

STUDENT SATISFACTION MONITORING AS THE BASIS FOR QUALITY ASSURANCE OF HIGHER EDUCATION INSTITUTION

OSIGURAVANJE KVALITETE VISOKOG UČILIŠTA NA TEMELJU PRAĆENJA ZADOVOLJSTVA STUDENATA

BUDIMIR, Verica

Abstract: *The paper explores models for measuring student satisfaction and presents the possibility of developing and applying one model at higher education institution in Croatia. The introductory part outlines the importance of ensuring the quality of higher education, the goal and structure of paper. After that, some of the well-known models of measuring student satisfaction and the model developed by one institution are presented. Next chapter is focused on student satisfaction reports as basis for decision-making presented in the fourth chapter. In conclusion, final considerations, research limitations and recommendations for further research are presented.*

Key words: *student satisfaction, reporting, decision making*

Sažetak: *U radu se istražuju modeli mjerenja zadovoljstva studenata te prikazuje mogućnost izrade i primjene vlastitog modela na primjeru visokog učilišta u Hrvatskoj. U uvodnom dijelu se izlaže važnost osiguravanja kvalitete visokog obrazovanja, cilj i struktura rada. Zatim se prikazuju neki od poznatih modela mjerenja zadovoljstva studenata i model kojega je razvilo jedno visoko učilište za svoje potrebe. Treće poglavlje je orijentirano na izvještavanje o zadovoljstvu studenata, koje je podloga za odlučivanje što je prikazano u četvrtom poglavlju. U zaključku se iznose završna razmatranja, ograničenja istraživanja i preporuke za daljnja istraživanja.*

Ključne riječi: *zadovoljstvo studenata, izvještavanje, odlučivanje*



Author's data: doc.dr.sc. Verica, **Budimir**, prof. v.š. u trajnom zvanju, Veleučilište u Požegi, Požega, vbudimir@vup.hr

1. Uvod

Visoko obrazovanje 21. stoljeća karakterizira snažna konkurentnost između visokih učilišta. Isto je vidljivo na primjeru Republike Hrvatske u kojoj visoko obrazovanje obuhvaća 131 visoko učilište i 1.656 studijskih programa [1]. Visoka učilišta u Hrvatskoj nudila su 2021./22. akademske godine oko 42.000 upisnih mjesta, a pravo upisa putem sustava državne mature ostvarilo je oko 30.500 maturanata [2]. Osim visokih učilišta u zemlji, budućim studentima u ponudi su brojna visoka učilišta u svijetu. Isto tako, hrvatska visoka učilišta nastoje privući studente sa stranih tržišta kroz provedbu programa na stranom (prvenstveno engleskom) jeziku. S obzirom na snažnu konkurenciju koja vlada u sustavu visokog obrazovanja, ključno pitanje je kako privući studente da odaberu naše visoko učilište i naš studijski program? Te, kada nas odaberu kako opravdati njihovo povjerenje, zadržati njihovu motivaciju i omogućiti im uspješan završetak studija? Jedan od mogućih odgovora na ova pitanja je – osiguravanjem kvalitete studijskog programa i visokog učilišta u cjelini.

Kako bi održala i unaprijedila svoju poziciju na globalnom tržištu visokog obrazovanja, visoka učilišta moraju osigurati institucijsku kvalitetu. Bolonjskim procesom pokrenuta je uspostava integriranog Europskog prostora visokog obrazovanja s mogućnošću priznavanja diploma i mobilnosti radnika unutar europskog tržišta rada. Središnji dokument za provedbu ovog procesa i uspostavu sustava za osiguravanje kvalitete visokog obrazovanja su Europski standardi i smjernice za osiguravanje kvalitete na Europskom prostoru visokog obrazovanja (tzv. ESG). ESG predstavljaju „zajednički okvir za osiguravanje kvalitete poučavanja i učenja na europskoj, nacionalnoj i institucijskoj razini“ [3]. Pri tome, „visoka učilišta su glavna odgovorna za kvalitetu vlastitog rada i njezino osiguravanje“ [3]. Sukladno ESG visoka učilišta dužna su osigurati kvalitetu u svim područjima svoga rada i djelovanja. Kako bi osigurala kvalitetu i razvila kulturu kvalitete unutar institucije, visoka učilišta razvijaju mehanizme mjerenja i sustave praćenja zadovoljstva studenata i drugih dionika.

Cilj ovog rada je istražiti modele mjerenja zadovoljstva studenata te prikazati mogućnost izrade i primjene vlastitog modela na primjeru visokog učilišta u Hrvatskoj. Rad je podijeljen u pet poglavlja. U uvodnom dijelu se izlaže važnost osiguravanja kvalitete visokog obrazovanja, cilj i struktura rada. Nakon toga se prikazuju neki od poznatih modela mjerenja zadovoljstva studenata i model kojega je razvilo jedno hrvatsko visoko učilište za svoje potrebe. Treće poglavlje je orijentirano na izvještaje o zadovoljstvu studenata, koje je podloga za odlučivanje što je prikazano u četvrtom poglavlju rada. U zaključku se iznose završna razmatranja, ograničenja istraživanja i preporuke za daljnja istraživanja.

2. Mjerenja zadovoljstva studenata

Zadovoljstvo studenata predstavlja važan čimbenik u poslovanju svakog visokog učilišta jer utječe na studentsku motivaciju, pohađanje nastave, privlačenje budućih studenata i prihode [5]. Pri tome, odnos između očekivanja studenata i njihovog zadovoljstva pruženom uslugom ima znatan utjecaj na oblikovanje reputacije visokog

učilišta [5]. Zadovoljstvo studenata predstavlja subjektivnu prosudbu obrazovnog iskustva i ostvarenih rezultata [6]. Na zadovoljstvo studenata utječu brojni čimbenici: kvaliteta programa, kvaliteta nastavnika, istraživačke mogućnosti, infrastruktura, organizacija studija, međunarodna suradnja i dr. [7].

Postoje različiti modeli mjerenja zadovoljstva studenata. Najpopularniji i najrasprostranjeniji je SERVQUAL upitnik razvijen 1985. godine kojim se mjeri kvaliteta usluga i zadovoljstvo korisnika u pet dimenzija: opipljivost, pouzdanost, empatija, odgovaranje i osiguranje. Elliot i Shin 2002. godine razvili su obuhvatniji model mjerenja studentskog zadovoljstva koji obuhvaća 11 područja (učinkovitost studentskog savjetovanja, klima, život i potpora u studentskom kampusu, briga za pojedinca, učinkovitost financijske potpore i dr.) sa 116 pokazatelja. Raves i Raposo razvili su 2010. godine model mjerenja prema kojemu na zadovoljstvo studenata utječu imidž visokog učilišta, očekivanja studenata, percepcija tehničke kvalitete, funkcionalna kvaliteta i percepcija vrijednosti [8]. Također, postoje brojna istraživanja u kojima se prikazuju rezultati mjerenja zadovoljstva studenata primjenom nekog od navedenih modela (prvenstveno SERVQUAL upitnika) [9].

Visoka učilišta primjenjuju neki od razvijenih sustava mjerenja zadovoljstva studenata ili razvijaju svoje vlastite. U radu se prikazuje primjer visokog učilišta u Hrvatskoj koje je razvilo vlastiti sustav. Navedeno visoko učilište ima razvijen sustav za osiguravanje kvalitete usklađen s ESG i kontinuirano ga unapređuje. Kako bi djelotvorno upravljalo svojim studijskim programima i ostalim aktivnostima visoko učilište je propisalo interne izvještaje kroz koje prikuplja i analizira relevantne informacije. Sustav internog izvještavanja usklađen je s ESG 1.7. Upravljanje informacijama.

Zadovoljstvo studenata mjeri se studentskim anketama. Područja mjerenja obuhvaćaju zadovoljstvo programima, nastavnikom, stručnom praksom, radom stručnih službi, prostorom i opremom i zadovoljstvo diplomanata studijem. Osim navedenih temeljnih područja visoko učilište ispituje zadovoljstvo studenata metodama poučavanja i kriterijima ocjenjivanja, zadovoljstvo postupkom prijelaza s drugog visokog učilišta te zadovoljstvo informacijama dostupnim na webu. Za sva područja definirani su anketni upitnici koji se po potrebi revidiraju ili se izrađuju novi. Anketiranje se provodi u rokovima koji su predviđeni terminskim planom. Zadovoljstvo programima i nastavnicima se ispituje na kraju svakog semestra, zadovoljstvo diplomanata prije obrane završnog rada, a ostala anketiranja jednom godišnje. Po provedenom anketiranju obrađuju se rezultati i sastavljaju izvještaji.

3. Izvještavanje o rezultatima praćenja zadovoljstva studenata

Na temelju prikupljenih rezultata izrađuju se izvještaji o zadovoljstvu studenata. Za svako područje izrađuje se zaseban izvještaj, a po završetku akademske godine izrađuje se cjelovit izvještaj o provedenim anketama na visokom učilištu u akademskoj godini.

Cilj ispitivanja zadovoljstva studenata programima je evaluacija sadržaja i kvalitete kolegija. Studenti kroz upitnik vrednuju jasnoću strukture kolegija i ishoda učenja,

povezanost sadržaja kolegija, metoda poučavanja i učenja te metoda vrednovanja, zanimljivost tema, korisnost kolegija i dr. Izvještaj o zadovoljstvu programima sadrži informacije o zadovoljstvu studenata kolegijem te zbirne informacije o zadovoljstvu studijem i programima za ustanovu u cjelini.

Istraživanje zadovoljstva studenata nastavnikom ima za cilj evaluaciju kvalitete izvedbe nastave i nastavnog rada. Studenti vrednuju predavačke sposobnosti nastavnika, jasnoću prezentiranja sadržaja, korištenje suvremenih metoda poučavanja, korektnost u komunikaciji sa studentima i dr. Na temelju prikupljenih rezultata sastavlja se izvještaj iz kojega je moguće vidjeti prosječnu ocjenu zadovoljstva nastavnikom na razini ustanove i za svakog pojedinog nastavnika.

Stručna praksa odvija se izvan visokog učilišta te se u cilju evaluacije kvalitete njene provedbe ispituje zadovoljstvo studenata. Kroz anketni upitnik studenti se izjašnjavaju o zadovoljstvu organizacijom prakse, odnosom mentora, povezanošću poslova i predviđenih ishoda učenja i dr.

Podršku studentima daju stručne službe te se u cilju praćenja uspješnosti njihovog rada ispituje zadovoljstvo studenata. Studenti vrednuju trud, susretljivost, ljubaznost, jasnoću i preciznost rada djelatnika službi potpore.

Visoko učilište mjeri i prati zadovoljstvo studenata dostupnošću i kvalitetom opreme te zadovoljstvo prostorima za nastavu. Kroz upitnik se ispituje zadovoljstvo dostupnošću literature u knjižnici, zadovoljstvo čistoćom prostora, opremljenošću učionica, količinom dostupnih računala i dr.

Studenti koji su u postupku obrane završnog rada prošli su cjelokupni nastavni proces i mogu cjelovito sagledati i procijeniti kvalitetu izvedbe studijskog programa. Ispitivanje njihovog zadovoljstva studijem podijeljeno je u četiri područja: zadovoljstvo prostorom i organizacijom visokog učilišta, zadovoljstvo nastavnim procesom, zadovoljstvo izvannastavnim aktivnostima i zaključno mišljenje. Također, kroz upitnik studenti navode nedostatke i prednosti studija. Izvještaj o zadovoljstvu diplomanata studijem prikazan je u tablici 1. Navedena su područja vrednovanja i dio elemenata koje studenti ocjenjuju. Cjelokupni izvještaj sadrži 44 elementa vrednovana od strane diplomanata. Svoje zadovoljstvo studenti izražavaju ocjenama od 1 (potpuno nezadovoljan) do 5 (u potpunosti zadovoljan). Nakon obrade rezultata izračunava se prosječna ocjena.

Područje vrednovanja	Ocjena
1. Prostor i organizacija visokog učilišta	
Korisnost WEB stranice studija	
Opremljenost knjižnice	
Ponuda literature u knjižnici	
Organizacija rada knjižnice	
Rad studentske službe	
Uređenost prostora	
...	
2. Nastavni proces	
Sadržaj i kvaliteta obveznih kolegija	

Jasnoća strukture kolegija i ishoda učenja	
Jasnoća kriterija vrednovanja	
Način provjere ishoda učenja na pisanom ispitu	
Mogućnost međunarodne suradnje	
Razumijevanje za studentske probleme vezane uz nastavu i studij	
Stupanj ispunjenja očekivanja	
...	
3. Izvannastavne aktivnosti	
Usluge studentskog servisa (zapošljavanje studenata)	
Usluge Studentskog centra (prehrana)	
Mogućnost djelovanja u Sportskoj udruzi	
...	
4. Završno mišljenje	
Zadovoljstvo cjelokupnim iskustvom studiranja	
U kojoj mjeri su ispunjena početna očekivanja	
...	
Što je najveća kvaliteta završenog studija?	
Koji su nedostaci završenog studija?	

Tablica 1. Izvještaj o zadovoljstvu diplomanata studijem [10]

4. Odlučivanje na temelju izvještaja o zadovoljstvu studenata

Izvještaji o zadovoljstvu studenata mogu poslužiti kao podloga za donošenje odluka unutarnjih i vanjskih dionika. Unutarnji dionici (uprava, nastavnici) na temelju informacija o zadovoljstvu studenata mogu donijeti mjere kojima će povećati njihovo zadovoljstvo. Informacija o zadovoljstvu studenata mogu utjecati na odlučivanje potencijalnih studenata (vanjski dionici) o upisu na studijski program.

Kako bi izvještaji o zadovoljstvu studenata bili adekvatna podloga za donošenje upravljačkih odluka potrebno je pratiti trendove (usporedba rezultata kroz npr. 3 godine) i definirati ciljne vrijednosti (usporedba rezultata sa zadanim ciljevima). Izvještaji o zadovoljstvu studenata mogu poslužiti visokim učilištima za usporedbu sa sličnim institucijama u regiji, zemlji i međunarodnom okruženju (benchmarking), a rezultati provedene usporedbe također mogu poslužiti kao podloga za odlučivanje.

Visoko učilište koje razumije važnost kvalitete studijskih programa i njihove usklađenosti sa sličnim programima drugih visokih učilišta u zemlji i Europskom prostoru visokog obrazovanja, potrebama tržišta rada i suvremenim znanstvenim spoznajama provodi redovite revizije studija. Informacije o zadovoljstvu studenata programima mogu ukazati na prednosti i slabosti u studijskom programu i poslužiti kao podloga za predlaganje mjera unapređenja (npr. uvođenje novih obveznih i/ili izbornih kolegija, izmjene sadržaja kolegija ili metoda poučavanja i učenja, metoda vrednovanja ishoda učenja).

Nastavnici su najvažniji resurs visokog učilišta stoga izvještaji o zadovoljstvu studenata nastavnicima mogu značajno utjecati na donošenje upravljačkih odluka. Ako studenti iskažu snažno nezadovoljstvo kvalitetom nekog nastavnika mogu se

poduzeti mjere unapređenja kao što je npr. očitovanje nastavnika o razlozima koji su doveli do loše percepcije od strane studenata i izrada plana aktivnosti za poboljšanje djelotvornosti (npr. pohađanje pedagoško-psihološke i metodičko-didaktičke izobrazbe). Pri tome je važno odrediti najnižu ocjenu zadovoljstva koja se smatra prihvatljivom. S druge strane, informacija o visokom zadovoljstvu studenata pojedinim nastavnikom može poslužiti kao podloga za nagrađivanje nastavnika, kao mjera poticanja i unapređenja kvalitete.

Osim upravi, izvještaji o zadovoljstvu programima i nastavnikom podloga su za odlučivanje i samim nastavnicima. Na temelju uočenih slabosti u programu kolegija i nastavnom procesu, nastavnik može unaprijediti sadržaje i ishode učenja, metode poučavanja i učenja, metode vrednovanja i dr.

Obvezan i važan element nastavnog procesa je stručna praksa koja se vrlo često odvija izvan visokog učilišta u partnerskim institucijama. Studenti se upućuju na stručnu praksu radi upotpunjavanja teoretskog znanja s praktičnim što omogućuje uspješnije ostvarivanje programa studija i uključivanje u profesionalni rad. Informacije o (ne)zadovoljstvu studenata izvedbom stručne prakse potrebno je analizirati i definirati mjere povećanja kvalitete i zadovoljstva studenata (npr. bolja organizacija stručne prakse, edukacija mentora i dr.).

Stručne službe (knjižnica, studentska služba, informatička služba i dr.) predstavljaju važnu potporu studentima u njihovom obrazovnom procesu. Veća kvaliteta rada službi pozitivno utječe na zadovoljstvo studenata kvalitetom studijskog programa. Informacije o zadovoljstvu studenata mogu biti podloga za nagrađivanje (u slučaju visoke razine zadovoljstva studenata) ili donošenje mjera unapređenja (npr. edukacije zaposlenika stručnih službi i motivacija za rad sa studentima i dr.).

Oprema i prostor u kojemu se odvija nastavni proces predstavljaju također važan resurs za učenje te se kroz izvještaj prati zadovoljstvo studenata dostupnošću i kvalitetom opreme kao i zadovoljstvo prostorima za nastavu. Ako izvještaji pokažu nedostatke u ovom dijelu, mjere unapređenja mogu uključivati nabavu nove opreme, uređenje prostora i dr.

5. Zaključak

Visoko učilište u postupku osiguravanja i unapređivanja kvalitete svih svojih aktivnosti i procesa treba uvažiti mišljenja različitih unutarnjih i vanjskih dionika. Pri tome, studenti kao izravni korisnici usluga visokog obrazovanja, imaju ključnu ulogu. Njihovo (ne)zadovoljstvo izravno utječe na uspješnost odvijanja nastavnog procesa, a time i postizanje predviđenih ishoda učenja, kvalitetu studijskog programa i pozicioniranje visokog učilišta u Europskom, ali i svjetskom prostoru visokog obrazovanja. Kako bi unaprijedila institucijsku kvalitetu i povećala zadovoljstvo studenata, visoka učilišta trebaju pronaći mehanizme njihova mjerenja i praćenja. U postupku definiranja unutarnjih mehanizama za praćenje studentskog zadovoljstva važno je obuhvatiti različita područja studentskog života koja imaju utjecaj na njihovo zadovoljstvo. Na zadovoljstvo studenata utječu brojni čimbenici kao što su kvaliteta programa i nastavnika, kvaliteta stručne podrške, kvaliteta prostora, opreme, knjižnice, mogućnost međunarodne razmjene, mogućnosti zapošljavanja tijekom

studija, smještajne mogućnosti, javni prijevoz i dr. Sustavno praćenje zadovoljstva studenata i izvještavanja o postignutim rezultatima stvara kvalitetnu podlogu za donošenje brojnih odluka kojima se može unaprijediti kvaliteta visokog učilišta, a time i povećati zadovoljstvo studenata.

U radu je prikazan model mjerenja zadovoljstva studenata i njegova primjena u izvještavanju i odlučivanju jednog visokog učilišta, što je u isto vrijeme i ograničenje ovog rada. Također, prikazana su područja mjerenje, ali nisu navedeni rezultati praćenja zadovoljstva za jednu ili više godina. Buduća istraživanja mogla bi se usmjeriti na istraživanje koje sve modele mjerenja zadovoljstva studenata primjenjuju visoka učilišta u Hrvatskoj i Europskom prostoru visokog obrazovanja općenito te kako rezultati mjerenja utječu na kvalitetu programa, visokih učilišta i sustava visokog obrazovanja u cjelini.

6. Literatura

- [1] Agencija za znanost i visoko obrazovanje (2022) *MOZVAG – preglednik studijskih programa*. AZVO, Zagreb. Dostupno na: <https://mozvag.srce.hr/preglednik/>. Pristup (18-03-2022).
- [2] Agencija za znanost i visoko obrazovanje (2021) *Studiji.hr*. AZVO, Zagreb. Dostupno na: <https://www.studij.hr/statistika>. Pristup (18-03-2022).
- [3] European Association for Quality Assurance in Higher Education (2016) *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG)*. ENQA, ISBN: 978-9-08-168672-3, Brussels.
- [4] Vranešević, T; Mandić, M. & Horvat, S. (2007) Istraživanje činitelja zadovoljstva studenata. *Poslovna izvrsnost*, Vol.1, No.1, str.83-92. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/38524>. Pristup (07-03-2022).
- [5] Mišanović, Z.; Batinić, A. B. & Pavičić, J. (2016) The link between students' satisfaction with faculty, overall students' satisfaction with student life and student performances. *Review of innovation and competitiveness*, Vol. 2, No. 1, str. 37-60. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/file/229568>. Pristup (07-03-2022).
- [6] Elliott, K. & Shin, D. (2002) Student satisfaction: an alternative approach to assessing this Important Concept. *Journal of Higher Education Policy and Management*, Vol. 24, No. 2, str. 97-109., DOI: 10.1080/1360080022000013518.
- [7] Brzaković, A.; Brzaković, T. & Brzaković, P. (2018) The Determinants of Brand Positioning in Higher Education – What Dominantly Influences Students' Satisfaction? *Croatian Journal of Education*, Vol. 21, No. 2, str. 407-436. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/file/328102>. Pristup (07-03-2022).
- [8] Salinda Weerasinge, I. M.; Lalitha, R. & Fernando, S. (2017) Students' Satisfaction in Higher Education Literature Review. *American Journal of Educational Research*, Vol. 5, No. 5, str. 533-539. DOI: 10.12691/education-5-5-9.
- [9] Gregory, J.L. (2019) Applying SERVQUAL: Using service quality perceptions to improve student satisfaction and program image. *Journal of Applied Research in Higher Education*, Vol. 11, No. 4, str. 788-799, <https://doi.org/10.1108/JARHE-12-2018-0268>.
- [10] Budimir, V. et al. (2018) *Interni izvještaji Veleučilišta u Požegi sukladno ESG 1.7. Upravljanje informacijama – v3.0*. Veleučilište u Požegi, Požega.