

## Činitelji utjecaja na zadovoljstvo studenata teorijskim kolegijima na prvoj godini dodiplomskog studija

PERICA VOJINIĆ

viša asistentica, Odjel za ekonomiju i poslovnu ekonomiju  
Sveučilište u Dubrovniku  
Lapadska obala 7, Dubrovnik

[perica.vojinic@unidu.hr](mailto:perica.vojinic@unidu.hr)

NEBOJŠA STOJČIĆ

viši asistent, Odjel za ekonomiju i poslovnu ekonomiju  
Sveučilište u Dubrovniku  
Lapadska obala 7, Dubrovnik

[nstojcic@unidu.hr](mailto:nstojcic@unidu.hr)

**Sažetak:** Odnos između očekivanja studenata i njihovog zadovoljstva kvalitetom nastave i uspjehom u svladavanju pojedinih kolegija ima važnu ulogu u oblikovanju reputacije akademskih institucija. Istodobno, utječe na izbor studenata prve godine te odluku studenata viših godina studija o prelasku iz jedne u drugu instituciju. Prepoznajući važnost ovih pitanja mnoga sveučilišta polažu veliku pozornost na njih pri kreiranju smjernica za poboljšanje kvalitete postojećih i uvođenje novih kolegija. Tradicionalno, smatra se kako svladavanje gradiva sadržanog u teorijskim kolegijima prve godine dodiplomskih studija ekonomija i poslovna ekonomija zahtijeva od studenata ulaganje dodatnog napora. Ujedno, uspješno svladavanje ovih kolegija predstavlja osnovu za izučavanje kolegija na višim godinama studija iz područja teorijske te osobito poslovne ekonomije. Postojeća istraživanja ukazuju kako uspjeh studenata na ispitima iz pojedinih kolegija i njihovo zadovoljstvo ponuđenim sadržajem ovisi o individualnim karakteristikama kao i o metodama koje se koriste pri prenošenju znanja studentima. Cilj je ovog rada istražiti dubinu jaza između očekivanja i zadovoljstva studenata koji su pohađali teorijske kolegije Uvod u ekonomiju, Mikroekonomija 1 i Makroekonomija 1 na prvoj godini preddiplomskog studija Ekonomija i Poslovna ekonomija Sveučilišta u Dubrovniku u akademskoj godini 2010/2011 i 2009/2010. Za potrebe istraživanja provodi se anketa na temelju upitnika koji sadrži tri skupine pitanja. Prvom skupinom pitanja prikupljaju se podaci o općim karakteristikama studenata poput spola, srednjoškolskog obrazovanja te vrste studija koji pohađaju. Drugom skupinom pitanja istražuje se percepcija studenata o sadržaju spomenutih kolegija, njihovoj sposobnosti povezivanja prezentiranog gradiva s događajima iz stvarnog svijeta te važnosti gradiva koje su slušali u okviru kolegija za svladavanje drugih kolegija, kako iz teorijske tako i poslovne ekonomije. Konačno, u trećoj skupini pitanja studenti su zamoljeni da se izjasne o svom uspjehu u polaganju ispita iz teorijskih kolegija te da iznesu svoje prijedloge za unaprjeđenje sadržaja i načina prezentiranja gradiva unutar tih kolegija. Rezultati istraživanja obrađeni su ekonometrijskom tehnikom multinomijalnog logita.

**Cljučne riječi:** očekivanja studenata, stavovi studenata, zadovoljstvo studenata, determinante zadovoljstva, teorijski kolegiji

## 1 Uvod

Obrazovna usluga je neopipljiva, potrošna i istovremeno se proizvodi od strane pružatelja usluge (nastavnika) i konzumira od strane korisnika (studenta). Kvaliteta usluge obrazovanja u visokoobrazovnim institucijama ne može se objektivno mjeriti, već je to kompleksan i raznolik koncept koji se treba istražiti (Hameed i Amjad, 2011.). Uvjeti u kojima posluju akademske institucije posljednjih se godina značajno mijenjaju. U tom je smislu svakako neizostavno spomenuti tehnološki napredak koji je promijenio i poboljšao načine predavanja i učenja. Situacija u hrvatskom visokom obrazovanju je specifična budući da su akademske institucije, osim s tehnološkim promjena, suočene i s implementacijom Bolonjskog procesa koji se primjenjuje od 2001.

Posljednje desetljeće obilježeno je povećanom konkurencijom među visokoobrazovnim institucijama. Visoko kvalitetna usluga je bitan preduvjet konkurentnosti i preživljavanja na tržištu visokog obrazovanja. Najveći izazov s kojim se suočavaju mnoge akademske institucije jest koliko razinu kvalitete usluge institucija mora postići kako bi uz niske troškove proizvodnje ostale konkurentne na tržištu. Uspješno svladavanje prethodno navedenog izazova zahtijeva identifikaciju potreba studenata i razumijevanje formacije studentske percepcije kvalitete usluge. Kao i kod većine usluga, i kod visokog obrazovanja očekivanja značajno utječu na ocjenu kvalitete usluge, odnosno zadovoljstvo studenata. Prilikom upisa na institucije visokog obrazovanja, očekivanja studenata se u najvećoj mjeri temelje na dotadašnjim srednjoškolskim iskustvima i na usmenoj predaji studenata koji pohađaju ili su pohađali više godine studija.

Osim brige o kvaliteti usluge, akademske institucije sve više postaju svjesne važnosti zadovoljstva studenata budući da zadovoljstvo studenata pozitivno utječe na njihovu odluku o nastavku školovanja na toj instituciji te na pozitivnu usmenu predaju kojom će se privući budući studenti. Zadovoljstvo studenata utječe i na studentsku motivaciju, na njihovo pohađanje nastave te na povećanje prihoda (Vranešević i dr., 2006). Zbog svega prethodno navedenoga, institucije visokog obrazovanja su pod pritiskom društva i države da ostvare što je moguće bolji odnos između usluge koju pružaju i novčane naknade koju primaju te ulažu velike napore kako bi osigurale veću kvalitetu obrazovanja koja će zadovoljiti društvene i individualne potrebe studenata.

Dosadašnja istraživanja sugeriraju da uspjeh studenata na ispitima iz pojedinih kolegija kao i njihovo zadovoljstvo ponuđenim sadržajem ovisi o njihovim karakteristikama kao i o metodama koje se koriste pri prenošenju znanja studentima. Odnos između očekivanja studenata i njihovog zadovoljstva kvalitetom nastave i uspjehom u svladavanju pojedinih kolegija ima važnu ulogu u oblikovanju reputacije akademskih institucija. Cilj ovog rada je utvrditi utjecaj općih obilježja, stavova i očekivanja te uspjeha u polaganju ispita na zadovoljstvo studenata Odjela za ekonomiju i poslovnu ekonomiju Sveučilišta u Dubrovniku. Rezultati rada mogu pridonijeti proširenju postojećih spoznaja o odrednicama kvalitete visokog obrazovanja u RH te mogu poslužiti kao podloga za kreiranje smjernica za poboljšanje kvalitete istog. Istraživanje obuhvaća teorijske kolegije Uvod u ekonomiju, Mikroekonomija 1 i Makroekonomija 1 koji se izvode na prvoj godini preddiplomskih studija Ekonomija i Poslovna ekonomija.

Rad se sastoji od šest dijelova. U slijedećem dijelu se pruža kratak pregled dosadašnjih istraživanja vezanih za navedenu problematiku dok je uzorak istraživanja opisan u trećem dijelu. U četvrtom dijelu je pruženo detaljno objašnjenje modela kojim se želi istražiti koji činitelji utječu na zadovoljstvo studenata kolegijima iz teorijske ekonomije. Rezultati dobiveni na temelju korištenog modela istraživanja su prikazani u petom dijelu rada. Rad završava zaključnim razmatranjima.

## 2 Pregled literature

Istraživanja koja se bave očekivanjima studenata te njihovim zadovoljstvom i uspjehom u svladavanju pojedinih studijskih kolegija mogu se podijeliti na dvije skupine: istraživanja koja objašnjavaju kako očekivanja studenata utječu na njihovu percepciju kvalitete nastave i istraživanja kojima se utvrđuju činitelji zadovoljstva studenata. U nastavku je pružen kratak pregled relevantnih radova za dvije prethodno navedene skupine istraživanja.

Yahnong Li i Kaye (1999.) su proveli istraživanje na uzorku od 228 studenata upisanih na University of Portsmouth koji su pohađali kolegije Građevinarstvo i Matematika. Korištenjem neparametrijskog Mann-Whitney testa su dokazali da su očekivanja studenata relativno stabilna tijekom vremena, dok se njihova percepcija kvalitete usluge mijenja tijekom studiranja te percipirana razina kvalitete opada kako studij napreduje. Chonko i dr. (2002.) su proveli istraživanje na uzorku od 750 studenata upisanih na kolegij Uvod u ekonomiju (Baylor University u Texasu). Rezultati sugeriraju da se stvarna percepcija studenata vrlo često razlikuje u odnosu na stavke koje ocjenjuju u evaluaciji nastavnika te da postoji visoka povezanost između očekivanja koja su studenti imali o nastavnicima i nastavi i načina na koji studenti ocjenjuju nastavnike i nastavu. Rezultati istraživanja provedenog na uzorku od 1 462 studenta dodiplomskih studija koji su upisani na kolegij Osnove mikroekonomije na velikim sveučilištima smještenim u regiji Great Lakes u SAD-u sugeriraju sljedeće: žene očekuju da će postići lošije rezultate iz mikroekonomskih kolegija u odnosu na muškarce; očekivanja vezana za ocjene imaju pozitivan učinak na sudjelovanje studenata u nastavi; upoznatost s ekonomskim predmetima u srednjoj školi ima negativan učinak na rezultate sudjelovanja u nastavi (Ballard i Johnson, 2005.).

Vranešević i dr. (2006.) su proveli istraživanje na uzorku od 350 studenata Ekonomskog fakulteta u Zagrebu. Istraživanje je pokazalo kako najveći broj studenata smatra da nastavno osoblje ima izrazito važan utjecaj na njihovo zadovoljstvo Ekonomskim fakultetom u Zagrebu, dok ih gotovo polovica (47%) smatra da nenastavno osoblje ima izrazito nevažan utjecaj na njihovo zadovoljstvo iako su upravo najmanje zadovoljni nenastavnim osobljem. 36% studenata smatra fizičko okruženje izrazito nevažnim za njihovo ukupno zadovoljstvo Ekonomskim fakultetom. Nadalje, isto istraživanje sugerira da 68% studenata svoja očekivanja o nastavi i nastavnicima temelji na iskustvima bivših studenata, 15% prema podacima s web stranice fakulteta, a 11% prema prezentaciji svih drugih fakulteta. Ostatak od 6% svoja očekivanja baziraju na drugim izvorima. Hameed i Amjad (2011.) su proveli istraživanje na 157 studenata upisanih na COMSATS Institute of Information Technology u Pakistanu. Rezultati dobiveni korištenjem Spearmanovog koeficijenta korelacije i regresijske analize sugeriraju da nastavno i savjetodavno osoblje te način izvođenja nastave imaju značajan utjecaj na fakultetsko iskustvo. To pozitivno iskustvo povećava zadovoljstvo studenata.

Određeni broj istraživanja iz ekonomike obrazovanja se bavi utvrđivanjem stavova studenata prema kolegijima iz teorijske ekonomije. Ova istraživanja nastoje utvrditi sklonost studenata prema učenju teorijske ekonomije te istražiti njihovo mišljenje o važnosti saznanja iz teorijskih kolegija za svladavanje drugih predmeta ili za buduću karijeru. Istraživanja pokazuju da kolegiji iz teorijske ekonomije vrlo često izazivaju strah kod velikog dijela studenata. Kod određenog dijela studenata taj strah ima pozitivan utjecaj koji rezultira većim trudom, a ponekad ima negativan utjecaj na uspjeh kao i na studentovu percepciju ekonomije (Benedict i Hoag, 2002.).

## 3 Uzorak i metodologija istraživanja

U istraživanju zadovoljstva studenata teorijskim kolegijima koji se izvode na prvoj godini dodiplomskih studija Odjela za ekonomiju i poslovnu ekonomiju Sveučilišta u Dubrovniku koriste se podaci prikupljeni putem anketiranja studenata koji su odslušali kolegije Uvod u ekonomiju, Mikroekonomija 1 i Makroekonomija 1 u akademskoj godini 2009/2010 i 2010/2011. Istraživanje je provedeno na temelju upitnika sastavljenog posebno za potrebe ovog rada tijekom listopada 2011. Ukupno su anketirana 123 studenta. Upitnik je podijeljen u tri dijela. Prvi dio upitnika bavi se općim

obilježjima studenata poput spola, završene srednje škole, prosječne ocjene koju je student postigao u srednjoj školi, studijskog smjera kojeg pohađa na Odjelu za ekonomiju i poslovnu ekonomiju Sveučilišta u Dubrovniku, te mjesta iz kojeg dolazi.

Iz tablice 1 je razvidno da je velika većina anketiranih osoba ženskog spola što je u skladu sa strukturom populacije studenata Odjela. Prema završenoj srednjoj školi dominiraju učenici Turističko ugostiteljske škole i učenici Ekonomske škole. Prosječna ocjena s kojom su studenti završili srednju školu iznosi 4.1. Većina studenata dolazi iz Republike Hrvatske dok ih je oko petina iz inozemstva, uglavnom iz susjedne Bosne i Hercegovine. Prema odabranim smjerovima vidljivo je kako većina studenata upisuje smjerove Poslovne ekonomije prije svega Turizam i Marketing. Svega 8 anketiranih studenata su upisani na studij Ekonomije što čini oko 7% svih upisanih na Odjel.

**Tablica 1:** Obilježja anketiranih studenata  
(Izvor: Rezultati istraživanja provedenog u listopadu 2011.)

Spol	Muško	37	30%
	Žensko	86	70%
Srednja škola	Gimnazija	17	14%
	Turističko ugostiteljska	55	45%
	Ekonomska	47	38%
	Medicinska	2	1.5%
	Tehnička	2	1.5%
Prosječna ocjena u srednjoj školi		4.1	
Mjesto završetka srednje škole	Republika Hrvatska	100	81%
	Inozemstvo	23	19%
Studijski smjer	Ekonomija	8	6.5%
	Međunarodna trgovina	22	18%
	Turizam	42	34%
	Marketing	48	39%
	Menadžment	2	1.5%
	Financijski menadžment	1	1%

Druga skupina pitanja u upitniku odnosi se na percepciju studenata o sadržaju spomenutih kolegija, njihovu sposobnost povezivanja prezentiranog gradiva s događajima iz stvarnog svijeta te važnosti gradiva koje su slušali u okviru kolegija teorijske ekonomije za svladavanje drugih kolegija, kako iz teorijske tako i iz poslovne ekonomije. U tom kontekstu studentima je ponuđeno nekoliko odgovora na svako pitanje.

Iz tablice 2 je vidljivo kako je tek petina studenata prije dolaska na Sveučilište u Dubrovniku imala pozitivan stav o kolegijima iz teorijske ekonomije. S druge strane, iskustva bivših studenata djeluju kao najvažnija odrednica prema kojoj studenti formiraju svoja očekivanja o budućem studiju. Važno je napomenuti kako službeni promocijski naponi Sveučilišta u Dubrovniku poput materijala koji se objavljuju na web stranici ili brošura koje se dijele na prezentacijama u srednjim školama imaju utjecaj na očekivanja svega 5% anketiranih studenata. Četvrtina studenata svoja očekivanja temelji na činiteljima koji nisu bili ponuđeni u anketnom upitniku.

**Tablica 2:** Očekivanja i stavovi studenata u vezi kolegija teorijske ekonomije

(Izvor: Rezultati istraživanja provedenog u listopadu 2011.)

Pozitivan stav o kolegijima teorijske ekonomije prije upisa na Sveučilište u Dubrovniku	22%
Najznačajniji činitelj od utjecaja na očekivanja o kolegijima teorijske ekonomije	Iskustvo bivših studenata (69.9%) Podaci s web stranice (1.63%) Brošure iz srednje škole (4.07%) Neki drugi činitelji (24.39%)
Važnost sadržaja naučenih u kolegiju Uvod u ekonomiju u budućem profesionalnom životu*	40.65%
Mogućnost povezivanja gradiva naučenog u kolegiju Uvod u ekonomiju s događajima iz vanjskog svijeta**	74.80%
Važnost sadržaja naučenih u kolegiju Mikroekonomija 1 u budućem profesionalnom životu*	40.65%
Mogućnost povezivanja gradiva naučenog u kolegiju Mikroekonomija 1 s događajima iz vanjskog svijeta**	81.30%
Važnost sadržaja naučenih u kolegiju Makroekonomija 1 u budućem profesionalnom životu*	43.09%
Mogućnost povezivanja gradiva naučenog u kolegiju Makroekonomija 1 s događajima iz vanjskog svijeta**	78.86%
Važnost znanja naučenog u kolegijima teorijske ekonomije u svladavanju drugih kolegija***	34.15%

Napomena: \* odnosi se na odgovore "U potpunosti se slažem" i "Uglavnom se slažem"  
 \*\* odnosi se na odgovore "U potpunosti moguće" i "Uglavnom moguće"  
 \*\*\* odnosi se na odgovor "U velikoj mjeri važno"

Gotovo polovica studenata smatra sadržaje naučene u okviru teorijskih kolegija veoma važnim za njihov budući profesionalni život. S druge strane, preko 80% studenata su sposobni pronaći poveznice između događaja u vanjskom svijetu i gradiva koje se prenosi putem teorijskih kolegija. Iako bi teorijski kolegiji trebali predstavljati osnovu za savladavanje drugih kolegija koji se obrađuju tijekom studija vidljivo je da među ispitanicima tek trećina smatra kako im je gradivo teorijskih kolegija od koristi u daljnjem studiranju.

**Tablica 3:** Zadovoljstvo studenata izvođenjem kolegija i uspjeh u polaganju ispita

(Izvor: Rezultati istraživanja provedenog u listopadu 2011.)

Zadovoljstvo izvođenjem kolegija iz teorijske ekonomije*	69.92%
Položen ispit Uvod u Ekonomiju	79.67%
Položen ispit Mikroekonomija 1	50.41%
Položen ispit Makroekonomija 1	55.28%
Položeni sva tri ispita iz teorijske ekonomije	47.97%
Prosječan broj izlazaka na ispit Uvod u ekonomiju	3.6x
Prosječan broj izlazaka na ispit Mikroekonomija 1	3.4x
Prosječan broj izlazaka na ispit Makroekonomija 1	3.3x
Prosječna ocjena na ispitu Uvod u ekonomiju	2.69
Prosječna ocjena na ispitu Mikroekonomija 1	2.72
Prosječna ocjena na ispitu Makroekonomija 1	2.6

Napomena: \* odnosi se na odgovore "U potpunosti se slažem" i "Uglavnom se slažem"

Treći, posljednji dio anketnog upitnika zahtijeva od studenata izjašnjavanje o uspjehu u polaganju ispita iz teorijskih kolegija, broju izlazaka na ispit te zadovoljstvu izvođenjem ovih kolegija. Iz tablice 3 je razvidno da je većina studenata zadovoljna teorijskim kolegijima koji se izvode na prvoj godini dodiplomskog studija. Analiza uspješnosti pokazuje kako je većina studenata položila ispit iz kolegija Uvod u ekonomiju dok je otprilike polovica svih studenata položila sva tri ispita iz teorijske ekonomije. Studenti u prosjeku izlaze na ispit između tri i četiri puta prije polaganja. Konačno, na svim ispitima prosječna ocjena je oko 2.7. Relativno velik broj izlazaka na ispit te niske prosječne ocjene analiziranih kolegija moguće je promatrati u kontekstu činjenice kako analizirani kolegiji spadaju među najzahtjevnije kolegije prve godine dodiplomskog studija na Odjelu za ekonomiju i poslovnu ekonomiju Sveučilišta u Dubrovniku.

Za obradu podataka koristi se tehnika multinomijalnog logita uz potporu statističkog software-a STATA 11. Multinomijalni logit predstavlja generalizaciju logističke regresije u situaciji sa dva ili više ishoda. Ova ekonometrijska tehnika korištenjem metode maksimalne vjerodostojnosti (eng. maximum likelihood method) procjenjuje relativnu vjerojatnost da će ispitanik odabrati jednu alternativu između dvije ili ponuđenih alternativa na osnovu njihovih karakteristika. U općem slučaju, za skup od  $n$  alternativa multinomijalni logit procjenjuje samo  $n-1$  jednadžbi odnosno suprotstavlja  $n-1$  alternativa baznoj kategoriji  $n$ . U multinomijalnom logitu pretpostavlja se da su relativne šanse odabira jedne alternative umjesto druge neovisne od drugih alternativa. Ova pretpostavka ima korijene u značajkama logističke regresije koje se tiču neovisno distribuiranih i homoskedastičnih standardnih grešaka (Greene, 2002). U analizi se koriste robusne standardne greške kako bi se izbjegao potencijalni problem heteroskedastičnosti.

#### 4 Model

U svrhu određivanja činitelja koji utječu na zadovoljstvo studenata kolegijima teorijske ekonomije koristi se model u kojem je zadovoljstvo studenata definirano kao funkcija triju skupina činitelja: njihovih općih karakteristika, stavova o kolegijima Uvod u ekonomiju, Mikroekonomija 1 i Makroekonomija 1 te uspjeha u polaganju ispita iz navedenih kolegija. U općem obliku se model može izraziti na sljedeći način:

$$\text{Zadovoljstvo} = f(\text{opća obilježja, stavovi i očekivanja, uspjeh}) \quad (1)$$

Zavisna varijabla, zadovoljstvo, je kreirana na temelju odgovora anketiranih studenata na pitanje u kojoj mjeri su zadovoljni sadržajem ponuđenim unutar teorijskih kolegija. U tom kontekstu model pravi razliku između studenata koji nisu zadovoljni, onih koji su djelomično zadovoljni i studenata koji su potpuno zadovoljni ponuđenim sadržajem. Tablica 4 prikazuje popis svih varijabli.

Prva skupina činitelja obuhvaća završenu srednju školu studenta, mjesto pohađanja srednje škole, prosječnu ocjenu u srednjoj školu te studijski smjer kojeg pohađaju. Model pravi razliku između tri vrste srednjih škola: gimnazije, ekonomske škole te skupine strukovnih škola koje u uzorku uključuju medicinsku, turističku i tehničku školu. Uključivanje srednjoškolskog obrazovanja u model temelji se na pretpostavci kako sve vrste srednjih škola ne predstavljaju jednaku osnovu za praćenje gradiva koje se izvodi na sveučilišnom studiju. Sukladno tome očekuje se da studenti koji dolaze iz gimnazije ili ekonomske škole imaju određeno znanje o gradivu koje se predaje unutar teorijskih kolegija pa su u mogućnosti lakše pratiti nastavu što ima pozitivan utjecaj na njihovo zadovoljstvo izvođenjem kolegija iz teorijske ekonomije.

Tablica 4: Opis varijabli

<b>Zavisna varijabla</b>		
Zadovoljstvo <sub>i</sub> (i)	Zadovoljstvo ispitanika izvođenjem kolegija iz teorijske ekonomije (i=1-3)	1 – nezadovoljni* 2 – djelomično zadovoljni 3 – u potpunosti i uglavnom zadovoljni
<b>Nezavisne varijable</b>		
<b>Opća obilježja ispitanika</b>		
Ocjena Srednja škola	Ukupna prosječna ocjena u srednjoj školi (prirodni logaritam)	1 – gimnazija 2 – ekonomska 3 – ostale strukovne škole*
Mjesto	Kategorijalna varijabla	0 – srednja škola završena u Republici Hrvatskoj* 1 – srednja škola završena u inozemstvu
Studijski smjer	Kategorijalna varijabla	0 – poslovna ekonomija* 1 – ekonomija
<b>Stavovi i očekivanja</b>		
Pomoć u svladavanju drugih kolegija	Kategorijalna varijabla	0 – malo ili nikako* 1 – u velikoj mjeri
Utjecaj na očekivanja studenata	Kategorijalna varijabla	1 – iskustva drugih studenata* 2 – podaci s weba 3 – brošure 4 – ostalo
Stav studenata prije upisa	Kategorijalna varijabla	1 – pozitivan 2 – neutralan 3 – negativan*
Važnost gradiva teorijskih kolegija u budućoj karijeri	Kategorijalna varijabla	0 – studenti koji smatraju gradivo teorijskih kolegija nevažnim za buduću karijeru* 1 – studenti koji smatraju gradivo teorijskih kolegija važnim za buduću karijeru
Veza sa događajima iz stvarnog života	Kategorijalna varijabla	0 – studenti koji ne mogu povezati gradivo iz teorijskih kolegija s događajima iz stvarnog života* 1 – studenti koji mogu povezati gradivo iz teorijskih kolegija s događajima iz stvarnog života
<b>Uspjeh</b>		
Položeni ispiti	Kategorijalna varijabla	0 – niti jedan* 1 – jedan ispit 2 – dva ispita 3 – tri ispita
Broj izlazaka na ispit	Kategorijalna varijabla	0 – manje od 3 puta* 1 – više od 3 puta*

\* referentna kategorija

19% studenata u uzorku su inozemni studenti, većinom iz Bosne i Hercegovine. Kako bi se u obzir uzele potencijalne razlike u obrazovnim programima između srednjih škola u Republici Hrvatskoj te istovrsnih škola u inozemstvu u model je uključena kategorijalna varijabla koja poprima vrijednost 1 ukoliko je student završio srednju školu u inozemstvu. Model uključuje i prosječnu ocjenu s kojom je student završio srednju školu. S jedne strane, očekuje se da će studenti koji su bili uspješniji u srednjoj školi lakše svladavati gradivo teorijske ekonomije te će njihovo zadovoljstvo sadržajima ovih kolegija biti veće nego u slučaju studenata koji su polučili slabiji uspjeh u srednjoj školi. S druge strane,

također se očekuje da studenti koji su bili uspješniji u srednjoj školi imaju veća očekivanja te će stoga njihovo zadovoljstvo ponuđenim sadržajima biti manje. Konačno, model kontrolira razliku između studenata koji pohađaju studijski smjer ekonomija te studenata koji pohađaju studijske smjerove iz područja poslovne ekonomije pri čemu se očekuje da će zadovoljstvo studenata studija ekonomija ponuđenim gradivom biti veće u odnosu na studente poslovne ekonomije.

Druga skupina činitelja uključuje stavove studenata o kolegijima teorijske ekonomije i njihova očekivanja u vezi ovih kolegija. U ovu skupinu činitelja su uključene tri kategorijalne varijable. Prva varijabla se odnosi na studente koji smatraju da će im gradivo iz tri spomenuta teorijska kolegija biti od koristi u budućem profesionalnom životu. Druga kategorijalna varijabla poprima vrijednost 1 u slučaju studenata koji smatraju kako gradivo sadržano u teorijskim kolegijima mogu povezati sa događajima iz stvarnog života. Treća kategorijalna varijabla se odnosi na studente koji smatraju kako im je gradivo iz teorijskih kolegija od koristi u svladavanju gradiva iz ostalih kolegija koji se izvode na dodiplomskom studiju. Uključivanje ove tri varijable omogućuje utvrđivanje veze između uspjeha studenata u usvajanju gradiva i njihovog zadovoljstva sadržajem kolegija.

Očekivanja studenata u vezi teorijskih kolegija modelirana su sa dvije varijable koje su kreirane na temelju odgovora anketiranih studenata na pitanje o stavu prema teorijskim kolegijima prije upisa sveučilišnog studija. Studenti koji su odgovorili kako su prije upisa studija imali negativan stav o ovoj skupini kolegija su referentna kategorija. Modelom se ispituju koeficijenti za skupinu studenata koji su imali neutralan stav i za skupinu studenata koji su imali pozitivan stav prema kolegijima iz teorijske ekonomije. Očekuje se pozitivan procijenjeni koeficijent za obje kategorije varijable. Model uključuje i varijablu koja predstavlja činitelje identificirane od strane anketiranih studenata kao najvažnije u određivanju njihova očekivanja o kolegijima iz teorijske ekonomije. Studentima su ponuđeni slijedeći odgovori: stavovi bivših studenata, podatci s weba, podatci iz brošura koje se dijele u srednjim školama te kategorija ostalo koja se odnosi na činitelje koji nisu navedeni u upitniku. Referentna kategorija su studenti koji su izjavili kako su ključni utjecaj na formiranje njihovih stavova o kolegijima teorijske ekonomije imala iskustva drugih studenata.

Treća skupina činitelja kontrolira vezu između uspjeha studenata u polaganju ispita i njihovog zadovoljstva kolegijima. U tom kontekstu su korištene dvije skupine varijabli. Prva skupina varijabli pravi razliku između studenata koji su položili sva tri kolegija, studenata koji su položili samo dva kolegija teorijske ekonomije te studenata koji su položili samo jedan kolegij. Referentna kategorija su studenti koji nisu položili niti jedan ispit iz kolegija teorijske ekonomije. Očekuje se da će zadovoljstvo studenata biti veće ukoliko su položili ispite. Pored ovih varijabli model uključuje i varijablu koja kontrolira broj izlazaka studenata na ispit. Ova varijabla poprima vrijednost 1 ukoliko je student na ispit iz bilo kojeg od teorijskih kolegija izlazio više od tri puta. Očekuje se da će procijenjeni koeficijent za ovu varijablu biti negativan.

## 5 Rezultati istraživanja

Rezultati regresijske analize modela prikazani su u tablici 5. Vrijednosti u tablici odnose se na relativne omjere rizika koji se mogu interpretirati kao omjeri vjerojatnosti da pojedinac odabire jedan ishod (u ovom slučaju djelomično zadovoljan ili potpuno zadovoljan sadržajem teorijskih kolegija) i vjerojatnosti da pojedinac odabire referentnu kategoriju (u našem slučaju nezadovoljstvo sadržajem teorijskih kolegija).

Iz tablice je razvidno da su predznaci procijenjenih koeficijenata za većinu varijabli u skladu s prethodno navedenim očekivanjima. Počevši od usporedbe između nezadovoljnih i djelomično zadovoljnih studenata vidljivo je kako vjerojatnost pripadanja studenata u drugu grupu raste ukoliko smatraju da im kolegiji teorijske ekonomije pomažu u svladavanju gradiva iz drugih kolegija. Također, omjer vjerojatnosti da student pripada u skupinu djelomično zadovoljnih raste ukoliko su studentova očekivanja formirana putem materijala sa weba. Isti učinak ima i činjenica da student može



prepoznati vezu između gradiva teorijskih kolegija i događaja iz stvarnog svijeta kao i uspjeh studenata u polaganju ispita. Pozitivan predznak procijenjeno koeficijenta varijable koja kontrolira razliku između studenata koji su na ispit izašli manje od tri puta nije u skladu s očekivanjima. Moguće objašnjenje ovog nalaza jeste da sa protokom vremena tijekom kojeg obrađuju kolegij studenti više postaju svjesni važnosti sadržaja te se povećava njihovo zadovoljstvo.

**Tablica 5:** Multinomijalna logistička regresija zadovoljstva studenata kolegijima teorijske ekonomije (referentna kategorija nezadovoljni studenti)

(Izvor: Izračun autora na temelju rezultata istraživanja provedenog u listopadu 2011.)

<i>U potpunosti i uglavnom zadovoljni studenti</i>			
Varijable	Relativni omjer rizika	Standardna greška	Značajnost
Ocjena	2.41	8.39	0.801
Gimnazija	18.38	26.51	0.044
Ekonomska	1.86	1.76	0.512
Mjesto	2.45	2.88	0.445
smjer	6.86	14.63	0.367
Pomoć	38.22	45.98	0.002
ostali činitelji utjecaja	0.51	0.48	0.477
utjecaj brošura	2.51e-08	3e-08	0.000
utjecaj web	11.20	13.38	0.043
pozitivan prethodni stav	1.06	1.22	0.960
neutralan prethodni stav	1.61	1.76	0.666
Važnost	3.90	3.64	0.144
Veza	19.05	18.09	0.002
svi položeni ispiti	729e07	689e07	0.000
dva položena ispita	1.01e08	1.35e08	0.000
jedan položen ispit	1.59e07	1.35e07	0.000
Izlasci	0.13	0.14	0.053
<i>Djelomično zadovoljni studenti</i>			
Variable	Relativni omjer rizika	Standardna greška	Značajnost
Ocjena	0.21	0.39	0.405
Gimnazija	3.65	3.33	0.156
Ekonomska	0.96	0.50	0.940
Mjesto	0.67	0.51	0.600
Smjer	0.19	0.21	0.140
Pomoć	6.33	5.13	0.023
ostali činitelji utjecaja	0.82	0.56	0.771
utjecaj brošura	0.51	0.52	0.516
utjecaj web	1.17e-08	1.45e-08	0.000
pozitivan prethodni stav	0.43	0.34	0.293
neutralan prethodni stav	2.53	1.94	0.227
Važnost	0.94	0.60	0.927
Veza	4.31	2.37	0.008
svi položeni ispiti	3.33	2.32	0.084
dva položena ispita	10.94	10.37	0.012
jedan položen ispit	3.13	2.09	0.088
Izlasci	0.38	0.20	0.063
Broj opservacija	123	McFadden's R2	0.340
Wald Chi2 (34)	4616.46	Prob>chi2	0.000
Log-Lik Intercept Only	-120.64	Log-Lik Full Model	-79.66
LR (34)	81.95	Prob>LR	0.000

Iz tablice 5 je razvidno i kako znatno veći broj činitelja utječe na relativni omjer vjerojatnosti da student pripada u skupinu zadovoljnih sadržajem teorijskih kolegija i vjerojatnosti da student pripada u skupinu nezadovoljnih sadržajem. Ova vjerojatnost raste ukoliko je student pohađao gimnaziju. Takav nalaz sugerira kako znanje s kojim studenti dolaze na sveučilišni studij igra važnu ulogu kod formiranja njihovog osjećaja zadovoljstva ponuđenim gradivom. Slično kao i kod prethodne skupine i ovdje zadovoljstvo studenata raste ukoliko smatraju da im je sadržaj teorijskih kolegija od pomoći u daljnjem obrazovanju. Nadalje, vjerojatnost pripadanja ispitanika u kategoriju zadovoljnih studenata je veća za studente čija su se prethodna očekivanja formirala putem promotivnih brošura i materijala na webu nego kod studenata na čija očekivanja su presudan utjecaj imali stavovi bivših studenata. Na omjer vjerojatnosti porasta zadovoljstva studenata pozitivno utječe i njihova sposobnost povezivanja događaja iz stvarnog svijeta sa gradivom kolegija kao i uspjeh u polaganju ispita. Konačno, broj izlazaka na ispit ima pozitivan utjecaj na relativne šanse povećanja zadovoljstva studenata.

## 6 Zaključak

Tijekom proteklog desetljeća dogodile su se značajne promjene u poslovanju visokoškolskih institucija. Institucije visokog obrazovanja su pod pritiskom društva i države da ostvare što je moguće bolji odnos između usluge koju pružaju i novčane naknade koju primaju. Budući da zadovoljstvo studenata pozitivno utječe na njihovu odluku o nastavku školovanja na toj instituciji te na pozitivnu usmenu predaju kojom će se privući budući studenti visokoobrazovne institucije ulažu velike napore kako bi osigurale veću kvalitetu obrazovanja koja će zadovoljiti društvene i individualne potrebe studenata. U ovom radu su utvrđeni činitelji utjecaja na zadovoljstvo studenata preddiplomskih studija Odjela za ekonomiju i poslovnu ekonomiju Sveučilišta u Dubrovniku kolegijima iz teorijske ekonomije (Uvod u ekonomiju, Mikroekonomija 1 i Makroekonomija 1). Činjenica da se rezultati temelje na prethodno definiranom uzorku predstavlja ograničenje u smislu njihove primjenjivosti na teorijske kolegije koji se izvode na drugim sveučilištima. Slijedom toga, preporuka za buduće istraživanje jest proširenje uzorka na ekonomske fakultete i odjele za ekonomiju drugih sveučilišta u RH.

Rezultati dobiveni korištenjem multinomijalne logističke regresije sugeriraju kako prethodno obrazovanje studenata ima značajan utjecaj na razinu njihovog zadovoljstva teorijskim kolegijima. Vjerojatnost zadovoljstva analiziranim kolegijima je veća među studentima koji su završili gimnaziju u odnosu na njihove kolege koji su pohađali ekonomsku ili druge strukovne škole. Među činiteljima koji utječu na formiranje očekivanja studenata u vezi teorijskih kolegija važnu ulogu imaju promotivne aktivnosti Sveučilišta. Razina zadovoljstva teorijskim kolegijima veća je među studentima koji su se susreli s brošurama te sadržajima dostupnim na web-stranicama Sveučilišta u odnosu na ispitanike na čija očekivanja odlučujući utjecaj ima iskustvo bivših studenata ili drugi činitelji. Slijedom navedenoga, jedna od preporuka za daljnje istraživanje jest detaljnije ispitivanje ostalih elemenata koji utječu na formiranje očekivanja studenata prije upisa putem pitanja otvorenog tipa. Konačno, uspjeh studenata na ispitima te njihova sposobnost povezivanja gradiva s događajima iz stvarnog svijeta kao i sposobnost prepoznavanja važnosti gradiva kolegija iz teorijske ekonomije za svladavanje drugih kolegija pozitivno utječu na razinu zadovoljstva studenata.

### *Reference:*

Ballard, C. i Johnson, M. (2005), Gender, Expectations, and Grades in Introductory Microeconomics at a US University, *Feminist Economics*, 11 (1), pp. 95-122

Benedict, M. E. i Hoag, J., (2002), Who's Afraid of Their Economics Classes? Why Are Students Apprehensive about Introductory Economic Courses? An Empirical Investigation, *The American Economists*, 46 (2), pp. 31-44

Boatman, K., Courtney, R. i Lee, W.(2008), See How They Learn: the Impact of Faculty and Student Learning Styles on Student Performance in Introductory Economics, *The American Economist*, 52 (1), pp. 39-48

Chonko, L. B., Tanner, J. F. i Davis, R. (2002), What Are They Thinking? Students' Expectations and self-Assessments, *Journal of Education for Business*, 77 (5), pp. 271-281

Greene, W. (2002). *Econometric Analysis* (5th Edition ed.). Upper Saddle River, New Jersey, USA: Prentice Hall.

Hameed, A. i Amjad, S. (2011), Students' Satisfaction in Higher Learning Institutions: A Case Study of COSMATS Abbottabad, Pakistan, *Iranian Journal of Management studies*, 4 (1), pp. 63-77

Lammers, H. B., Kiesler, T., Curren, M. T., Cours, D. i Connett, B.(2005), How Hard Do I Have to Work? Student and Faculty expectations Regarding University Work, *Journal of Education for Bussiness*, 80 (4), pp. 210- 213

Longden, B. (2006), An Institutional Response to Changing Student Expectations and their Impact on Retention Rates, *Journal of Higher Education Policy and management*, 28 (2), pp. 173-187

Vranešević, T., Mandić, M. i Horvat, S. (2007), Istraživanje činitelja zadovoljstva studenata, *Poslovna izvrsnost*, Br. 1, pp. 83-93

Yanhong Li, R. i Kaye, M. (1999), Measuring Service Quality in the Context of Teaching: A study on the longitudinal nature of Students' Expectations and Perceptions, *Innovations in Education and Training International*, 36 (2), pp. 145-154