

**POSTUPAK PROVOĐENJA STUDENTSKE EVALUACIJE
KVALITETA IZVOĐENJA NASTAVE NA UNIVERZITETU „DŽEMAL
BIJEDIĆ“ U MOSTARU**

**THE IMPLEMENTATION PROCESS OF STUDENTS' EVALUATION
OF TEACHING PROCES QUALITY AT „DŽEMAL BIJEDIĆ“
UNIVERSITY OF MOSTAR**

**Alim Abazović, koordinator za osiguranje kvaliteta
doc.dr. Dragi Tiro, dipl.ing.
Univerzitet „Džemal Bijedić“ u Mostaru**

REZIME

U radu je opisan postupak provedbe studentske evaluacije kvaliteta izvođenja nastave na Univerzitetu „Džemal Bijedić“ u Mostaru. Postupak provođenja studentske evaluacije je uniforman i provodi se prema istoj proceduri za svaki predmet i za sve nastavnike i saradnike uključene u nastavni proces na svim fakultetima Univerziteta „Džemal Bijedić“ u Mostaru. Dobiveni rezultati se dostavljaju menadžmentu Univerziteta, dekanu fakulteta, šefu odsjeka i evaluiranom nastavniku. Studentska evaluacija se tretira kao element sistema kvaliteta na Univerzitetu „Džemal Bijedić“ u Mostaru.

Ključne riječi: studentska evaluacija, kvalitet nastavnog procesa, osiguranje kvaliteta

SUMMARY

The paper describes the students' evaluation of teaching process quality at University „Džemal Bijedić“ in Mostar. The students' evaluation procedure is unique for every faculties at University and it is performed for every subject and professor involved in the teaching process. The results have delivered to the management of University, deans of faculties, heads of departments and to the teachers. The students' evaluation is treated like the quality system's element at University „Džemal Bijedić“ in Mostar.

Key words: the students' evaluation, teaching process quality, quality assurance

1. UVOD

Provođenje studentske evaluacije kvaliteta izvođenja nastave na Univerzitetu „Džemal Bijedić“ u Mostaru jeste relativno novija pojava. Određenih anketiranja, doduše, je uvijek bilo. Međutim, anketiranjem studenata o nastavnom procesu sistemski i planski na nivou Univerziteta se počelo provoditi sa razvojem Osnova strategije razvoja Univerziteta. U skladu sa prijedlogom Kancelarije za osiguranje kvaliteta na nivou Univerziteta usvojeno je Upustvo za provođenje ankete (Procedura za provođenje ankete). Ovim se upustvom određuju organizacija Studentske ankete o procjeni kvalitete rada nastavnika, ciljevi i namjena ankete,

pravila provođenja ankete, načini raspodjele anketnog materijala, postupci anketiranja, obuka anketara, prikupljanje anketnog materijala, obrada podataka, raspoloživost podataka te način prikaza rezultata ankete. Studentsku evaluaciju kvaliteta izvođenja nastave na Univerzitetu „Džemal Bijedić“ u Mostaru smo po prvi put proveli u ljetnom semestru akademske 2006./07. godine. Anketa je provedena i u ljetnom semestru akademske 2007./08. godine. Osnovna karakteristika postupka provođenja ankete jeste ta da se anketa provodi na svim fakultetima Univerziteta, na svim predmetima i evaluira sve nastavnike (profesore, asistente, saradnike...) koji učestvuju u nastavnom procesu na Univerzitetu „Džemal Bijedić“ u Mostaru.

2. PROVOĐENJE STUDENTSKE EVALUACIJE KVALITETA IZVOĐENJA NASTAVE NA UNIVERZITETU „DŽEMAL BIJEDIĆ“ U MOSTARU

U literaturi je dokumentirano korištenje čitavog niza metoda u svrhu ispitivanja kvaliteta obrazovnog procesa, nastavnog rada profesora, te izvedbe kolegija, u našem slučaju predmeta: različite mjere ishoda učenja, samoevaluacija nastavnika, procjena od strane kolega nastavnika (peer), procjene ekspertnih sudaca i slično. Jedna od najčešće korištenih metoda jest upravo studentska evaluacija nastave. Postoji nekoliko argumenata koji govore u prilog korištenju studentske ankete kao vrlo korisne metode za evaluaciju nastave:

- a) studenti su glavni izvor informacija o radnom okruženju na nastavi, sposobnosti nastavnika da motivira studente za kontinuirano učenje, te odnosu i načinu komunikacije između studenata i nastavnika;
- b) Studenti su najlogičniji „ocjenjivači“ kvalitete i korisnosti kolegija te mogu izraziti svoje zadovoljstvo sadržajem kolegija, metodama podučavanja, korištenim priručnicima, dobivenim zadacima i sl.;
- c) Procjene studenata ohrabruju komunikaciju između studenata i njihovih nastavnika.

Nadalje, studentske procjene određenih profesora i kolegija mogu koristiti drugim studentima pri odabiru kolegija i nastavnika, što povećava vjerovatnoću da će kvalitet u podučavanju biti prepoznat i nagrađen.

2.1. Organizacija ankete

Za provedbu ankete odgovorna je Kancelarija za osiguranje kvaliteta (Kancelarija), koja koordinira aktivnosti svih sudionika uključenih u izvođenje ankete. Svaki Fakultet, kao organizaciona jedinica Univerziteta, najkasnije do 10. sedmice nastave u semestru upućuje Kancelariji popis nastavnika i saradnika koji obavljaju nastavu u tom semestru.

2.2. Cilj i sadržaj ankete

Cilj provođenja ankete jest vrednovanje kvaliteta izvođenja nastave i vrednovanje nastavnog rada nastavnika na pojedinom predmetu.

Anketni upitnik sadrži pitanja koja se odnose na: a) ispitanika (studenta); b) kvalitet rada nastavnika i c) na poleđini upitnika ispitanik može napisati zapažanja o nastavniku.

2.3. Priprema

Kancelarija do 8. sedmice nastave u semestru upućuje dopis fakultetima u kojem traži popis predmeta i nastavnika nad kojima će se provesti anketa u tekućoj akademskoj godini. Popis se unosi u tabelu sljedećeg sadržaja:

Naziv predmeta	Nastavnik prezime, ime	Vrsta nastave predavanja/vježbe/ostalo	Semestar Z/LJ	Broj studenata
----------------	---------------------------	---	------------------	-------------------

Kada isti predmet predaje više nastavnika (asistenata) po grupama, potrebno je za svakog nastavnika (asistenta) popuniti jedan anketni listić. Za nastavnike koji u nastavi nekog predmeta sudjeluju s manje od 30% učešća ne provodi se anketa na tom predmetu. Anketom se obuhvaća sve oblike nastave odabranog kolegija: predavanja, vježbe i seminari itd. Kancelarija za osiguranje kvaliteta, na osnovi iskazanog plana, štampa potreban broj anketnih listova. Anketarima se isporučuje potreban broj anketnih upitnika (jednak zbiru studenata iz popisa), potreban broj omotnica i kontrolnih listova. U Kontrolni list upisuju se podaci o predmetu i nastavniku, vrijeme i datum provođenja ankete, oznaku prostorije, broj ispunjenih upitnika, ime i potpis anketara. Kancelarija za osiguranje kvaliteta organizuje edukaciju anketara. Anketari su studenti koji se uzaberu na osnovu javnog konkursa kojeg objavi Kancelarija za osiguranje kvaliteta, uz saglasnost i odobrenje Kolegija rektorata (menadžmenta Univerziteta).

2.4. Rukovanje anketnim materijalom

Kancelarija dogovara sa Fakultetima termine za provođenje studentske ankete, te ih informira o okvirnom trajanju ankete. Studenti se o sadržaju ankete obavještavaju prikladnim plakatima, elektroskim putem, itd., a koje priprema i distribuira Kancelarija. Studentima sve informacije o anketi dostupne su na web stranici Univerziteta. Kancelarija dostavlja anketarima anketni materijal najkasnije do 13 sedmice nastave u semestru.

2.5. Vrijeme provođenja ankete

Studentska ocjena rada pojedinih nastavnika i kolegija provodi se u 14 i 15 sedmici nastave u semestru. Radi se ustvare o posljednjim sedmicama semestra, izuzev zadnje sedmice. Ukoliko nastavnik predviđa raniji završetak nastave mora u dogovoru sa Kancelarijom osigurati studentima provođenje evaluacije.

2.6. Provođenje ankete

Na osnovi plana provođenja ankete, anketar preuzima anketne upitnike, omotnicu i kontrolni list s izvještajem o provedenom anketiranju od voditelja Kancelarije i dolazi na predavanje ili vježbe/seminar određenog predmeta.

Anketar se treba pridržavati sljedećih pravila:

1. Anketa je anonimna i provodi se grupno za vrijeme nastave zadanog predmeta i to na početku prvog sata predavanja, vježbi ili seminara.
2. Za vrijeme provođenja ankete nastavnik/asistent nije prisutan u dvorani.
3. Anketar na početku studentima čita uputu, nakon toga im dijeli anketne upitnike i odgovara na njihove moguće upite.
4. Anketar se brine za disciplinu za vrijeme provođenje ankete.
5. Nakon što studenti izvrše procjenu anketar sakuplja upitnike, stavlja ih u omotnicu, te ispunjava kontrolni list s izvještajem o provedenom anketiranju koji sadrži sljedeće informacije:
 - a) Naziv predmeta:
 - b) Vrijeme i datum provedbe ankete:
 - c) Broj ispunjenih anketnih upitnika:
 - d) Ime i potpis anketara
6. Nakon provedene ankete anketar zatvara (lijepi) omotnicu pred studentima i dostavlja je Kancelariji do kraja radnog dana, a najkasnije do početka narednog radnog dana.

U slučaju da iz opravdanog razloga procjenu određenog predmeta izvrši mali broj studenata, koordinator projekta treba odrediti novi termin za evaluaciju za one studente koji nisu mogli pristupiti anketi. Sudjelovanje u anketi je dobrovoljno.

2.7. Prikupljanje anketnog materijala

Anketni materijal – zalijepljene omotnice pohranjuje se i čuva u posebno označenim kutijama u Kancelariji. Na kutijama se nalazi naljepnica na koju se upisuju identifikacijski podaci: naziv institucije, akademska godina, semestar i broj sadržanih omotnica. Kancelarija je dužna čuvati anketne materijale od neovlaštenog pristupa.

2.8. Obrada anketnog materijala

Anketni materijal se obrađuje ručno i unosom podataka u bazu podataka. Obrada anketnih upitnika obavlja stručna osoba koju odredi Kancelarija. Osoblje koje provodi obradu materijala obavezuje se na čuvanje tajnosti podataka ankete.

Postupak obrade je sljedeći:

1. U tabeli prijavljenih predmeta svakom paru nastavnik/predmet dodjeljuje se brojevana šifra koja redom sadrži identifikacijske podatke za fakultet, odsjek, predmet, nastavnika, vrsti nastave (predavanja/vježbe), semestru, broju studenata.
2. Otvara se kutija s anketnim materijalom te se zapisnički ustanovljava je li kutija prethodno neovlašteno otvarana te se sravnjuje iskazani i stvarni broj omotnica u kutiji.
3. Uzima se prva omotnica, otvara se te se iz nje vadi kontrolni list i na njega se upisuje šifra utvrđena u stavu 1.
4. Podaci se unose u datoteku pod šifrom danoga para nastavnik/kolegij.
5. Po dovršenom unosu anketni se upitnici vraćaju u svoju omotnicu.
6. Dovršetakom obrade svih omotnica jedne kutije one se spremaju natrag u kutiju, kutija se zatvara lijepljenjem i pohranjuje do završetka anketne kampanje toga semestra.

Dovršetakom obrade cjelokupnog anketnog materijala baza podataka se objedinjuje (ukoliko je rađena pomoću više računala) te se pohranjuje na trajni medij (CD). Provodi se statistička obrada podataka na nivou Univerziteta i priprema podataka za svaki Fakultet posebno.



Univerzitet „Džemal Bijedić“ u Mostaru
Anketni list za procjenu nastavnika i saradnika

Poštovane studentice i studenti,
U okviru projekta vrednovanja nastave na Univerzitetu „Džemal Bijedić“ putem ovog upitnika možete procijeniti svoje zadovoljstvo kvalitetom nastave vaših nastavnika i asistenata na svakom pojedinom predmetu, te izvedbu predmeta u cjelini. Vaši iskreni odgovori mogu upozoriti na nedostatke i teškoće u nastavi, te utjecati na poboljšanje njezinog kvaliteta. Ako neku procjenu ne možete dati ili nije primjenjiva na određenog nastavnika ili predmet, odaberite odgovor "ne mogu procijeniti". Molimo vas da sve procjene dajete zacrtaivanjem kvadratića uz odabirani odgovor.

A Opći podaci o studentici/studentu:

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|----|
| 1. Spol: | 2 | 3 | 4 | | |
| 2. Vrijeme prisutnosti na nastavi ovog nastavnika: 1 = rijetko (do 30%) 2 = povremeno (30-70%) 3 = redovno (više od 70%) | 1 | 2 | 3 | | |
| 3. Kakav je, na početku nastave, bio vaš interes za sadržaje koje kolegij obrađuje: 1 = mali 2 = umeren 3 = veliki | 1 | 2 | 3 | | |
| 4. Koja vam je do sada najviše ocjena u redovnoj: | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 5. Koju ocjenu očekujete iz ovog kolegija: | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

B Procjena nastavnika/nastavnice na zadanom kolegiju:

Na sljedećoj ljestvici procijenite u kojoj mjeri navedene tvrdnje dobro opisuju rad nastavnika/nastavnice:
u potpunosti se ne slažem (1) 2 3 4 (5) u potpunosti se slažem

- | | | | | | |
|--|------------|---|---------|---|---|
| 1. Kroz nastavu pokazuje dobro poznavanje sadržaja predmeta. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Na postavljena pitanja odgovara stručno i spremno. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Kvalitetnim primjerima i zadacima olakšava razumijevanje sadržaja. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Jasno i razumljivo izlaže/demonstrira nastavne sadržaje. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Nastava je dobro strukturirana i raspoloživo vrijeme je racionalno iskorišteno. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Jasno definiira ciljeve nastave i ono što očekuje od studenata. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. Nastava je zanimljiva i dinamična. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Upotrebom nastavnih pomagala i savremene tehnologije podiže kvalitetu nastave. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. Imati dobre komunikacijske vještine i stvara ugodnu radnu atmosferu. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. Prema studentima se odnosi korektno i poštovanjem. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. Dostupan je i sretljiv za konsultacije sa studentima. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. Motiviran je za rad i savjesno izvršava svoje obaveze. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. Nastavu održava redovno i na vrijeme. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. Koju biste opću ocjenu dali ovom nastavniku/nastavnici u cjelini? | nedovoljno | | izvrsno | | |

OKRETNOSTI LISTI

U ovom dijelu upišite svoje komentare vezane uz nastavnika/nastavnicu i predmet. Molimo vas da pišete velikim štampanim slovima. Vaši komentari bit će dostupni nastavnicima nakon završetka glavnih ispitnih rokova.

C Komentari na rad nastavnika/nastavnice:

C1. Šta vam se u radu nastavnika/nastavnice na ovom predmetu posebno sviđelo?

C2. Šta vam se nije sviđelo u radu nastavnika/nastavnice na ovom predmetu?

C3. Šta biste predložili s ciljem unapređenja kvalitete nastave?

UNIVERZITET „DŽEMAL BIJEDIĆ“ VAM SE ZAHVALJUJE NA SARADNJI!

Slika 1. Izgled anketnog upitnika str 1.

Slika 2. Izgled anketnog upitnika str 2.

Na slikama 1. i 2. dat je prikaz izgleda anketnog upitnika (jedan list papira sa dvije strane) koji se koristi u postupku studentske evaluacije kvaliteta izvođenja nastave na Univerzitetu „Džemal Bijedić“ u Mostaru.

2.9. Raspolaganje podacima

Podaci ankete za Univerzitet, ukoliko tako odluči nadležni organ Univerziteta, objavljuju se na internet stranici Univerziteta. Podaci moraju čuvati privatnost nastavnika obuhvaćenih anketom i ispitanika. Podaci za pojedini Fakultet dostavljaju se dekanu u tabličnom obliku na način da je identifikacija nastavnika i pripadnih predmeta moguća jedino na osnovu ključa šifri koji se dostavlja kao posebna datoteka. Dekan je dužan organizirati dešifriranje tablice prema nastavnicima i predmetima i dostavu podataka nastavnicima koji su obuhvaćeni anketom. Pri tome je potrebno čuvati tajnost podataka.

Statistički rezultati koji se saopštavaju za pojedinog nastavnika sadržavaju:

- A) frekvencije ili postotke odgovora na pojedino pitanje
- B) aritmetičke sredine i standardne devijacije procjena za nastavnika, svih nastavnika na godini studija, svih nastavnika odsjeka i/ili Fakulteta.

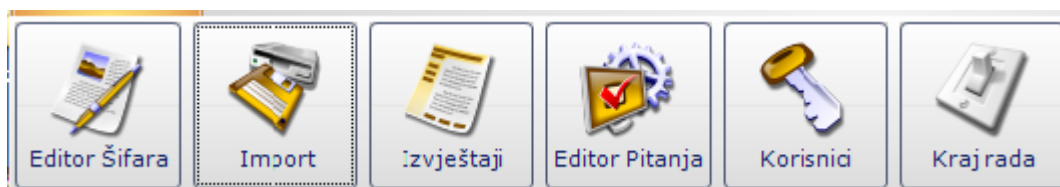
Nastavnik dobiva potpun uvid u vlastite podatke i relativan plasman unutar Fakulteta.

Rezultati ankete dostavljaju se nastavnicima nakon ispitnog roka iza semestra u kojem je anketa obavljena. Rezultati ankete za pojedinog nastavnika pohranjuju se i u dosje nastavnika i stavljaju se na uvid za izbor/reizbor nastavnika. U slučaju nejasnoća i sumnji u ispravnost podataka, Fakultetu se dopušta uvid u obrađeni materijal dotičnog Fakulteta u roku od 15 dana od primanja podataka. Obrađeni anketni materijal Kancelarija vraća dekanu Fakulteta. Dekan je obavezan omotnice s anketnim upitnicima dostaviti nastavniku na kojeg se odnose rezultati radi uvida u odgovore studenata, ukoliko nadležni organ Univerziteta ne odredi drugačije.

3. UNAPREĐENJE POSTUPKA

Kancelarija za osiguranje kvaliteta i dalje razvija proceduru studentske evaluacije kvaliteta izvođenja nastave, upravo u postupku unosa i obrade podataka. U okviru Tempus projekta „Osiguranje kvaliteta na univerzitetima u Bosni i Hercegovini“, Kancelarija za osiguranje kvaliteta je opremljena optičkim čitačem dokumenata Xerox DocuMate 752, pomoću kojeg je moguće scanirati veoma brzo velike količine dokumenata. Univerzitet „Džemal Bijedić“ nastavio je dalji rad na izradi software-a pomoću kojeg ćemo biti u mogućnosti dobiti automatski različite vrste podataka, grafikona, itd. Korištenje optičkog čitača u procesu studentske evaluacije kvaliteta izvođenja nastave, ali i prilikom provođenja različitih drugih evaluacija, sasvim sigurno će umnogome automatizirati, ubrzati i pojeftiniti ove procese. Software za rad sa optičkim čitačem je još uvijek u testnoj (Beta) verziji, a u skoro vrijeme se očekuje njegov završetak, testiranje i usavršavanje. Optičkim čitačem se scanira dokument ili više njih (u zavisnosti od broja anketnih listića), te preko predhodno definisanog podloška (anketni upitnik) i tehnologije OCR (Optical character recognition) prepoznamo rezultate (odgovore) i vršimo automatski export u .csv fajlove. Software nadalje koristi .csv fileove za dalji rad, te na osnovu njih kreira određene izvještaje prema šifri koja je scanirana i pretvorena u .csv file (ustvari se radi o jednom anketiranju). Izvještaj (report) je također moguće uraditi i prema različitim filterima: fakultet, nastavnik, godina, semestar, ocjena, itd. Export izvještaja je moguće uraditi u različitim formatima, poput naprimjer .doc (Word), .pdf (Acrobar Reader), .jpeg (slika), itd. Putem editora šifri određeni nastavnici koje, iz različitih razloga ne želimo imati u bazi, ili ih želimo dodati se mogu „deaktivirati“ odnosno „aktivirati“, tj. u zavisnosti od potrebe za određenim nastavnicima u određenim semestrima. U slučaju npr. deaktivacije nastavnika (naredba "DEAKTIVIRAJ") rezultati anketiranja

ostaju u bazi ali ih ne prikazujemo u izvještajima. Slična situacije je i u pogledu mijenjanja pitanja na anketnom upitniku, korištenje različitih anketnih upitnika, testova, isl. Kroz tzv. editor pitanja u mogućnosti smo mijenjati pitanja unutar samog software-a, i na taj način ga prilagođavati određenoj vrsti anketnog upitnika. Glavni meni software-a za rad na optičkom čitaču predstavljen je na slici 3. Glavne ikone programa su: editor šifara (u zavisnosti od potrebe za određenim nastavnicima koji se evaluiraju), import (odnosi se na import scaniranih anketnih upitnika koji su „pretvoreni“ u .csv fileove), izvještaj (predstavlja rezultate studentskih evaluacija), korisnici (predstavlja korisnike programa), kraj rada (završetak korištenja programa)



Slika 3. Izgled glavnog menia software-a

Dalji razvoj software-a će biti baziran na razvoju integrisanog modula za Web anketiranje, automatskom slanju rezultata elektronskom poštom, itd. Usavršavanjem ovog software-a će se mijenjati način i oblik isporuke rezultata ankete (izvještaja). Dostavljaće se grafički prikaz ocjena za pojedino anketno pitanje, praćenje rada nastavnika u odnosu na prethodna anketiranja, itd.

4. ZAKLJUČAK

U ovom radu detaljnije je opisan postupak provođenja studentske evaluacije kvaliteta izvođenja nastave na Univerzitetu „Džemal Bijedić“ u Mostaru. Studentskoj percepciji o kvalitetu izvođenja nastave posvećena je velika pažnja. Proces se kontinuirano popravljiva, mijenja i unapređuje, ali princip ostaje isti: dobiti i detaljno analizirati mišljenja studenata o kvalitetu izvođenja nastave na Univerzitetu, i pri tome uključiti sve aktere u procesu izvođenja nastave. Upotrebom različitih tehničkih pomagala i informacijskih tehnologija u stanju smo relativno brzo, jeftino, detaljno i precizno izanalizirati odgovore studenata na postavljena pitanja u anketnom upitniku. Dobivene povratne informacije možemo koristiti u različite svrhe, a svakako najznačajnija je, pored poboljšanja kvaliteta nastavnog procesa, jeste i građenje i širenje kulture kvaliteta na Univerzitetu „Džemal Bijedić“ u Mostaru.

5. LITERATURA

- [1] Aleamoni, Lawrence M. "Student Ratings of Instruction." In HANDBOOK OF TEACHER EVALUATION, edited by Jason Millman. Beverly Hills, CA: SAGE Publications, 1981. <http://www.ericdigests.org/pre-927/student.htm>
- [2] James H. Stronge, Thomas J. Ward, Pamela D. Tucker, and Jennifer L. Hindman - What is the Relationship Between Teacher Quality and Student Achievement? An Exploratory Study, Journal of Personnel Evaluation in Education Volume 20, Numbers 3-4 / December, 2007.
- [3] Odbor za upravljanje kvalitetom – Studentska anketa; Upute za provođenje Studentske anakete o procjeni kvalitete rada nastavnika i kvaliteti izvedbe kolegija u akademskoj godini 2005./06. i Uputa anketaru, Sveučilište u Zagrebu, 2006.
- [4] Shaun Michael Burns and Larry H. Ludlow - Understanding Student Evaluations of Teaching Quality: The Contributions of Class Attendance, Journal of Personnel Evaluation in Education Volume 18, Number 2 / May, 2005.