

## THE QUALITY OF STUDENTS LIFE IN GOSPIC

### KVALITETA STUDENTSKOG ŽIVOTA U GRADU GOSPIĆU

PUPAVAC, Drago; BABURIC, Marija; PEJNOVIC, Jadranka & ZUPAN, Zeljko

**Abstract:** *The basic objective of this scientific paper is to determine and evaluate the current quality of life students in the city of Gospić. The obtained information should serve to municipal government as a point of reference for further continuous research and improvement of students life in the city of Gospić. The research results are based on method of testing on a sample of 205 students.*

**Key words:** *quality of students life, city of Gospić*

**Sažetak:** *Temeljni cilj ove znanstvene rasprave jest istražiti kvalitetu života studenata u gradu Gospiću. Dobivene informacije trebaju poslužiti gradskim vlastima kao polazna točka za daljnja kontinuirana istraživanja i poboljšanje kvalitete studentskog života u gradu Gospiću. Rezultati istraživanja temelje se na metodi ispitivanja na uzorku od 205 studenata.*

**Ključne riječi:** *kvaliteta života studenata, grad Gospić*



**Authors' data:** Drago **Pupavac**, dr.sc., Veleučilište u Rijeci, Trpimirova 2, 51 000 Rijeka, Hrvatska, drago.pupavac@veleri.hr; Marija **Baburic**, dipl.tur.kom., Veleučilište „Nikola Tesla“ u Gospiću, mbaburic@net.hr; Jadranka **Pejnovic**, prof., Centar za krš, jpejnovic@velegs-nikolatesla.hr; Zeljko **Zupan**, dipl.ing., Centar za krš, zzupan@velegs-nikolatesla.hr;

## 1. Uvod

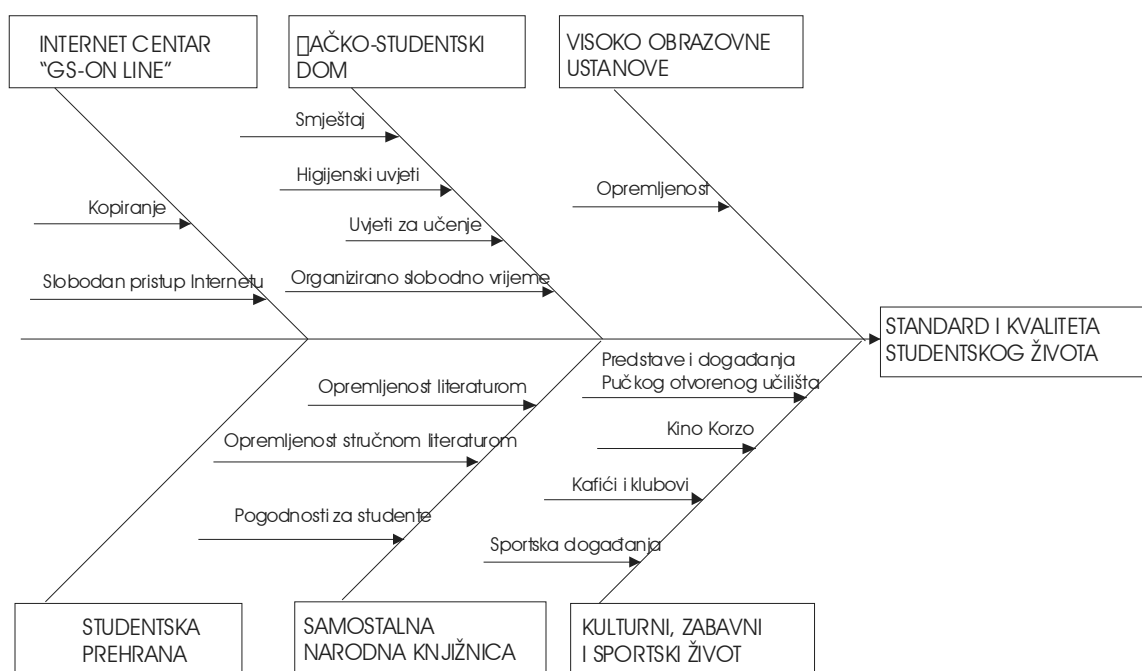
Istraživanje kvalitete života studenata u Gradu Gospiću dobiva na važnosti zahvaljujući brzom razvoju Veleučilišta „Nikola Tesla“, koje od svog osnutka 2006. godine upisuje studente iz skoro svih krajeva Republike Hrvatske. Brzi i uspješni razvoj Veleučilišta uz već postojeći Učiteljski fakultet (danas Odjel za nastavničke studije Sveučilišta u Zadru) te znatno povećani broj studenata u gradu Gospiću nametnut će potrebu da se unaprijeđenju kvalitete života studenata priđe sustavno i organizirano, te da se tako izravno i bitno unaprijedi kvaliteta studiranja u Gradu Gospiću.

U skladu s tim, a na zahtjev lokalnih vlasti tijekom 2011. godine provedeno je istraživanje kojemu je osnovni cilj bio utvrđivanje životnog i kulturnog standarda studenata, odnosno, u kolikoj mjeri studenti grada Gospića koriste službe i institucije koje su im na raspolaganju da bi im se poboljšala kvaliteta studentskog života. Istraživanje je provedeno s ciljem da se studentima omogući iskazivanje njihovih prijedloga i komentara, a sve u smjeru unaprijeđenja standarda i kvalitete studentskog života u gradu Gospiću. Istraživanje se temeljilo na metodi ispitivanja na uzorku od 205 studenata. Dobivene spoznaje trebaju pružiti smjernice za daljnje planove i strategije grada Gospića u cilju poboljšanje kvalitete i standarda studentskog života.

## 2. Definiranje kvalitete i alati za upravljanje ukupnom kvalitetom

Postoji mnogo definicija kvalitete. Kratke definicije kvalitete glase: Kvaliteta je zadovoljstvo kupca i Kvaliteta je prikladnost za upotrebu [1]. To znači da je samo kupac može odrediti, odnosno da svaka osoba definira kvalitetu u odnosu prema svojim potrebama. Za potrebe ovoga rada polazi se od Demingovog pristupa kvaliteti. Deming kvalitetu definira kao kontinuirano poboljšavanje stabilnog sustava [2]. Ta definicija naglašava dvije stvari. Prvo, svi sustavi (administrativni, proizvodni, prodajni) trebaju biti stabilni u statističkom smislu. To zahtijeva mjerenje značajki kvalitete u cijelom sustavu, kao i njihovu kontrolu tijekom vremena. Ako ta mjerenja pokazuju konstantne varijacije oko konstantnog prosjeka, sustav je stabilan. Drugi je aspekt Demingove definicije konstantno poboljšavanje različitih sustava, da bi se smanjilo varijacije i bolje zadovoljilo potrebe korisnika.

Da bi se ostvarilo upravljanje ukupnom kvalitetom [3] na temelju činjenica razvijeno je više alata: 1) provjerni list, 2) raspršeni grafikon, 3) dijagram uzroka i posljedica, 4) Pareto grafikon, 5) dijagram toka, 6) histogram, 7) kontrolna karta. Prva tri alata svrstavaju se u skupinu alata za generiranje ideja, četvrti i peti u skupinu alata za organiziranje podataka i šesti i sedmi u skupinu alata za identificiranje problema [4]. Za istraživanje kvalitete studentskog života u gradu Gospiću odabran je dijagram uzroka i posljedica. Također je poznat pod nazivom Ishikawin grafikon ili „riblja kost“. Predstavlja dobar alat za ramišljanje o kvalitativnim problemima. Može se rabiti za istraživanje postojećih problema i za prijevremeno prepoznavanje čimbenika koji mogu doprinijeti kvalitativnim problemima prije nego se razviju. Može se koristiti i za popisivanje svih čimbenika koji pridonose željenom rezultatu (cf. shemu 1).



Shema 1: Dijagram uzroka i posljedica za kvalitetu života studenata

Sam je problem, ili posljedica, prikazan na desnoj strani grafikona (standard i kvaliteta studentskog života). Razni su potencijalni uzroci standarda studentskog života prikazani uzduž „kičme“ grafikona kao što su: studentska prehrana, Samostalna narodna knjižnica, đачko-studentski dom, kulturni, zabavni i sportski život i sl. Riblje kosti su uobičajeni uzroci problema kvalitete, a bilo koji uzrok može biti naveden. Svaki se od važnijih uzroka zatim rastavlja na detaljnije uzroke, čime na ribi raste broj ribljih kostiju. Na primjer, uzrok se u Samostalnoj narodnoj knjižnici dijeli na tri mogućnosti: opremljenost literaturom koja studente zanima i koju čitaju u slobodno vrijeme, opremljenost stručnom literaturom koja studentima koristi u studiranju i druge pogodnosti koje knjižnicima nudi studentima.

### 3. Materijal, metode i podatci

Nakon što su prepoznati elementi koji izravno i bitno opredjeljuju kvalitetu življenja studenata, pristupilo se izradi upitnika. Anketni upitnik sastavljen je na način da je prvi dio anketnog upitnika postavljen u obliku zatvorenih anketnih pitanja (pitanja s ponuđenim odgovorima intenziteta), dok je drugi dio postavljen sa otvorenim pitanjem-tj. prijedlozi i komentari studenata gdje ispitanici daju prijedloge svojim riječima.

Temeljem upitnika (cf. tablicu 1) provedena je anketa na studentima u dvije visokoobrazovne ustanove koje djeluju na području grada Gospića: Veleučilište „Nikola Tesla“ u Gospiću i Učiteljski fakultet Rijeka-Odsjek za učiteljski studij u Gospiću.

1. Naziv visokoobrazovne ustanove na kojoj trenutno studirate? (zaokružiti)	Veleučilište Nikola Tesla u Gospiću <b>90</b>				Učiteljski fakultet Rijeka Odsjek za učiteljski studij u Gospiću <b>115</b>	
2. Spol	Ž <b>-163-</b>				M <b>-42-</b>	
3. Godina studija	1. <b>-65-</b>	2. <b>-77-</b>	3. <b>-24-</b>	4. <b>-31-</b>	5. <b>-8-</b>	A*
4. Status studenta (zaokružiti):	Redovni student <b>-193-</b>				Izvanredni student <b>-12-</b>	
121 -odgovor	4. da, stalno zaposlen- <b>4</b>					
5. Jeste li zaposleni ?	5. na određeno vrijeme- <b>7</b>					
	6. nisam, ali tražim posao- <b>16</b>					
	7. nisam, ne tražim posao jer studiram- <b>91</b>					
	8. ostalo- <b>3</b>					
6. Gdje stanujete	a) s roditeljima ili s obitelji u Gospiću- <b>64</b>					
	b) đačko-studentski dom u Gospiću- <b>32</b>					
	c) privatni smještaj u Gospiću - <b>92</b>					
	d) ne živim u Gospiću, putujem na studij po potrebi- <b>17</b>					

\*A-apsolventska godina

7. Koliko često sudjelujete u slijedećim aktivnostima u gradu Gospiću					
	Vrlo često	Često	Rijetko	Nikad, i ne zanima me	Nikad, ali bih rado
Koristiš usluge Samostalne narodne knjižnice grada Gospića	18	46	91	18	32
Koristiš usluge Studentske prehrane	62	52	67	14	10
Koristiš usluge Internet centra „GS-on line“	11	19	99	40	36
Posjećuješ predstave i događanja Pučkog otvorenog učilišta	12	50	83	33	27
Posjećuješ li kino predstave Kina Korzo	7	8	58	69	63
Posjećuješ li kafiće i klubove u gradu Gospiću	116	64	23	2	0
Pratiš li sportska događanja u gradu Gospiću	15	21	111	36	22
8. Ukoliko koristite usluge Samostalne narodne knjižnice grada Gospića molimo Vas da slijedeće tvrdnje ocijenite od 1 (najlošija ocjena) do 5 (najbolja ocjena):					
153 -odgovora	1	2	3	4	5
Knjižnica je dobro opremljena literaturom koja me zanima i koju čitam u slobodno vrijeme	3	23	61	46	20
Knjižnica je dobro opremljena stručnom literaturom koja mi koristi u studiranju- 1 nije odg.	5	25	61	45	16
Knjižnica nudi određene pogodnosti za studente 2 nije odg.	20	40	50	33	8
9. Ukoliko ste smješteni u Đačko-studentskom domu grada Gospića molimo Vas da slijedeće tvrdnje i uvjete ocijenite od 1 (najlošija ocjena) do 5 (najbolja ocjena):					
34- odgovora	1	2	3	4	5
Kvaliteta smještaja odgovara studentskom životu	1	4	9	14	6
Higijenski uvjeti	1	2	4	13	14
Osigurani uvjeti za učenje	4	7	8	12	3
Omogućeno kvalitetno provođenje slobodnog vremena	5	10	5	10	4
10. Ocijenite slijedeću tvrdnju od 1 (najlošija ocjena) do 5 (najbolja ocjena)					
199 - odgovorio	1	2	3	4	5
Predavaonice visokoobrazovne ustanove u kojoj studirate opremljene su svim potrebnim pomagalicama koja omogućuju kvalitetno praćenje nastave.	0	11	50	98	40

Tablica 1.: Podaci dobiveni anketiranjem 205 studenata grada Gospića

Anketom je obuhvaćeno 205 ispitanika od čega je 115 ispitanika (56,10%) Učiteljski fakultet Rijeka-Odsjek za učiteljski studij u Gospiću i 90 ispitanika (43,90%) Veleučilišta „Nikola Tesla“ u Gospiću. Od ukupnog broja ispitanika ženske populacije je 163 (79,51%) dok je broj muške populacije značajno manji 42 (20,49%). Status redovitog studenta imaju 193 studenta (94,15%), dok je svega 12 izvanrednih studenata (5,85%). Najveći broj anketiranih studenata njih 92 (44,88%)

stanuju u privatnom smještaju, 64 (31.22%) studenta stanuje s roditeljima ili s obitelji u Gospiću, dok. 32 (15.61%) studenta stanuju u Đačko-studentskom domu Gospić. Manji broj studenata 17 (8.29%) izjasnio se da ne živi u Gospiću, već putuju po potrebi na studij iz mjesta stanovanja. Ocjenjivanje ponuđenih tvrdnji i uvjeta provođeno je ocjenama od 1 (najniža ocjena) do 5 (najviša ocjena), dok je za sudjelovanje u ponuđenim aktivnostima u gradu Gospiću ponuđeno pet odgovora koji se se odnose na pet nivoa odnosno intenziteta: Vrlo često; Često; Rijetko; Nikad, i ne zanima me; Nikad, ali bih rado.

#### 4. Rezultati istraživanja i diskusija

U nastavku se pomoću deskriptivne statistike daje kraći pregled rezultata istraživanja po pojedinim elementima koji izravno i bitno opredjeljuju standard i kvalitetu života studenata.

**Visoko obrazovne ustanove.** Kako visoko obrazovne institucije provode vlastitu evaluaciju kvalitete studentima je u okviru ovog istraživanja ponuđena samo jedna tvrdnja, „Predavaonice visokoobrazovne ustanove u kojoj studirate opremljene su svim potrebnim pomagalicama koja omogućuju kvalitetno praćenje nastave“. Opremljenost visoko obrazovnih institucija ocijenjena je visokim ocjenama i to ocjenom 4 (vrlo dobro) 49.25% studenata, ocjenom izvrstan 20.10% studenata te srednjom ocjenom 3 (dobro) 25.13% studenata.

**Kulturni, zabavni i sportski život.** Jedna od značajki mlade generacije je da traži izbalansiran radni život. U skladu s tim, kulturni, zabavni i sportski događaji u gradu jedan su od najvažnijih elemenata standarda i kvalitete života studenata. Više od 70 % studenta se izjasnilo da posjećuje predstave i događanja Pučkog otvorenog učilišta. Zanimljivo je da se 64.39% studenata izjasnilo da nikad ne posjećuje kino predstave Kina Korzo. Razlog tome svakako valja potražiti u činjenici da studenti gledaju najnovije filmove daleko prije njihovog prikazivanja u Kinu. Kafići i klubovi u gradu Gospiću bilježe veliku posjećenost. Gotovo svi anketirani studenti su se izjasnili da posjećuje kafiće i klubove u gradu Gospiću i to „Vrlo često“ 56.59% studenata, a često 31.22% studenata. Na žalost mali broj studenata prati sportska događanja u gradu Gospiću. Samo 17.47% studenata često (10,24%) ili vrlo često (7,32 %) prati sportska događanja u gradu Gospiću. Prema sociološkim istraživanjima [5] utvrđeno je da sportsku publiku u Hrvatskoj klasificirajući po spolu u većem broju čini muška populacija (81% muškarci, 19% žene) pa s obzirom da studentsku populaciju u gradu Gospiću uglavnom čine osobe ženskog spola ovaj podatak ne začuđuje unatoč činjenici da je ženski Košarkaški klub „Gospić“ jedan od najuspješnijih sportskih klubova u Hrvatskoj.

**Samostalna narodna knjižnica.** Najveći broj studenata (44.39%) odgovorio je da rijetko koristi usluge Samostalne narodne knjižnice grada Gospića, dok 31.22% studenata koriste usluge knjižnice vrlo često (8.78%) i često (22.44%). Da ne koriste usluge knjižnice izjasnilo se 24.39% studenata. Za ocjenjivanje Samostalne narodne knjižnice kao elementa koji izravno i bitno opredjeljuju standard i kvalitetu života studenata korištene su tri tvrdnje. Tvrdnja „Knjižnica je dobro opremljena literaturom koja me zanima i koju čitam u slobodno vrijeme“ u 43.14% ocijenjena je visokim

ocjenama i to: ocjenom 5 (izvrstan) 13.07% te ocjenom 4 (vrlo dobro) 30.07%. Srednjom ocjenom 3 (dobro) ovu tvrdnju ocijenilo je 39.87 % studenata. 15.03% studenata istu tvrdnju ocijenilo je ocjenom 2 (dovoljan) dok se 1.96% ispitanika na tvrdnju izjasnilo ocjenom 1 (ne dovoljan). U najvećem postotku 40.13% ocjenjena je tvrdnja „Knjižnica je dobro opremljena stručnom literaturom koja mi koristi u studiranju“ sa ocjenom 3 (dobar), dok je isto tako 40.13% studenata ocijenilo ovu tvrdnju visokim ocjenama i to 29.60% ocjenom 4 (vrlo dobar) te 10.53% ocjenom 5 (izvrstan). 16.45% studenata ocjenjuje ovu tvrdnju sa ocjenom dovoljan (2) dok 3.29% studenata sa ocjenom ne dovoljan (1). Tvrdnju „Knjižnica nudi određene pogodnosti za studente“ sa ocjenom dobar (3) ocijenilo je 33.11% studenata, dovoljan (2) – 26.49% studenata, a ocjenom nedovoljan (1) 13.25% studenata. Ista tvrdnja ocjenjena je sa vrlo dobrom ocjenom (4) u 21.85% slučajeva, te izvrsnom (5) ocjenom 5.30%.

**Đačko studentski dom.** Na pitanje u anketnom listiću o Đačko-studentskom domu odgovarali su samo ispitanici koji koriste usluge smještaja u Domu. Na navedeno pitanje odgovorilo je 15.6% ili 32 studenata. Tvrdnju „kvaliteta smještaja odgovara studentskom životu“ 41.18% studenata ocijenilo je ocjenom 4 (vrlo dobar), 26.47 % ocjenom 3 (dobar), 17.65% ocjenom 5 (izvrstan). 11.76 % studenata istu tvrdnju ocijenilo je ocjenom 2 (dovoljan), a 2.94% studenata ocjenom 1 (ne dovoljan). Higijenski uvjeti u domu ocjenjeni su visokim ocjenama i to sa ocjenom 5 (izvrstan) 41.18%, ocjenom 4 (vrlo dobar) 38.24% te srednjom ocjenom 3 (dobar) 11.76%. Na tvrdnju da su u domu „osigurani uvjeti za učenje“ 35.29% studenata ocijenilo je ocjenom 4 (vrlo dobar), 25.53% studenata ocjenom 3 (dobar) te 20.60% studenata ocjenom 2 (dovoljan). 11.76% studenata ovu tvrdnju ocijenilo je najnižom ocjenom 1 (ne dovoljan) dok je 8.82% studenata istu tvrdnju ocijenilo najvišom ocjenom 5 (izvrstan). Tvrdnju da je u domu „omogućeno kvalitetno provođenje slobodnog vremena“ ocjenjeno je na način da je 29.41% studenata ocijenilo ocjenom 4(vrlo dobro), 29.41% studenata ocjenom 2 (dovoljno), 14.71% studenata ocjenom 3 (dobro), dok je najboljom ocjenom 5 (izvrstan ) ovu tvrdnju ocijenilo 11.76% studenata, a najlošijom ocjenom 1 (ne dovoljno) 14.71% studenata.

**Studentska prehrana.** Većina ispitanih studenata (55.61%) izjasnilo se da vrlo često (30.24%) ili često (25.37%) koriste usluge studentske prehrane. Njih 32.68% izjasnilo se da rijetko koristi uslugu studentske prehrane, dok 11.71 % studenata uopće ne koriste usluge studentske prehrane, s tim da 6.83% studenata se izjasnilo „Nikad, i ne zanima me“ dok 4.88% studenata „Nikad, ali bih rado“ koristili usluge studentske prehrane.

**Internet centar „GS-ON LINE.** Ovaj centar je zamišljen kao mjesto gdje studenti mogu imati besplatan pristup Internetu, dobiti povoljne usluge kopiranja i sl. U najvećem postotku od 48.29% studenata izjasnilo se da rijetko koristi usluge Internet centra „GS-on line“. Svega 14.64% anektiranih studenata se izjasnilo da iste usluge koristi često ili vrlo često.

U anketi je ostavljen i prostor da studenti iznesu svoje prijedloge i komentare u cilju poboljšanja studentskog života u gradu Gospiću (11). Od ukupnog broja anketiranih studenata (205) 71 student (34.63%) iznio je prijedlog i komentar te je dobiveno 98 komentara. Neki studenti su dali 1 prijedlog ili komentar, a neki i više od 1.

Analizom prijedloga i komentara anketiranih studenata Veleučilišta Nikola Tesla u Gospiću i Učiteljskog fakulteta može se donijeti slijedeći zaključak: 1) Najveći broj komentara studenata (31.63%) se odnosilo na prijedlog da se poboljšaju usluge studentske prehrane. 2) 21.43 % komentara odnosi se na potrebu za više sadržaja u gradu Gospiću u kojima bi studenti mogli aktivno sudjelovati bilo da se radi o sportskim ili kulturnim događanjima, tečajevima (jezici, i sl) ili radionicama; 3) 12.24% komentara odnosi se na prijedlog studenata da se omogući studentima bolji standard na način da se studentima omoguće razne pogodnosti (popusti u trgovinama, kopiranje i sl.).

## 5. Zaključak

Za upravljanje ukupnom kvalitetom na temelju činjenica razvijeno je više alata. Za potrebe istraživanja kvalitete studentskog života u gradu Gospiću odabran je dijagram uzroka i posljedica. Poznat i pod nazivom Ishikawin grafikon ili „riblja kost“. Kao potencijalni uzroci kvalitete studentskog života u gradu Gospiću izdvojeni su: visoko obrazovne ustanove (opremljenost), kulturni, zabavni i sportski život, Samostalna narodna knjižnica, Đačko-studentski dom, studentska prehrana i Internet centar „GS-on line“. Temeljem prikupljenih podataka na uzorku od 205 studenata Veleučilišta „Nikola Tesla“ i Učiteljskog fakulteta mogu se izvesti sljedeći zaključci: 1) nizak postotak studentske populacije konzumira kulturne, zabavne i sportske sadržaje koji se nude u gradu Gospiću - izuzev posjeta kafićima i klubovima u gradu); 2) nizak postotak studentske populacije koristi usluge Internet centra „GS-On line“; 3) visok postotak studenata koristi usluge studentske prehrane i traži da se ova usluga poboljša; 4) oko 16 % anketiranih studenata koristi usluge Đačko-studentskog doma i iste ocjenjuje vrlo pozitivno; 5) visok postotak studenata koristi usluge Samostalne narodne knjižnice te knjižni fond iste ocjenjuju zadovoljavajućim; 6) visok postotak studenata opremljenost visoko obrazovnih ustanova ocijenila je visokim ocjenama. Temeljem prezentiranih podataka može se zaključiti da su u Gradu Gospiću stvoreni preduvjeti za visoku razinu kvalitete studiranja. Ono na čemu treba poraditi jest veće uključivanje studenata u kulturni, zabavni i sportski život grada Gospića.

## 6. Literatura

- [1] Juran, J. (1999). *Planiranje i analiza kvalitete*, Mate, d.o.o., ISBN 953-6070-04-9, Zagreb.
- [2] Schroeder, R. (1999). *Upravljanje proizvodnjom*, Mate, d.o.o., 953-6070-37-5, Zagreb.
- [3] Kelly, J. (1997). *Upravljanje potpunom kvalitetom*, Potecon, ISBN 953-96307-4-6, Zagreb.
- [4] Heizer, J. & Render, B. (2009). *Operations Management*, Prentice Hall, 978-0-13-607366-6, New Jersey.
- [5] Bjelajac, S. (2006). *Sport i društvo*, Fakultet prirodoslovno – matematičkih znanosti i kineziologije Sveučilišta u Splitu, 978-953-7595-07-4, Split.



Photo 099. Kavalir / Kavalir