

OSIGURANJE KVALITETA RADA VISOKOŠKOLSKIH USTANOVA POMOĆU EVALUACIJE RADA STUDENTSKE SLUŽBE

Ranko Bojanić¹, Bratislav Radumilo², Ljubomir Milašinović³, Goran Konjović⁴

^{1,2,3,4}Univerzitet u Novom Sadu, Fakultet tehničkih nauka, Novi Sad, Srbija

¹bojanic@uns.ac.rs, ²bratislavr@uns.ac.rs, ³ljubomir@uns.ac.rs, ⁴goran.konjovic@uns.ac.rs

Kratak sadržaj: Uspostavljanje sistema obezbeđenja kvaliteta visokoškolskih ustanova dovelo je do mogućnosti doprinosa razvoju ustanova i da one postanu ravnopravni partneri u uspostavljanju i obezbeđenju kvaliteta. Sistem obezbeđenja kvaliteta rada visokoškolskih ustanova podrazumeva praćenje, prikupljanje, proveru, procenu i vrednovanje celokupnog rada ustanova. Pored ovih analiza visokoškolske ustanove preduzimaju odgovarajuće mere za unapređenje daljeg rada. Učesnici u sistemu osiguranja kvaliteta su pre svega studenti, nastavnici, nenastavno osoblje (stručne službe), rukovodstvo ustanove i ostali stejkholderi. U ovome radu bavićemo se evaluacijom rada administrativno-stručnih službi i njihov doprinos osiguranju kvalitetu rada visokoškolske ustanove. Analiza je rađena na osnovu istraživanja na FTN iz Novog Sada, gde se svake godine radi ocenjivanje rada stručnih službi gde studenti i nastavnici ocenjuju njihov rad. Predstavićemo rezultate do kojih smo došli a koji se odnose na rad studentske službe kao jedne od najvažnijih službi koje pružaju podršku studentima i nastavnicima u obavljanju njihovih zadataka.

Ključne reči: Studentska služba, evaluacija, kvalitet, studenti, nastavnici

QUALITY ASSURANCE OF THE HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS THROUGH THE WORK EVALUATION OF THE REGISTRAR'S OFFICE

Abstract: Establishing the system of quality assurance of higher education institutions has led to the possibility of contributing to the development of institutions and becoming an equal partner in the quality assurance. The quality assurance system for higher education institutions involves monitoring, collecting, controlling, and evaluating the overall work of institutions. In addition to these analyses, higher education institutions take appropriate measures to improve further work. Participants in the quality assurance system are primarily students, teachers, non-academic staff and offices, management of the institution and other relevant stakeholders. In this paper, the evaluation of the work of the administrative-professional services will be covered and their contribution to ensuring the quality of work of the higher education institution. The analysis is done based on the research at the Faculty of Technical Sciences, Novi Sad which includes every year assessment of the work of professional services by students and teachers. The results referring to the work of the Student Registrar's Office as one of the most important services that supports students and teachers will be presented.

Key Words: Registrar's Office, evaluation, quality, students, teachers

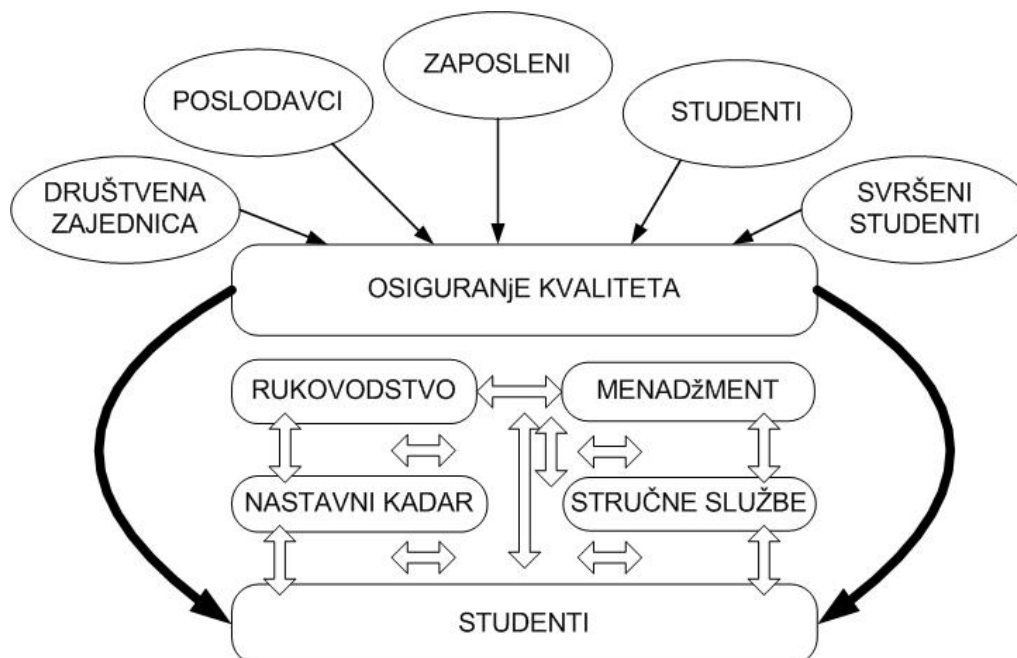
1. UVOD

Uspostavljanjem sistema koji će osigurati kvalitet visokog obrazovanja, visokoškolske ustanove su dobile mogućnost da doprinesu sopstvenom razvoju i da budu ravnopravni partneri u uspostavljanju i obezbeđenju kvaliteta. Sistem obezbeđenja kvaliteta podrazumeva praćenje, prikupljanje, proveravanje, procenu i vrednovanje podataka iz celokupnog rada ustanove, a analizom i primenom odgovarajućih metoda poduzeće se mere i radnje za dalje unapređenje.

S obzirom da je kvalitet promenljiva kategorija koja zavisi od niza faktora koji su izloženi stalnim promenama shodno dešavanjima koja diktiraju procese u sistemu visokog obrazovanja i kreiraju strategije, potrebno je stalno praćenje promena u dostizanju postavljenih ciljeva sistema po kojima se visoko obrazovanje razvija i unapređuje u Republici Srbiji. Kvalitet jedne visokoškolske ustanove ceni se i ocenjuje prema stepenu praćenja promena i mogućnostima visokoškolske ustanove da se prilagođava aktuelnim dešavanjima u kojima studenti moraju biti na prvom mestu i u svakodnevnim aktivnostima postupci visokoškolske ustanove moraju biti izloženi proverama koje upućuju na stepen kvaliteta i upotrebljivost u odnosu na aktuelna dešavanja i situacije. Zbog svega navedenog sistem provere kvaliteta visokoškolskih ustanova je potrebno stalno dopunjavati a prema potrebi i nastalim situacijama menjati a sve u svrhu kontinuiranog procesa poboljšanja kvaliteta. Da bi mogli pratiti i unaprediti kvalitet rada visokoškolske ustanove potrebno je odrediti parametre koji će se meriti jer samo ono što izmerimo time možemo i upravljati. Pre definisanja performansi kvaliteta rada visokoškolskih ustanova potrebno je definisati koje su to zainteresovane strane za uspešan rad, ko je korisnik proizvoda i šta je proizvod visokoškolskih ustanova.

Proizvod visokoškolskih ustanova je novostečeno znanje, veštine i kompetencije koje studenti stižu tokom studija. Visokoškolske ustanove trebaju da stave akcenat na sticanje veština i kompetencija koje će studente izdvajati u odnosu na druge a ne sme se zaboraviti i sticanje novih znanja. Korisnici ovih proizvoda visokoškolskih ustanova su prvenstveno poslodavci, dok su studenti indirektni korisnici koji za znanja, veštine i kompetencije dobijaju određene nadoknade.

Kada se govori o zainteresovanim stranama za uspešan rad visokoškolskih ustanova to su: poslodavci, studenti, svršeni studenti, zaposleni u ustanovama, roditelji studenata, država (nadležna Ministarstva), šira društvena zajednica.



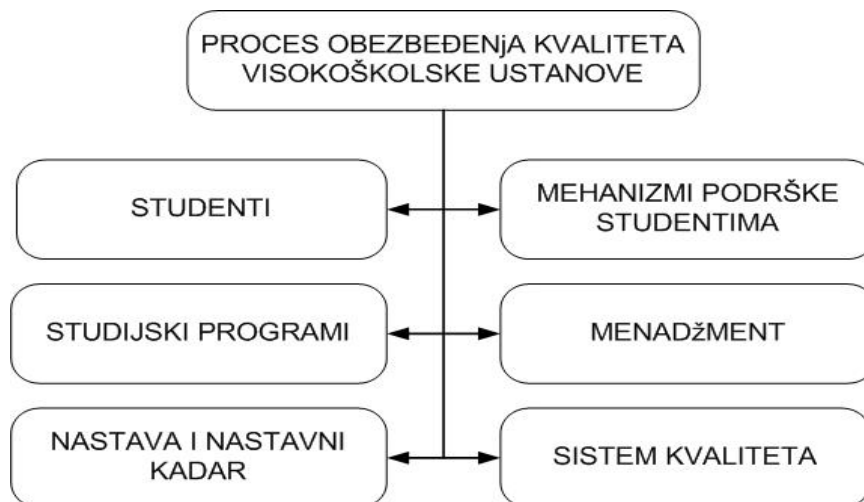
Slika 1. Učesnici u postupku osiguranja kvaliteta

Osiguranje kvaliteta visokoškolske ustanove treba da ostvari nastavno osoblje, rukovodstvo ili menadžment ustanove i stručne službe koje pružaju mehanizme za podršku studiranju. U visokoškolskim ustanovama postoje stručne službe kao što su: studentska služba, marketing služba, biblioteka, računovodstvo i knjigovodstvo, služba za akreditaciju kao i tehnička služba.

Da bi se osigurao kvalitet rada visokoškolskih ustanova potrebno je sprovesti evaluaciju svih službi kako od strane studenata tako i od strane zaposlenih, jer ove službe, sem studentima, pružaju podršku i nastavnom osoblju. Na Fakultetu tehničkih nauka se sprovodi anketa na osnovu koje se radi evaluaciju rada ovih službi a mi ćemo analizirati rad studentske službe kao jedne od najvažnijih službi visokoškolske ustanova.

2. EVOLUCIJA RADA STUDENTSKE SLUŽBE

Za uspešan rad visokoškolskih ustanova pored kvalitetnog nastavnog kadra potreban je i dobro razvijen mehanizam za podršku studijama, odnosno podršku studentima i nastavnom osoblju. Da bi ovi mehanizmi bili na zadovoljavajućem nivou za osiguranje kvalitetnog rada ustanove potrebno je vršiti evaluacije njihovog rada. U ovome radu prikazaćemo evaluacije rada studentske službe na Fakultetu tehničkih nauka u Novom Sadu, koja se vrši svakodnevno od strane studenata, dok od strane nastavnog osoblja svake treće godine. Proces evaluacije rada studentske službe se vrši anketnim upitnikom koji se distribuira on-line svim aktivnim studentima, dok svršeni studenti popunjavaju anketu i nakon završetka studija. Anketni upitnik se sastoji od evaluacije rada: rukovodstva fakulteta, biblioteke, studentske službe, službe za studentske programe, marketing službe i službe tehničkih poslova. Pored toga, studenti ocenjuju i opremljenost fakulteta, izgled sajta, ambijent življenja i ostale njima bitne elemente kvaliteta. Rezultati ankete se obrađuju i analiziraju i na osnovu dobijenih rezultata se preduzimaju adekvatne korektivne mere. Studentska služba zapošljava 24 radnika i podrška su studentima koji studiraju na jednom od 93 studentskih programa na svim nivoima studija koji se izvode na FTN-u.



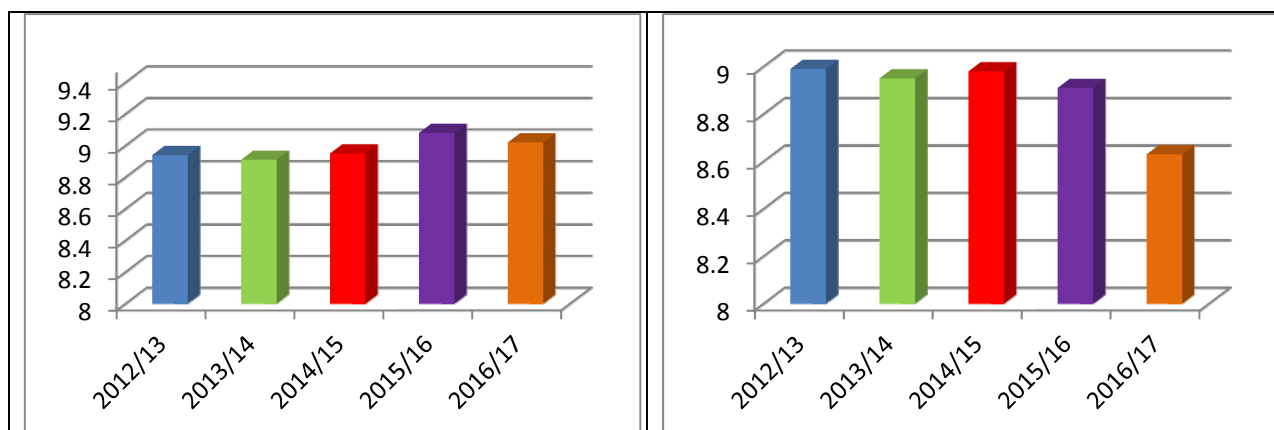
Slika 2. Proces osiguranja kvaliteta u visokoškolskim ustanovama

U radu su predstavljene rezultati studentske ankete za poslednjih 5 godina odnosno od 2012/13. do 2016/17. školske godine. Ovim radom nisu obuhvaćeni rezultati ankete iz školske 2017/18. godine jer su još uvek u procesu obrade. Istraživanje smo podelili u dve grupe i to rezultate istraživanja u kojima su učestvovali studenti osnovnih akademskih studija i studenti master akademskih studija. Provera se vrši na svim nivoima studija ali zbog malih grupa studenata smatramo da uzorak nije pouzdan.

Tabela 1 – Prosečna ocena rada studentske službe u periodu od školske 2012/13. do 2016/17. godine

Školska godina	OAS	MAS	Prosek FTN
2012/13.	8.94	8.99	8.99
2013/14.	8.91	8.95	8.92
2014/15.	8.95	8.98	8.96
2015/16.	9.08	8.91	9.06
2016/17.	9.02	8.63	8.99

Analizom rezultata ankete u kojoj su učestvovali aktivni studenti osnovnih akademskih studija, vidi se da je ocena zadovoljavajuća sa stanovišta osiguranja kvaliteta rada FTN-a jer se kreće u intervalu od 8,91 do 9,08 i da je svake godine rezultat sve bolji (Slika 3.). Ovo nam govori da evaluacija rada službe daje rezultate jer se kvalitet podiže iz godine u godinu i da je rukovodstvo Fakulteta kao i zaposleni u studentskoj službi ozbiljno shvatili značaj evaluacije njihovog rada.

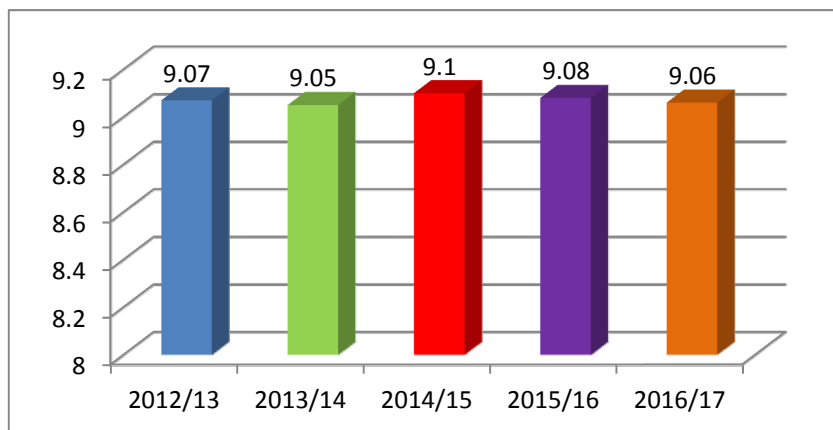


Slika 3. Prosečna studentska procena rada Studentske službe FTN-a u anketi pri upisu naredne školske godine, po nivoima studija (OAS i MAS)

Analizom rezultata ankete u kojoj su učestvovali aktivni studenti master akademskih studija, prosečna ocena se kretala u intervalu od 8,63 do 8,99. Interval ocena je različit u odnosu na osnovne studije gde se godinama kvalitet povećavao odnosno ocena je bila veća dok je kod master studija situacija različita i ocena je svake godine manja.

Kada se analizira ukupna prosečna ocena na svim nivoima studija gde su uključeni i studenti osnovnih strukovnih studija, specijalističkih strukovnih, doktorskih i specijalističkih akademskih studija interval ocena rada studentske službe je od 8,92 do 9,06 i dosta je sličan intervalima ocene studenata OAS a razlog je taj što je na FTN-u najveći broj studenata koji studira osnovne akademske studije.

Pored ovih učesnika u evaluacije rada studentske službe, uključeni su i student koji su završili svoje studije. Anketa se vrši prilikom završetka studija odnosno pre promocije diplomiranih inženjera i master inženjera. Rezultati do kojih smo došli su da se prosečna ocena kretala u interval od 9,05 do 9,10, što je ocena iznad očekivanih odnosno zacrtanih ciljeva.



Slika 4. Prosečna studentska procena rada Studentske službe FTN-a u anketi prilikom završetka studija

Može se primetiti da su studenti koji su završili studije bolje ocenili rad studentske službe nego aktivni studenti. Ovo je značajan podatak jer studenti kada završe studije su u boljoj prilici da ocene rad svih službi koji su im pružali podršku u procesu studiranja jer su u prilici da daju realniju sliku rada jer postoje manji broj faktora koji utiče na tu sliku (kašnjenje prijave ispita, opomene zbog neplaćanja itd).

Pored studenata rad studentske službe ocenjuje i nastavno osoblje i njihova ocena je značajna za ocenu kvaliteta rada. Studentska služba pruža podršku celokupnom procesu studiranja kako studentima tako i nastavnom osoblju, pogotovo na FTN-u gde je u toku proces digitalizacije i veći deo komunikacije i podrške nastavnicima se odvija preko informacionog sistema studentske služne FTN-a (Nastavnički servis). Ova evaluacija se radi svakih tri godine i mi imamo rezultate od 2014 godine (anketa se radi na kraju kalendarske godine) gde su nastavnici i saradnici ocenili rad službe sa ocenom 9,59 što je veća ocena od one koju su im dali studenti.

3. ZAKLJUČAK

Evaluacija rada službi koje su podrška procesu studiranju je bitna za ocenjivanje ukupnog nivo kvaliteta visokoškolske ustanove. Studentska služba kao najbitnija služba u tom procesu je prva koju studenti sretnu kada dođu na fakultet tako da oni tu kreiraju početnu sliku o fakultetu. Kada se govori o studentskoj službi FTN-a vidimo da su korisnici njenih usluga zadovoljni kvalitetom njihovog rada i da su zaposleni nastavnici FTN-a dali veću ocenu od studenta. Ova evaluacija treba da posluži podizanju celokupnog nivoa kvaliteta visokoškolske ustanove i tek tada će opravdati svoju svrhu.

4. LITERATURA

- [1] *Ankete studenata na Fakultetu tehničkih nauka u Novom Sadu - pregled aktivnosti i rezultati*, Edicija: Tehničke nauke – Monografije, Broj 76, FTN Izdavaštvo, Novi Sad, 2018.
- [2] Radumilo B., Milašinović Lj., Doroslovački R., Vilotić D., Kovačević I., Budak I.; *Informacioni sistem studentske službe FTN-a trenutno stanje i mogućnosti unapređenja*, XXIV Skup Trendovi Razvoja - digitalizacija visokog obrazovanja, Kopaonik, 21.-23.02.2018
- [3] Konjović Z, Bojanić R , Konjović G, Nikolić D, Kovačević I.; *Anketni proces u visokoškolskim ustanovama u Republici Srbiji – prednosti i mane*, XXIII Skup Trendovi Razvoja - položaj visokog obrazovanja i na, Zlatibor 22.-24.02.2017