u izboru metoda predavanja kao i stanovište većine onih koji su uključeni u visoko obrazovanje da je kvalitet *ono što oni već rade*, kao i pitanje *ko je uopće stručan da sudi o kvalitetu*. Upravo zbog akademskih sloboda, koje podrazumijevaju slobode nastavnog osoblja ali i individualnost studenata, visokoškolske ustanove su jedne od najsloženijih institucija za upravljanje, osiguranje i poboljšanje kvaliteta, gdje je institucionalno prihvatanje kvaliteta često površno, praćeno različitim otporima. Akademski kadar čak i izbjegava pitanja o kvalitetu ponuđenih visokoškolskih usluga zbog sumnji da se ide u smjerovima preuzimanja modela koji predstavljaju promociju tržišta i korporacijskog menadžmenta, što bi navodno moglo ugroziti nedodirljive tradicije akademskih sloboda. Ionako osjetljivo pitanje općeg evaluiranja kvaliteta usluge, u sferi usluge visokog obrazovanja postaje time još osjetljivije i kompleksnije.

³⁹ Prema Snipes&Thomson (1999)

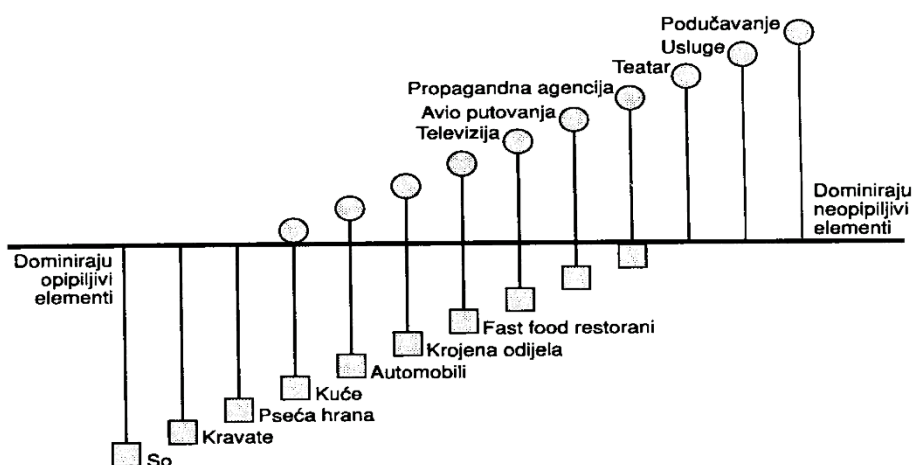
Vezano sa heterogenošću je i interakcija u visokom obrazovanju, stalno prisutna ne samo između različitih realizatora usluge već i različitih korisnika, u različitom obimu. Iako se može govoriti i o učinku korisnika u realizaciji usluge, važnije je naglasiti utjecaj realizacije usluge od strane davatelja. U tom pogledu, može se smatrati da su realizatori usluge "sama usluga" jer reprezentiraju instituciju visokog obrazovanja u afektivnim procesima korisnika, i tako presudno utiču na opću percepciju kvaliteta usluge. Zbog izrazito jake interakcije realizatora usluge i korisnika, u visokom obrazovanju može se postaviti i pitanje odnosa neopipljivih, nevidljivih segmenata obrazovne usluge i opipljivih, vidljivih segmenata. Kada se radi o problemu dimenzioniranja kvaliteta usluge visokog obrazovanja, naglašena interaktivnost može čak voditi jednoj vrsti zamjene tehničkog aspekta kvaliteta funkcionalnim aspektima kvaliteta.

Segment usluge visokog obrazovanja prati i klasifikacija usluga prema objektu i sredstvima pružanja usluga, gdje se razlikuju usluge usmjerene prema ljudima i prema stvarima, dok se druga dimenzija ove klasifikacije odnosi na opipljiva i neopipljiva sredstva koja se koriste za pružanje usluga. Kombiniranjem ovih aktivnosti dobijaju se novi tipovi uslužnih

situacija, gdje je posebno značajan tip situacije *neopipljiva aktivnost usmjerena na ljude*. Preciznije, kada se radi o usluzi visokog obrazovanja, aktivnost se odnosi na svijest ljudi, zbog čega ne iznenađuje da je podučavanje na kontinuumu *opipljivost-neopipljivost* na samom vrhu (slika 1.)

Specifičnost usluge visokog obrazovanja posebno se ogleda u većem broju korisnika usluge, koji često imaju različita očekivanja od usluge te stoga, drugačije i percipiraju ponuđeni kvalitet. Sa stajališta države, bitno je koliko studenata završava studij u predviđenom vremenu, uz reduciranje troškova; za studente je bitan lični razvitak i priprema za preuzimanje odgovornosti u svijetu rada; za nastavnike su bitni uvjeti za transfer znanja, učenje i istraživanja; za poslodavce su bitna stečena znanja, vještine, radne i moralne vrijednosti diplomiranih studenata koje upošljavaju, i sl. Stoga, nije posve razlučeno šta je to, generalno, kvalitet (usluge) u visokom obrazovanju, što otežava i napore na ustanovljavanju programa mjerenja kvaliteta usluge visokog obrazovanja.

U ovakvim okolnostima, postavlja se i važno pitanje – koja je ipak prva, najvažnija grupa korisnika? Precizan i potpun odgovor teško je dati, jer bi bilo idealno posložiti sve percepcije i zadovoljiti



Slika 1. Kontinuum opipljivosti usluge

zahtjeve svih involviranih strana. Ipak, kako je to nemoguće zbog njihovih oprečnosti, institucije moraju odlučivati koja je grupa u određenom vremenu primarna, što zavisi i od postavljenih ciljeva kvaliteta. Korisnici usluge visokog obrazovanja se mogu klasificirati na različite načine, a jedna od klasifikacija prikazana je slikom 2.

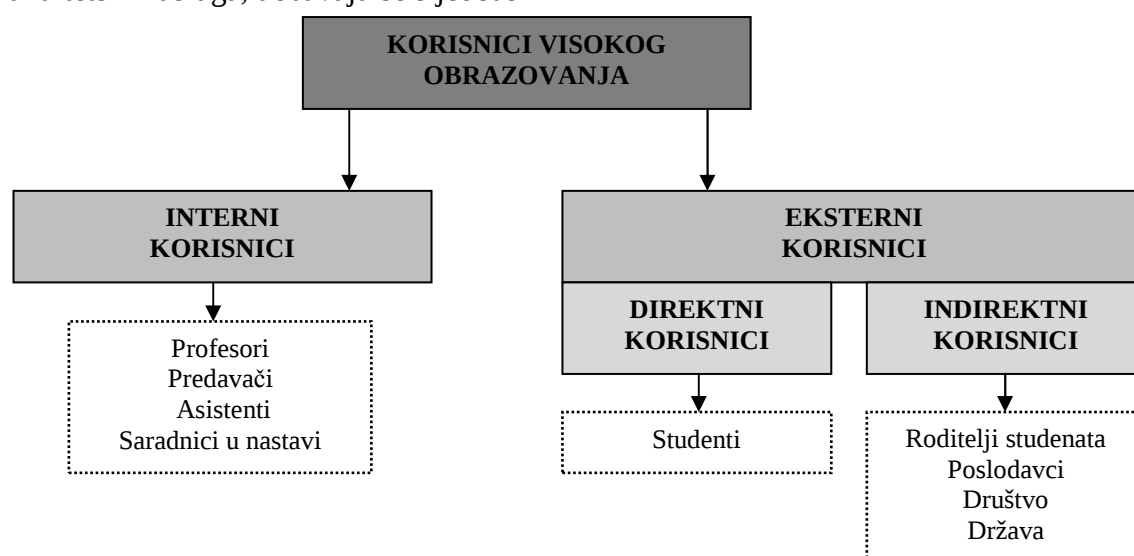
Prema datoj klasifikaciji na slici 2. (kojoj se može dati zamjerka na izostavljanju administrativnog osoblja kao internih korisnika) primjetno je da direktne, primarne (prve) korisnike čine jedino studenti. Može se zaključiti da je najpravičnije fokusirati se na studente kao prve korisnike (kupce)⁴⁰ jer bi tako i sve ostale skupine trebale biti zadovoljene. U suprotnom, fokusirati se na korisnike koji su, praktično, daleko od obrazovnog procesa moglo bi dovesti u opasnost previđanje potreba direktnih korisnika koji su u stalnoj obrazovnoj interakciji.

PRISTUPI MJERENJU KVALITETA OBRAZOVNE USLUGE

Vezujući prirodu usluge i različite korisnike fakultetskih usluga, uočavaju se sljedeće

otežavajuće okolnosti mjerenja kvaliteta usluge visokog obrazovanja: (a) sama usluga je rezultat stvoren aktivnostima u sprezi isporučioaca i korisnika, pa njen kvalitet može u bitnoj mjeri da zavisi i od nivoa učešća korisnika, koje može biti manje ili više intenzivno ili kvalitetno, (b) percepcija korisnika o stepenu ispunjenja zahtjeva je rezultat komparacije očekivanja sa aktuelnim realizovanjem usluge, te je veoma teško kreirati uzorak i testirati uslugu kako bi se sa sigurnošću utjecalo na zadovoljstvo korisnika i (c) kvalitet usluge ne mora nužno da podrazumijeva krajnji izlaz usluge, već najčešće uključuje način pružanja, uslove ambijenta i komfora, međuljudske odnose, vremenske okvire (poštivanje vremenskog rasporeda), olakšice i sl. [2].

Ovakve okolnosti uvjetuju da je dominantni pristup u rješavanju problema mjerenja kvaliteta usluge sličan pristupu u drugim uslužnim sferama, gdje se dominantno koriste ankete sa interno dizajniranim anketnim upitnicima. Dakle, mjerenja kvaliteta usluge u obrazovnim institucijama mahom se baziraju na jednostranim anketama gdje je primjetno zanemarivanje percepcije studenata o sistemu, jer se uglavnom promatra samo segment učenja i



Slika 2. Korisnici usluga visokog obrazovanja

⁴⁰ Sistem kvaliteta ISO 9000 isključivo pominje termin *kupac*

podučavanja mada iskustvo studenata uključuje mnogo više. Anketno evaluiranje isključivo segmenta podučavanja studenata u procesu mjerenja kvaliteta usluge i zadovoljstva u visokom obrazovanju, uz koncipiranje upitnika iz perspektive menadžmenta institucija visokog obrazovanja, teško može obezbijediti kompletnu sliku edukacijskog kvaliteta u današnjim okolnostima.

Ipak, pravilno dizajnirane ankete mogu biti određeno rješenje i tretirati se kao element sistema osiguranja kvaliteta institucija visokog obrazovanja. Naime, standard ISO 9000 strogo ne propisuje metodologiju mjerenja, zbog čega je odgovornost menadžmenta da prosuđuje o valjanosti odabrane metodologije. Dodatni uvjeti koji bi trebali biti ispunjeni su da pri provođenju anketiranja student kao pojedinac mora biti zaštićen, da proces mora biti nezavisan i objektivna i, kao najvažnije, da se njime generiraju nova poboljšanja, uz nužne sankcije u slučaju grubog narušavanja uspostavljene dobre prakse u sistemu kvaliteta [5]. Ipak, aktuelna reforma visokog obrazovanja - Bolonjski proces, u tolikoj mjeri afirmira kvalitet da se mjerenje nivoa kvaliteta više ne može vršiti samo kroz pojedinačne segmente niti samo anketama, posebno ako su upitnici interno dizajnirani, iz perspektive organizacije (fakulteta, univerziteta). Rezultati koji se dobijaju nakon aplikacije takvih jednostranih i nestandardiziranih anketa variraju, što jasno ukazuje na probleme sa pouzdanošću i valjanošću. Takođe, znakovito je da se u takvim mjerenjima često zanemaruje ili potpuno ignorira problem faktora kvaliteta usluge visokog obrazovanja, jer se kvalitet usluge često promatra kao jednodimenzionalni konstrukt. Sa aspekta sistema kvaliteta, posebno je važno da metodologija nije u potpunosti upotrebljiva kao alat u osiguranju kvaliteta ako faktori variraju, te ih je stoga potrebno naučno determinirati i pozicionirati.

Mjerenje kvaliteta usluge visokog obrazovanja potrebno je provoditi kroz evaluaciju nastavnog procesa, ocjenjivanje programa, nastavnika kao i ocjene sistema podrške, ali iz perspektive prvih korisnika obrazovnog procesa – studenata. Programi mjerenja koji ne uvažavaju ukupna iskustva učenja studenata ne mogu poslužiti kao odgovarajući alat osiguranja kvaliteta, što je danas prevashodni cilj pri ustanovljavanju programa mjerenja.

Specifično za edukacijsku praksu razvijeni su i anketni upitnici kao instrumenti mjerenja iskustva studenata, kao što su: "Okruženje radnog prostora" (CES), "Inventura godine" (MCI), "Individualno radno okruženje" (ICEQ), "Percepcija programa" (CPQ), "Studentska evaluacija obrazovanja" (SEEQ), i sl. Kao najvažniji i najprimjenjiviji edukacijski instrumenti izdvajaju se: (a) "Iskustvo studenata koledža" (CSEQ) i (b) "Inventura zadovoljstva studenata" (SSI) [3,4].

Iako su ovi edukacijski instrumenti mjerenja iskustva studenata jedno od mogućih rješenja problema mjerenja kvaliteta usluge visokog obrazovanja, zbog svoje glomaznosti (preko 100 varijabli), nekonzistentnosti sadržaja i konstruiranja u drugom kulturnom miljeu, u našoj zemlji nisu u potpunosti upotrebljivi.

Uspješno mjeriti kvalitet usluge visokog obrazovanja zahtijeva takve instrumente mjerenja sposobne da "hvataju" i evaluiraju samu bit iskustva studenata u kognitivnom i afektivnom domenu, kako bi se obezbjeđivalo evaluiranje i obrazovnog iskustva i iskustava sistema podrške.

Kao rješenje, univerzitetima se sugerira prihvatanje statistički pouzdanih i valjanih općih instrumenata mjerenja kvaliteta usluge koji mogu biti alatom osiguranja kvaliteta, i gdje se kvalitet usluge tretira kao multidimenzionalni konstrukt [3,4]. Opći instrumenti posebno su pogodni za organizacije koje ispunjavaju slijedeće

kriterije: (a) primarni "proizvod" je u svojoj prirodi neopipljiv, (b) učešće (participacija) korisnika u realizaciji usluge i (c) usluga se realizira i konzumira simultano [6]. Kako su nabrojani kriteriji, u stvari, obilježja usluge visokog obrazovanja, može se utvrditi da su opći instrumenti mjerenja kvaliteta usluge, kao statistički valjani i pouzdani, pogodni za institucije visokog obrazovanja, i u funkciji poboljšanja sistema kvaliteta.

NEDOSTACI OPĆIH INSTRUMENTA U VISOKOM OBRAZOVANJU

U sferi usluge visokog obrazovanja kao opći instrumenti mjerenja kvaliteta usluge, u praksi su najzastupljeniji SERVQUAL i izvedeni instrument SERVPERF. Ipak, kako su faktori kvaliteta usluge instrumenata SERVQUAL i SERVPERF općeniti, upitno je uolikoj mjeri opisuju specifični kvalitet usluge visokog obrazovanja. U praksi, operacionalizacija SERVQUAL-a doista je pokazala nedostatke upravo u izvornoj pet-faktorskoj strukturi, koja nije niti stabilna niti potpuna za oblast visokog obrazovanja, što dovodi u pitanje validnost mjerenja kvaliteta usluge visokog obrazovanja polaznom RATER strukturom.

Održivost faktora SERVQUAL-a u njegovoj primjeni u različitim prostorima može se smatrati upitnom i zbog regionalnih utjecaja na njihov sadržaj, jer su očekivanja i percepcije studenata u velikoj mjeri oblikovana kulturnom orijentacijom i cjelokupnim okruženjem. Može se zaključiti da se treba pristupiti redefiniranju instrumenta u smislu definiranog seta varijabli, kako bi se sadržaj približio okruženju gdje se instrument aplicira u cilju pravilnijeg dimenzioniranja kvaliteta usluge visokog obrazovanja.

Problem dimenzionalnosti nije jedini uočeni nedostatak u primjeni SERVQUAL-a u sferi usluge visokog obrazovanja. Svakako najizraženiji problem je ponašanje varijabli baterije očekivanja kao determinante usluge, koja ujedno obavezuje i na relativno dugo dvojno administriranje. Empirijski rezultati istraživanja pokazuju da očekivanje koncipirano kao zasebna baterija u instrumentu dovodi do mnogo varijacija u istom uzorku koje negativno utiču na pouzdanost mjerenja kvaliteta usluge izraženo razlikom percepcije i očekivanja.

Zbog izraženog nepotvrđivanja svih faktora, osnovni koncept SERVQUAL-a gdje je kvalitet usluge, odnosno zadovoljstvo kupca rezultat razlike percepcije i očekivanja, čini se da ipak nije u potpunosti primjenjiv. Tablica jaza percepcije i očekivanja koja se dobija nakon statističkih analiza ne može biti interpretirana u datom relacijskom obliku, već se detektovani značajni jazovi mogu analizirati samo na potvrđenim faktorima. Na temelju ovakvih nalaza, može se zaključiti da je primjerenije odvojeno tumačiti baterije percepcije i baterije očekivanja.

Na drugoj strani, ne može se ni poreći značaj očekivanja u visokom obrazovanju, jer je interakcija *korisnik (student) - realizatori usluge (nastavno osoblje, osoblje podrške)* intenzivnija nego u drugim vrstama usluga. Pored toga, ne odvija se samo međusobna interakcija korisnici – realizatori, već na vrlo specifičan način egzistira i interakcija unutar grupe korisnika i unutar grupe realizatora, što ne vrijedi za druge vrste usluga (npr. banke, servisi...). Zbog toga je veoma izražena komunikacija *od-usta-do-usta* kao bitan činilac očekivanja kvaliteta usluge visokog obrazovanja, što determinantu očekivanja čini važnom u istraživanjima kvaliteta usluge visokog obrazovanja.

Zbog toga se u praksi nameće traženje alternativnog načina tretiranja očekivanja, kako bi ova determinanta kvaliteta usluge ipak bila uključena, uz umanjene negativni utjecaj na ukupan rezultat mjerenja. Kao jedno od rješenja, moguće je modificirati skalu ocjenjivanja tako da se očekivanje tretira posredno, umjesto tretiranja kroz zasebnu bateriju. Na ovaj način bili bi udruženi *diskonfirmativni* i *performans* model, što ima i praktičan značaj jer još uvijek nije razlučeno koji od ovih modela adekvatnije mjeri kvalitet usluge. Ujedno, ovim pristupom moguće je aktivno utjecati i na problem dvojnog administriranja SERVQUAL-a koji uzrokuje zamor ili konfuziju respondenata, što u konačnici rezultira gubitkom kvaliteta informacija.

Usko sa problemom dimenzionalnosti je i problem varijabli instrumenata SERVQUAL i SERVPERF. Pored općenite upitnosti broja varijabli koje opisuju pojedini faktor kvaliteta usluge, naglašeni su i problemi vezani za izdvajanje varijabli unutar drugih faktora, te problem vezan za pozitivnu ili negativnu orijentaciju. Naime, varijable se faktorskom analizom u potpunosti ne izdvajaju unutar faktora sukladno RATER strukturi, i tek se dvije trećine varijabli izdvaja jednako u bateriji očekivanja i bateriji percepcije. Zbog toga, za jedan broj varijabli može se konstatirati da ne objašnjavaju problem u dovoljnoj mjeri, što narušava valjanost mjerenja.

Svi ovakvi rezultati česti su kada je u pitanju apliciranje originalnog SERVQUAL-a i SERVPERF-a u visokom obrazovanju, što navodi na zaključak o nužnosti prilagođavanja (i) ovih instrumenata sferi usluge visokog obrazovanja.

ZAKLJUČAK

Mjerenju kvaliteta usluge usluge visokog obrazovanja suprostavljaju se izražene specifičnosti visokoobrazovne usluge (neopipljivost, heterogenost, otežanu standardizaciju te simultanost produkcije i konzumacije usluge), s jedne strane, te prisustvo više zainteresovanih strana sa različitim zahtjevima za kvalitetom, s druge strane. Uslijed toga, još uvijek ne postoji jedinstveni i općeprihvaćeni instrument, te se u praksi mjerenja kvaliteta usluge visokog obrazovanja primjenjuju metode sa upitnom valjanošću i pouzdanošću, mahom tretirajući kvalitet usluge kao jednodimenzionalni konstrukt. Čak ni instrumenti mjerenja kvaliteta usluge sa potvrđenim statističkim pokazateljima pouzdanosti i valjanosti (SERVQUAL, SERVPERF) koji se nude kao rješenje u sferi usluge visokog obrazovanja, i gdje se kvalitet usluge tretira kao multidimenzionalni konstrukt, nisu u potpunosti primjenjivi u svojoj izvornoj formi.

Može se zaključiti da je mjerenje kvaliteta usluge visokog obrazovanja kompleksna problematika, i jedno još uvijek otvoreno polje za šira stručna i naučna istraživanja. Njihov primarni cilj je iznalaženje adekvatne metodologije koja je sposobna producirati statistički valjane i pouzdane rezultate, čime se metodologija potencijalno angažuje kao alat osiguranja kvaliteta i postaje funkcijom poboljšanja sistema kvaliteta.

LITERATURA

1. Babić-Hodović, V., (1996): "Marketing usluga", poglavlje u knjizi: Grupa autora: Osnovi marketinga, Ekonomski fakultet Sarajevo, Sarajevo, 1996., pp. 511-549
2. Brdarević, S., Soković, M., Plančić, I., Jašarević, S., (2003): "Measurement of Customer in High Education, on example from Faculty of Mechanical Engineering in Zenica", 22th Scientific Conference with International Participation ORGANIZATION, INFORMATICS, PERSONNEL - Management and Organisation Development, 26-30. september, Portorož, Slovenia.
3. Cuthbert, P.F., (1996): "Managing service quality in higher education: Is SERVQUAL the answer?, Part 1", Managing service quality, Vol. 6. No. 2, pp. 11-16.
4. Cuthbert, P.F., (1996): "Managing service quality in higher education: Is SERVQUAL the answer?, Part 2", Managing service quality, Vol. 6. No. 3, pp. 31-35.
5. Petković, D., Plančić, I., (2008): "Kvalitet u visokom obrazovanju: izazovi i nedoumice", Ekonomski fakultet Zenica, Zenica.
6. Ruby, A.C., (1998): "Assessing satisfaction with selected student services using SERVQUAL, a market driven model of service quality", NASPA journal, vol.35, No 4, pp 331-341.
7. Snipes, R., Thomson, N., (1999): "An empirical study of the factors underlying student service quality perceptions in higher education", Academy of Educational Leadership Journal, Vol. 3, No. 1, pp.39-57.
8. Winn, R.C., Green, R.S., (1998): "Applying Total Quality Management to the educational process", TEMPUS publication Int. J. Engng Ed., Vol. 14, No. 1, pp. 24-29.