

סטודנטים אינם לקוחות

כאנשי אקדמיה אנו נאלצים להתמודד לעתים עם הנהגה רווחת יותר ויותר, שלפיה אופי היחסים בין המוסדות האקדמיים לסטודנטים הוא בשל נותני שירות מול לקוחות, ועל המוסדות לעמוד בציפיות ובצרכים של לקוחותיהם, הסטודנטים.

ריבוי המוסדות האקדמיים בישראל הוא אחת הסיבות העיקריות להתפתחות התפישה הזאת. המוסדות האיצו תהליכי שיווק ומכירה בשל התחרות הקשה, וכפועל יוצא השתנתה במידה מסוימת התפישה של הסטודנטים כלפי המוסדות – הם התחילו לראות בעצמם לקוחות בעלי דרישות הרבה יותר מחובות.

התשובה לשאלה אם יש להתייחס לסטודנטים כאל לקוחות היא מורכבת, ואינה חד־ממדית. אין מדובר ביהסי לקוחנותן שירות על

בסיס כלכלי. כלומר, העובדה שהסטודנט משלם עבור הלימודים אינה מקנה לו באופן ישיר תואר. הסטודנט משלם כדי לקבל את ההזדמנות ואת כל הכלים החינוכיים, האקדמיים והמקצועיים כדי להגיע לנקודת הסיום שתזכה אותו בתואר אקדמי. אין זה מאמץ צד אחד המקנה תואר אקדמי לצד השני

ני, אלא מאמץ הדדי של המוסד האקדמי והסטודנט – מאמץ שדורש השקעה ומחויבות משניהם כדי להצליח במשימה.

יש לראות ביחסים אלה שותפות, במונח שאנחנו כמוסד אקדמי מתחייבים בפני הסטודנט לתנאים מסוימים, לאיכות הוראה, ליחס אישי, לכלים אקדמיים שיאפשרו לו ללמוד ולהצליח, ולא משום ששילם, אלא מכיוון שבחר בנו על פני מוסדות אחרים.

באותה מידה, חלה על הסטודנט המחויבות לנכוח בהרצאות, לבצע את המטלות, להתייחס ברצינות ללימודים ולנסות להפיק את המקסימום מהכלים שהמוסד מעמיד לרשותו. כך יוכלו שני הצדדים לצאת נשכרים מהקשר החשוב לעתידו של הסטודנט ולעתידה של ישראל.

מוסד אקדמי יחטא לתפקידו אם ינסה לרצות את הסטודנטים כשם שחברה עסקית מנסה לרצות לקוח; ומנגד, הסטודנט עצמו ייצא נפס סד, מכיוון שהחשיבות של תואר אקדמי אינה מצויה אך ורק בתוצאה הסופית, אלא גם בדרך שעבר, בכלים שרכש ובערכים שספג במהלך הלימודים – ערכים חברתיים, אישיים ובעיקר מקצועיים-השכלתיים. אסור להיגרר אחר התפישה של סטודנטים רבים, ואולי גם של מוסדות אקדמיים מסוימים, שלפיה הלקוח מקבל מוצר ומחליט אם הוא מרוצה ממנו או לא. זוהי שותפות המבוססת על מחויבות ערכית הדדית, ולשני הצדדים יש חלק פעיל ומעשי בהצלחתה.

הכותב הוא נשיא המכללה האקדמית הרסה בירושלים

