Zadovoljstvo studenata kvalitetom studentskog života na primjeru Ekonomskog fakultea u Aveiru

Zekić, Kristina

Master's thesis / Diplomski rad

2015

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Split, Faculty of economics Split / Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:124:973491

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-29**

Repository / Repozitorij:

REFST - Repository of Economics faculty in Split

zir.nsk.hr

UNIVERSITY OF SPLIT

dabar
DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

SVEUČILIŠTE U SPLITU

EKONOMSKI FAKULTET

DIPLOMSKI RAD

ZADOVOLJSTVO STUDENATA KVALITETOM STUDENTSKOG ŽIVOTA NA PRIMJERU EKONOMSKOG FAKULTETA U AVEIRU

Mentor:

Doc.dr.sc. Zoran Mihanović

Student:

Kristina Zekić, univ.bacc.oec

Matični broj studenta: 2130920

Split, studeni, 2015.

SADRŽAJ:

1.UVOD 1

1.1.Problem istraživanja 1

1.1.1.Kvaliteta studentskog života i zadovoljstvo 1

1.1.2.Performanse i mjerenje performansi 2

1.2.Predmet istraživanja 3

1.3.Istraživačke hipoteze 4

1.4.Ciljevi istraživanja 5

1.5.Metodologija istraživanja 6

1.6.Doprinos istraživanja 7

1.7.Struktura diplomskog rada 8

2.TEORIJSKI ASPEKTI ZADOVOLJSTVA POTROŠAČA 10

2.1.Zadovoljstvo potrošača u profitnom sektoru 10

2.1.1. Mjerenje zadovoljstva korisnika usluge 11

2.2.Zadovoljstvo potrošača u neprofitnom sektoru 15

2.3.Zadovoljstvo studenata u sektoru visokog obrazovanja 18

3.TEORIJSKI ASPEKTI MJERENJA PERFORMANSI 23

3.1.Mjerenje performansi u obrazovnom sektoru 23

4.OBRAZOVANJE I VISOKO ŠKOLSTVO U PORTUGALU 29

4.1. Značenje obrazovanja kao generičke djelatnosti 29

4.2. Teorijski pristup pojmu visokog školstva 29

4.3. Stanje i perspektive visokog školstva u Europskoj uniji 30

4.4. Specifičnosti visokog školstva u Portugalu 33

5. EMPIRIJSKO ISTRAŽIVANJE 38

5.1.Model istraživanja 38

5.2.Postupak istraživanja 42

5.3.Rezultati istraživanja 43

6.ZAKLJUČAK 67

6.1. Preporuke za daljnje istraživanje 70

6.2. Ograničenja istraživanja 70

SAŽETAK 71

ABSTRACT **72**
LITERATURA **73**
POPIS SLIKA **77**
POPIS GRAFIKONA **77**
POPIS TABLICA **77**
PRILOG-ANKETNI UPITNIK **79**

1. UVOD

1.1. Problem istraživanja

O temi zadovoljstva studenata i utjecaju istog na ostvarene rezultate i općenito životno zadovoljstvo studentske populacije provedena su brojna istraživanja. Veliki broj autora,kao što su Sirgy, Rode, Mark, Thien, Razak, Alves, Raposo,Badri, Gibson i brojni drugi koji će biti spomenuti u nastavku rada,bavili su se razradom ove teme kako bi se utvrdilo postoji li veza između osobnog zadovoljstva studenata i ostvarenog uspjeha tokom studiranja, ali isto tako i na utvrđivanje što je to što studente čini sretnima. Istraživane su brojne varijable, Thien i Razak (2012) istražuju kvalitetu okruženja u kojem se izvodi nastava, Simomu i Dahl (2012) kvalitetu izvođenja same nastave od strane profesora, opterećenje na nastavi, socijalni život, vjerski život, sportske aktivnosti, utjecaj obitelji, mogućnost zapošljavanja, očekivanja u budućnosti, razlika između izvanrednih i redovitih studenata; Mark (2013) istražuje student-kupac model itd. Svrha svih istraživanja je utvrditi koja od varijabli ima najsnažniji učinak. Ovim istraživanjima se željelo ukazati na to što studenti očekuju od institucija koje pohađaju,a što smatraju da su dobili. Isto tako, dobiveni podaci mogu služiti institucijama visokog školstva da pokušaju pružiti kvalitetniju uslugu od konkurencije i da na taj način privuku nove generacije studenata.

1.1.1. Kvaliteta studentskog života i zadovoljstvo

Upravo su prethodno navedene varijable potakle Thien, Razak (2012) da u svom radu pobliže istraže nekognitivne ishode studiranja kojeg nazivaju *"Student QualityofSchool Life (SQSL)"*, odnosno Kvaliteta studentskog života. Istraživao se utjecaj akademskog suočavanja *"AcademicCoping (ACOP) "*, kvaliteta prijateljstva *"FriendshipQuality (FQUA)"* i uključenost studenata *"Student Engagement (SENG)"*na kvalitetu studentskog života.S druge strane Gibson (2010) je istraživao zadovoljstvo studenata u populaciji koja se u velikoj većini sastojala od studenata poslovne ekonomije. U ovo istraživanje autor je uključio i neakademske aspekte kao što su sveučilišni ugled, kvaliteta kontakt osoblja u upravnim odjelima, priznanja i usluge, kvalitete nastave i IT objekata te raznolikost studentskog tijela. Simomu i Dahl (2012) se u svom istraživanju više baziraju na proučavanje kvalitete predavanja i utjecaju te varijable na zadovoljstvo studenata. Metode procjene se baziraju na

tome koliko je student bio uspješan u svom radu temeljeno na različitim mjerama koje određuje profesor ili edukacijski sistem.Međutim, svi autori ne promatraju zadovoljstvo studenata kroz klasičnu prizmu akademskih i neakademskih varijabli i utjecaja istih na osjećaj zadovoljstva. Tako se Mark (2013) u svom radu dotiče postizanja zadovoljstva studenata kroz kontroverzni student-kupac model te u svom radu obrazlaže pozitivne i negativne stavke tog modela o čemu će više biti riječ u nastavku rada.

Obzirom je tema ovoga rada zadovoljstvo studenata Ekonomskog fakulteta na Sveučilištu u Aveiru u Portugalu, provedeno je sekundarno istraživanje na odabranu temu u samom Portugalu. Također, znanstevnici su se i ovdje bavili temom zadovoljstva studenata kako bi se u što većoj mjeri mogle zadovoljiti studentske potrebe, poboljšati proces studiranja i otkloniti eventualni problemi.Prema Alves i Raposo (2007), u posljednja dva desetljeća sektor visokog školstva u Portugalu, slično kao što se dogodilo u SAD-u i ostalim europskim zemljama, je prošao kroz duboke promjene. Razlog tome je s jedne strane što je znatno smanjen broj kandidata koji se primaju kao mjera vlade kako bi se podigla razina kvalitete te se uvela minimalna razina bodova koji se moraju upisati, a s druge strane jer se smanjio natalitet. Naravno, postoji cijeli niz drugih razloga zbog kojih je portuglaski obrazovni sektor prošao kroz promjene ali će o tome više biti riječ u nastavku rada, kao i o drugim stavkama koje utječu na kvalitetu studentskog života i zadovoljstvo.

1.1.2. Performanse i mjerenje performansi

Mjeriti performanse iznimno je teško. U teoriji ne postoji opće prihvaćeno pravilo na koji način i putem kojih alata bi se trebale mjeriti performanse. Stoga ih različiti autori, o kojima je riječ u nastavku, mjere na različite načine, ovisno o tipu istraživanja. Performanse se mogu mjeriti statističkim metodama na način kao što su u svom radu objasnili Schochet i Chiang(2010). Naime, autori su u svom radu istraživali stopu pogreške prilikom mjerenja performansi profesora i studenata na temelju testa o stečenim prednostima studenata. Nadalje, Rittschof i Chambers (2011) ih mjere pomoću modernih informacijskih grafova pomoću kojih nastoje bolje razumjeti razlike u studentskim performansama. Način na koji oni provode svoje istraživanje jest pomoću Rashovog modela. Također, E.UmbleiM.Umble (2012) na iznimno zanimljiv način provode mjerenje performansi. Naime, oni ilustriraju utjecaj sistema mjerenja performansi na organizacijske performanse među studentima pomoću igre *''TheBlue-Green Game''*. Rode et.al. (2005) su istraživali ne samo utjecaj zadovoljstva fakultetom na

performanse studenata već i utjecaj ukupnog životnog zadovoljstva na iste. Istraživanje je pokazalo da studenti koji su zadovoljniji ukupnim životom imaju bolje rezultate te se lakše nose s izazovima studiranja i obratno. Hanushek (1996) proučava razliku između performansi među sedamnaestogodišnjim učenicima na temelju rase i etničke pripadnosti. Dobivene podatke uspoređuje s podatcima prikupljenim tokom 70-ih godina dvadesetog stoječa.

Iz prethodno navedenoga vidljivo je kako postoji veliki broj mogućnosti na koji način provesti mjerenje performansi. S obzirom da su se u ovom radu također mjerile performanse i da čine bitan dio u istraživanju o njima će nešto više biti riječ u nastavku rada gdje će se dati detaljniji uvid o mogućnostima mjerenja performansi u obrazovnom sustavu i važnosti performansi kako bi se sustav poboljšao.

1.2. Predmet istraživanja

Kako je i vidljivo iz prethodno rečenog, mnogi su autori pokušali dati odgovor na pitanje o tome što je zapravo zadovoljstvo studenata i koji čimbenici utječu na isto. Također, ova teme se istraživala iz raznih perspektiva, od perspektive samih studenata, profesora ali čak i ekonomskih modela kao što su kupac-student model. Kako je vidljivo iz uvodnog dijela različiti autori različito definiraju čimbenike koji utječu na zadovoljstvo studenata ali se svi slažu u jednome, a to je da je zadovoljstvo studenata bitno. Je li bitno zbog toga da se općenito stvaraju sretni i perspektivni mladi ljudi ili bolja i kvalitetnija radna snaga u budućnosti ili pak opstanak sveučilišta pred konkurencijom i zadovoljavanje novih trendova u visokom školstvu, pitanje je na koje se vjerojatno neće dobiti odgovor.Međutim, pitanje na koje se ovim radom pokušalo dati odgovor jest razina zadovoljstva studenata Ekonomskog fakulteta u Aveiru u Portugalu prema prethodno utvrđenim faktorima koji utječu na isto. Drugim riječima, pokušao se dobiti odgovor u kolikoj su mjeri ovi studenti zadovoljni svojim iskustvom pohađanja prethodno navedenog fakulteta te koliki utjecaj na (ne)zadovoljstvo ima svaki odabrani faktor. Aplikativnim dijelom rada utvrdili su se ključni čimbenici koji utječu na zadovoljstvo, ispitatalo se mišljenje studenata o svakom faktoru koji je odabran kao potencijalni utjecaj na isto te se saznalo u kojoj su mjeri studentizadovoljni i bi li nešto mijenjali da mogu(Wright &Mok,2004, preuzeto iz Rode et al.,2005).

Uzimajući u obzir podatke dobivene sekundarnim istraživanjem, za potrebe ovog rada kreirao se model koji je kombinacija dva modela, jednog su kreirali Rode et al. (2005) dok su drugog kreirali Sirgy et al.(2010). Razlog tome jest što prvi model ne govori o zadovoljstvu studenata fakultetom, dok se to navodi u drugom modelu. Nadalje, u prvom modelu kojeg su definirali Rode et al.(2005) istražuje se koliki utjecaj imaju navedeni čimbenici na ukupno životno zadovoljstvo te je li isto direktno povezano s performansama studenata. Ono što je sporno u tom modelu za istraživanje koje se provelo jest činjenica da obiteljsko zadovoljstvo i zadovoljstvo slobodnim vremenom spadaju u socijalni aspekt istraživanja koji može ali i ne mora biti u direktnoj vezi sa zadovoljstvom studentskim životom. S druge strane, stavke koje utječu na generalno zadovoljstvo životom su konkretnije određene u drugom modelu kojeg su kreirali Sirgy et al. (2010) te je bliže onome što je bila prvotna ideja istraživanja autora ovog rada. Međutim, taj model se nije u cijelosti preuzeo iz razloga što se u tom modelu ne istražuje utjecaj zadovoljstva studentskim životom na performanse studenata.Novokreirani model detaljno je obrazložen u nastavku teksta na strani 42.

1.3. Istraživačke hipoteze

Kako je i ranije u radu navedeno potrebe studenata se mijenjaju ali i ponude sveučilišta se mijenjaju. Razlog tome su političke promjene, promjene u procesima studiranja (Bolonjski proces), promjene na tržištu rada i brojni drugi čimbenici koji utječu na promjenu očekivanja i preferencija studenata od samih obrazovnih institucija. Temeljem postavljenih hipoteza ispitalo se koji čimbenici najznačajnije i u kolikoj mjeri utječu na ukupno zadovoljstvo studentskim životom te ima li isto utjecaj na ukupno životno zadovoljstvo i performanse studenata. Nadalje, temeljem postavljenih hipoteza ispitala su se saznanja iz prethodno provedenih studija na ovu temu, a o kojima je ranije bila riječ, isto tako pokušalo se doći do nekih novih spoznaja na zadanu temu.

Istraživačke hipoteze glase:

$\boldsymbol{H_1}$**:** Što je veće zadovoljstvo fakultetom to je veće ukupno zadovoljstvo studentskim životom

$\boldsymbol{H_{1a}}$**:** Što je veće zadovoljstvo nastavnim metodama i znanjem profesora to je veće zadovoljstvo ukupnim studentskim životom

$\boldsymbol{H_{1b}}$**:**Što je veće zadovoljstvo fakultetskim sadržajem to je veće ukupno zadovoljstvo studentskim životom

$\boldsymbol{H_2}$**:**Što je veće zadovoljstvo stanovanjem to je veće ukupno zadovoljstvo studentskim životom

$\boldsymbol{H_3}$**:**Što je veće ukupno zadovoljstvo studentskim životom to je veće ukupno životno zadovoljstvo

$\boldsymbol{H_4}$**:** Što je veće ukupno zadovoljstvo studentskim životom to su bolje studentske performanse

1.4. Ciljevi istraživanja

Glavni cilj ovog rada je proširiti spoznaje o tome koji čimbenik najviše utječe na ukupno zadovoljstvo studentskim životom. Nadalje, cilj je utvrditi postoji li direktna veza između zadovoljstva studentskim životom i ukupnim životom te veza između zadovoljstva studentskim životom i performansi studenata. Dakle, cilj ovog rada je dobiti relevantne podatke pomoću kojih će se hipoteze prihvatiti ili odbaciti. Podaci pomoću kojih će se hipoteze prihvaćati ili odbacivati prikupljeni su pomoću anketnog upitnika koji se nastojao provesti na što većem broju ispitanika. Također, ovdje je bitno napomenuti da se identično istraživanje istovremeno provodilo na Ekonomskom fakultetu u Splitu od strane drugog autora i da su se komparativnom analizom podaci pokušali usporediti kako bi se došlo do spoznaje postoje li razlike i kolike su one između ove dvije skupine studenata.

Iz definiranog problema i predmeta istraživanja, kao i postavljenih hipoteza uočljivo je da je svrha ovog rada utvrđivanje kakav utjecaj odabrani faktori imaju na sveukupno životno zadovoljstvo.

Prema tome ciljevi istraživanja su:

- Utvrđivanje čimbenika koji utječu na zadovoljstvo studenata studentskim životom
- Definiranje faktora od najznačajnijeg utjecaja na zadovoljstvo studentskim životom
- Utvrđivanje u kolikoj mjeri čimbenici koji utječu na zadovoljstvo studenata studentskim životom utječu na ukupno životno zadovoljstvo studenata
- Utvrđivanje u kolikoj mjeri čimbenici koji utječu na zadovoljstvo studenata studentskim životom utječu na performanse studenata
- Doprinijeti novim spoznajama Ekonomskom fakultetu u Aveiru o razini kvalitete usluge koju pružaju svojim studentima

- Utvrditi postoji li prostora za poboljšanje usluge od strane institucije prema studentima te dati konkretne prijedloge eventualnih poboljšanja

1.5. Metodologija istraživanja

Sukladno problemu, predmetu, ciljevima i hipotezama istraživanja određene su metode istraživanja koje su se koristile pri izradi ovog diplomskog rada. Rad se sastoji od teorijskog i empirijskog dijela. U prvoj fazi istraživanja su se pomoću metode izviđajnog istraživanja analizirale baze padataka i znanstvena literatura. Ovaj dio diplomskog rada temelji se na teorijama i spoznajama aktualnih znanstvenih radova domaćih i inozemnih autora vezanih uz temu, a literatura se prikupila pomoću knjiga, znanstvenih i stručnih časopisa, kao i članaka koji se u cijelosti ili djelomično bave zadovoljstvom studenata i čimbenicima koji utječu na isto.Prema metodologiji izrade znanstvenih i stručnih djela koje u svom radu definira Zelenika (2000) koristile su se sljedeće znanstvene metode: metoda analize i sinteze, induktivna i deduktivna metoda, metoda klasifikacije, komparativna metoda, metoda kompilacije, metoda deskripcije, metoda anketiranja, metoda dokazivanja.

- **Metoda deskripcije** kojom su se na jednostavan način opisale dosadašnje spoznaje o promatranom području istraživanja
- **Metoda kompilacije** kojom su se preuzeli tuđi rezultati znanstveno-istraživačkih radova, odnosno tuđa opažanja, stavovi, zaključci i spoznaje kako bi se rad obogatio relevantnim informacijama koje mogu pomoći u razumjevanju iznesene problematike
- **Metoda analize** koristila se pri raščlanjivanju složenih pojmova na jednostavnije dijelove kako bi se svaki dio zasebno izučio, te metoda sinteze koja se koristila za povezivanje jednostavnijih dijelova u složenije, odnosno jedinstvene cjeline,
- **Metoda indukcije i dedukcije** poslužila je za donošenje samog zaključka i općeg suda na temelju pojedinačnih činjenica,
- **Komparativna metoda** je poslužila za uspoređivanje sličnih pojava i činjenica. Njome su se utvrdile sličnosti i različitosti između događanja, pojava i objekata,
- **Metoda dokazivanja i opovrgavanja**, kojom se utvrdila istinitost određenih tvrdnji pomoću odgovarajućih podataka i činjenica.

U empirijskom dijelu ovog diplomskog rada provelo se istraživanje putem **anketnog upitnika** te su se pomoću podataka prikupljenih ovim pute prihvatile ili opovrgle postavljene

istraživačke hipoteze. Osnovu za provođenje ove metode čini baza podataka koja se sastojati od pravilno popunjenih anketnih upitanika koji su se fizički dostavili studentima Ekonomskog fakulteta u Aveiru. Nadalje, prikupljeni podaci su se statističkim metodama obradili u MS Excelu i u Statističkom paketu za društvena istraživanja (*StatisticalPackage for theSocialSciences –SPSS*) prikazali tablicama i grafikonima, te interpretirali.

1.6. Doprinos istraživanja

Ovaj rad predstavlja doprinos postojećoj literaturi o zadovoljstvu studenata tako što istražuje jesu li još uvijek isti čimbenici relevantni za održavanje studenata zadovoljnim te u kolikoj su mjeri zadovoljni studenti prethodno navedenog fakulteta. Drugim riječima, ovim radom se nastoje proširiti znanstvene spoznaje i brojna empirijska istraživanja koja su provedena na odabranu temu. Kako bi se to uspjelo ostvariti,na temelju provedenog empirijskog istraživanja, postavljene hipoteze se ili prihvaćaju ili odbacuju.Također, ovo istraživanje može biti dobro polazište za ostale autore ukoliko žele istražiti zadovoljstvo ostalih studenata na tom sveučilištu i utvrditi postoje li razlike i odstupanja. Nadalje, dobiveni podaci u ovom radu usporedili su se s rezultatima istraživanja provedenog na Ekonomskom fakultetu u Splitu, ali isto tako se dobiveni podaci mogu usporediti i s drugim ekonomskim fakultetima u RH kako bi se utvrdilo postoje li sličnosti između ovih grupa studenata.S druge strane, ovo istraživanje može biti od pomoći, ne samo instituciji na kojoj se istraživanje provodi, već i ostalim obrazovnim institucijama kao smjernice u kojem pravcu ići s pružanjem usluge. Odnosno, ovim istraživanjem se utvrdila trenutna situacija, mišljenje studenata ali i očekivanja u budućnosti. Ti podaci mogu poslužiti obrazovnim institucijama u boljem razumijevanju potreba, želja i očekivanja studenata. Tržište rada je sve zahtjevnije, konkurencija na istom je ogromna i sigurno je za očekivati da se shodno tome mijenjaju i očekivanja studenata od obrazovne institucije koju pohađaju. Također, činjenica da se očekivanja studenata mijenjaju ne znači da obrazovne institucije prate taj trend što u velikoj mjeri utječe na zadovoljstvo samih studenata. Isto tako, ovaj rad može poslužiti kao doprinos na temu trebaju li sveučilišta uopće pratiti trendove i očekivanja među studentima ili bi se trebali držati svojih principa i "konzervativnih" načela.

1.7. Struktura diplomskog rada

Diplomski rad se sastojati od šest cjelina, uključujući uvodni i zaključni dio rada. U uvodnom dijelu rada se objašnjava o čemu je dalje riječ u nastavku diplomskog rada. Ukratko se objašnjava odabrana tema, problem i predmet istraživanja, hipoteze kao i ciljevi, metode i doprinos kojeg ovaj rad imati u akademskoj zajednici. U nastavku se izložu temeljne znanstvene metode koje se koriste u teorijskom i empirijskom dijelu diplomskog rada te se prikazuje sadržaj diplomskog rada.

Drugim dijelom rada prezentiraju se teorijski aspekti zadovoljstva potrošača. Ovim poglavljem pobliže se razrađuje pojam zadovoljstva potrošača kako u profitnome tako i u neprofitnome sektoru kako bi se točno dobio uvid postoji li razlika u pristupu potrošačima i ako postoji koja je.

Treće poglavlje bavi se teorijskim aspektima mjerenja performansi. Također, ovdje se pobliže razrađuje mjerenje performasi u profitnom i neprofitnom sektoru te se dobiva uvid u to koje su razlike u mjerenju istih u navedenim sektorima. Obzirom je u ovom radu riječ o neprofitnom sektoru, nakon što su se utvrdile međusektorske razlike i odredili mogući načini mjerenja performansi u neprofitnom sektoru, iste se nastojalo izmjeriti u sektoru visokog obrazovanja.

Četvrtim poglavljem se pobliže razradio pojam obrazovanja i visokog školstva u Portugalu. Detaljnije se objasnilo značenje obrazovanja kao generičke strategije kao i teorijskog pojma visokog školstva. Nadalje, ovo poglavlje dalo je detaljniji uvid u stanje i perspektivu visokog školstva u Europskoj uniji i specifičnostima visokog školstva u samom Portugalu. Ovom razradom omogućila je detaljnije utvrđivanje pozicija i statusa portugalskog školstva u EU.

Peti dio rada posvećen je analizi zadovoljstva studentskog života među studentima Ekonomskog fakulteta u Aveiru. U ovom dijelu prezentiraju se rezultati dobiveni prikupljanjem i analizom podataka s ciljem prihvaćanja ili odbacivanja ranije postavljenih istraživačkih hipoteza. Drugim riječima, u ovom poglavlju je prezentirano empirijsko istraživanje koje obuhvaća dio o istraživanom modelu, uzorku i metodologiji istraživanja, o načinu prikupljanja i analiziranju podataka, kao i hipoteze zajedno sa rezultatima istraživanja.

Šesti dio rada posvećen je zaključnim razmatranjima. U ovom dijelu diplomskog rada se prezentiraju i interpretiraju osnovni rezultati istraživanja dobiveni razmatranjem postavljenih hipoteza. Na kraju ovog dijela diplomskog rada nalazi se popis korištene literature, sažetak na hrvatskom i engleskom jeziku, popis slika, grafikona i tablica te kao prilog anketni upitnik koji je korišten za prikupljanje podataka.

2. TEORIJSKI ASPEKTI ZADOVOLJSTVA POTROŠAČA

Kako bi se moglo govoriti o zadovoljstvu potrošača prije svega je potrebno shvatiti razvoj marketinga usluga. S navedenom temom su se pozabavili Previšić,Ozretić Došen (2004) u kojoj autori navode kako je prilično teško i nezahvalno razgraničiti usluge od opipljivih proizvoda, iako se na prvi pogled možda ne čini tako. Općenito, opipljivim proizvodima smatraju se dobra, predmeti ili stvari. Usluge se obično definiraju kao djela, napori, izvedbe.Prema Previšić,Ozretić Došen (2004) uslugama se dugi niz godina nije posvećivala potrebna pozornost. Štoviše, rani ekonomisti poput Adama Smitha (18.stoljeće), zastupali su stav da aktivnosti čiji je rezultat neopipljiv ne stvara nikakvu dodanu vrijednost. Tek Alfred Marshall (prijelaz iz 19.u 20.stoljeće) upozorava na jednakost neopipljivih i opipljivih proizvoda u odnosu prema sposobnosti generiranja novostvorene vrijednosti.Osim pitanja opipljivosti i neopipljivosti te stvaranja dodane vrijednosti autore i danas muči jedno pitanje na koje još uvijek nije usvojen odgovor,a to je pitanje definiranja usluge. Tog se pitanja u svom radu dotiče Ozretić Došen (2002) u kojem navodi kako su usluge brojne i raznovrsne. Jedan od početnih izazova, kako teoretičarima tako i stručnjacima iz prakse, bio je definirati uslugu. Postoji niz manje ili više sličnih definicija usluge, ali jedinstvene nema.
Tako je udruženje American Marketing Association(preuzeto iz Ozretić Došen,2002.) odlučilo 1960.godine prihvatiti sljedeu definiciju: " Usluge jesu aktivnosti, koristi ili zadovoljstva koja se nude na prodaju ili se pružaju vezano uz prodaju dobara".Jedna od najčešće citiranih definicija je ona čiji su autori P.Kotler i G.Armstrong (preuzeto iz Ozretić Došen, 2002): "Usluga je aktivnost ili korist koju jedna strana može ponuditi drugoj, uglavnom je neopipljiva i ne rezultira vlasništvom bilo čega. Njezina proizvodnja može ali i ne mora biti povezana s opipljivim, fizičkim proizvodom."

2.1. Zadovoljstvo potrošača u profitnom sektoru

Prema Ozretić Došen (2002) nema sumnje da su kvaliteta usluge i zadovoljstvo korisnika usko povezane, međusobno isprepletene veličine. Ipak, pravi odnos između ova dva koncepta nije moguće jasno odrediti. Razlog tome je da nije moguće sasvim jasno odrediti utječe li zadovoljstvo korisnika na percepciju kvalitete usluge ili kvaliteta usluge vodi zadovoljstvu korisnika. Najčešće spominjana i primjenjivana definicija u marketingu usluga je

ona kojom se uspoređuju očekivanja i percepcije korisnika pri svakom susretu s uslugom. Zato se zlatno pravilo usluga izražava jednadžbom (Ozretić Došen, 2012):

ZADOVOLJSTVO = PERCEPCIJE – OČEKIVANJA

Pozitivna razlika između percepcije i očekivanja rezultira zadovoljstvom korisnika, prenošenjem pozitivnih iskustava drugim ljudima i zadržavanjem korisnika. Nezadovoljstvo postoji kada su očekivanja veća od percepcije, a rezultati prenošenjem negativnih iskustava i informacija usmenim putem, čime se stvara negativni image usluge i poduzeća.

Također, i drugi su se autori pozabavili pitanjem povezanosti performansi i zadovoljstva. Tako Kesić (2006) u svom radu navodi kako brojni autori smatraju da performanse proizvoda i kvaliteta usluga dovode izravno do zadovoljstva potrošača. Međutim, bez obzira što je kvalitetan proizvod ili usluga krajnji cilj svakog poduzeća, autorica navodi kako na zadovoljstvo potrošača ona nema takav značaj. Naime, istraživanje Fortunea (preuzeto iz: Kesić, 2006) na uzorku izvršnih direktora je pokazalo da 60% anketiranih smatra da je kvaliteta danas bolja, a samo 13% da kvaliteta opada. Na drugoj strani, anketa na reprezentativnom uzorku potrošača je pokazala da 49% ispitanika smatra da kvaliteta opada i 59% da će se taj pad nastaviti. Rezultati studije koju su poduzeli menadžeri poduzeća General Electric (preuzeto iz: Kesić, 2006) ukazuju na tri obilježja:

1. ne postoji objektivnost u vrjednovanju kvalitete jer se kvaliteta temelji na percepciji potrošača
2. kvaliteta je kognitivno i afektivno uvjetovana
3. kvaliteta je dobar predviđajući čimbenik zadovoljstva potrošača

Kesić (2006) navodi da je problem utvrditi kako potrošači percipiraju kvalitetu i koja obilježja uzimaju za vrjednovanje kvalitete. Osim općih obilježja kao determinante kvalitete su prihvaćeni sljedeći čimbenici: performanse, pouzdanost, konformnost, trajnost, mogućnost dobivanja servisa, estetika i percipirane vrijednosti.

2.1.1. Mjerenje zadovoljstva korisnika usluge

Prema Ozretić Došen (2002) poduzeće treba težiti cilju maksimizacije zadovoljstva korisnika. Cilj je važno ostvariti uz najniže moguće troškove, a svakako uz niže troškove od onih koje ima konkurencija.Mjerenje zadovoljstva korisnika potrebno je obavljati primjenom

metoda i instrumenata koji se mogu podijeliti u indirektne i direktne. **Indirektne metode** uključuju praćenje prodaje i profita, prikupljanje, analiziranje i odgovaranje na žalbe korisnika te naknade nezadovoljnim korisnicima. **Direktne metode** uključuju anketiranje, intervjuiranje, fokus grupe i druga kvalitativna istraživanja.

Kako bi poduzeća bila što uspješnija u svom radu nužno je da prate i osluškuju želje i potrebe kupaca te otklanjaju eventualne prigovore jer je za svako poduzeće iznimno važno što njihovi korisnici govore o njima. Ozretić Došen (2002) navodi kako je kvantitativno ocjenjivanje putem upitnika najjednostavniji oblik mjerenja i praćenja zadovoljstva korisnika. Prikupljene i obrađene informacije pružaju uvid u obilježja korisnika i omogućavaju njihovo bolje upoznavanje.Pomoću ovog oblika mjerenja zadovoljstva korisnika mjerilo se zadovoljstvo ispitanih studenata za potrebe ovog diplomskog rada. Razlozi tome upravo su jednostavnost mjerenja i praćenja zadovoljstva korisnika. O tome na koji način se mjerenje provelo biti će više riječ u nastavku rada.

Kada se govori o zadovoljstvu korisnika neizbježno je govoriti i o nezadovoljstvu korisnika. Svako poduzeće teži ka tome da su njegovi korisnici zadovoljni i da se ponovno vraćaju jer je krajnji cilj postizanje lojalnosti korisnika i privlačenje novih. Neovisno o tome priča li se o profitnom ili neprofitnom sektoru pozitivan imidž iprivlačenje novih korisnika cilj je i jednih i drugih. Međutim, što napraviti kada su korisnici nezadovoljni?Na ovo pitanje odgovor je u svom radu dala Ozretić Došen (2002) u kojem kaže da u koliko poduzeće želi zadržati postojeće korisnike i spriječiti njihov odlazak konkurenciji, mora saznati koji su razlozi zbog kojih ga korisnici napuštaju. Posebice opasne,a vrlo česte, jesu greške poput:

- neadekvatnog vremena provedenog u čekanju na pružanje usluge, što se uglavnom događa uslijed nepredviđene veličine potražnje i općenito lošeg upravljanja kapacitetom u uslužnom poduzeću;
- nepriličnog ponašanja djelatnika poduzeća, koje je rezultat napetosti i neraspoloženja uslijed osobnih, obiteljskih i sličnih problema;
- izostanak koordinacije među odgovornim osobama, što uzrokuje propuste u pružanju usluge kako u smislu samog sadržaja usluge tako i u nepoštivanju vremena i rokova njezina pružanja.

O važnost zadovoljstva klijenata i profitu u svom radu progovara i Vranešević (2000) u kojem kaže kako je, u marketingu, zadovoljstvo klijenata već dugo prepoznato kao središnji koncept, kao važan cilj svih poslovnih aktivnosti. Razlog tome je što ono utječe na

profitabilnost na sljedeći način: visoka razina zadovoljstva indikator je povećane lojalnosti sadašnjih klijenata, djeluje na smanjenje elastičnosti cijena i povećanu otpornost klijenata tvrtke na privlačenje od strane konkurencije. Visoka razina zadovoljstva ima za posljedicu manje troškove budućih transakcija, manje troškove sklopljenog posla prvi put i povećane reputacije tvrtke. Također, autor ističe da veće zadovoljstvo klijenata vodi većoj vjerojatnosti da oni budu lojalni i da će kupovati iste proizvode ili usluge ili da će kupovati od iste tvrtke. Naime, visoka razina zadovoljstva smanjuje troškove transakcija u budućnosti upravo zbog manje potrebe i neophodnosti stalnog privlačenja brojnih novih klijenata.

Kao što u svom radu Ozretić Došen (2004) navodi važnost zadovoljstva kupaca i utjecaj iste na profitabilnost tvrtke, istom temom pozabavio se i Vranešević (2000). Oba autora navode zašto je važno postići zadovoljstvo klijenata i zašto posebnu ulogu u ostvarenju zadovoljstva igraju postprodajne usluge. Prikaz koji slijedi možda najbolje i najjednostavnije objašnjava što točno za tvrtku znači (ne)ostvarenje zadovoljstva klijenata.

Tablica1: Zadovoljan nasuprot nezadovoljnom klijentu

Nezadovoljan klijent	Zadovoljan klijent
▪ samo 4% nezadovoljnih klijenata žali se izravno tvrtki ▪ preko 90%nezadovoljnih klijenata ne želi više poslovati ili doći u kontakt s tvrtkom ▪ svaki će nezadovoljan klijent o svom nezadovoljstvu reći u prosjeku devetorici drugih ljudi	▪ zadržavanje postojećeg klijenta stoji 4-5 puta manje nego osvajanje novog ▪ zadovoljni su klijenti spremni platiti više za proizvod/uslugu ▪ svaki zadovoljan klijent reći će petorici drugih ljudi o dobrom proizvodu/usluzi

Izvor: Knauer, V., Increasingcustomersatisfaction, Pueblo, CO: United States Office ofConsumerAffairs, 1992., (preuzeto iz: Vranešević,T., 2000.)

Knauer (1992, preuzeto iz: Vranešević,2000) navodi kako je isporuka visokokvalitetne usluge (proizvoda) usko povezana s profitnom, uštedama i tržišnim udjelom u mnogim djelatnostima. Povećani profit rezultira poradi:

- manjeg napuštanja klijenta
- veće lojalnosti klijenta
- dugotrajnijeg odnosa s klijentima i
- većeg opsega prodaje srodnih proizvoda (proizvoda iste tvrtke) uz veću zaradu.

Nadalje, Vranešević (2000) navodi kako se koncept zadovoljstva klijenata zasniva na konceptu vrijednosti, a već je i ranije u radu rečeno da je vrijednosna strana (dakle, strana očekivanih koristi) najviše pod utjecajem kvalitete.

Kvaliteta proizvoda/usluge i očekivana vrijednost od strane kupca utječu na razinu zadovoljstva koju klijent osjeća. Stoga se te razine zadovoljstva mogu promatrati na sljedeći način:

Tablica2: Razine zadovoljstva

ISKUSTVO/IZVEDBA	KLIJENTOV DOŽIVLJAJ	RAZINA ZADOVOLJSTVA	POSLJEDICA
Stvarna vrijednost proizvoda/usluge	bolji od očekivanog	oduševljenost	reći će ostalima i ponovit će kupnju ako bude u mogućnosti (lojalnost)
	očekivan	zadovoljstvo	reći će ostalima;može prijeći konkurenciji ako mu obeća dodatnu korist
	lošiji od očekivanog	nezadovoljstvo	prijeći će konkurenciji ako bude imao ikakve mogućnosti

Izvor: Vranešević,T.,2000.

Nadalje, u svom radu Young, Ennew (2001) objašnjavaju povezanost zadovoljstva potrošača s njihovom lojalnošću nekom proizvodu/usluzi te utjecaj lojalnosti na ostvarenje profitnih ciljeva tvrtke. Autori navode kako brojna istraživanja pokazuju da zadovoljni potrošači češće kupuju što za posljedicu ima povećanje lojalnosti. Dakle, zadovoljstvo je ključan faktor dok je lojalnost prateći faktor. Međutim, utjecaj lojalnosti nikako ne bi smio biti zanemaren jer je tvrtkama jeftinije uslužiti lojalne potrošače. Također, oni su cjenovno manje osjetljivi u odnosu na nove kupce zbog čega profiti tvrtke rastu, a troškovi se snižavaju. Osim što će zadovoljni potrošači vjerojatno biti i lojalni,a samim time i profitabilniji, Young, Ennew (2001) smatraju da bi tvrtke trebale istaknuti zadovoljstvo zaposlenika kako bi se generiralo zadovoljstvo potrošača.

O snažnoj vezi između zadovoljstva zaposlenika i zadovoljstva potrošača u svom radu govore Gelade, Young (2005) u kojem objašnjavaju da je praksa pokazala značajnu, pozitivnu korelaciju između radnog iskustva zaposlenika i financijskih rezultataposlovanja tvrtke. Drugim riječima, što je veće zadovoljstvo zaposlenika na radnom mjestu to je više zadovoljnih potrošača,a sam time je ostvaren i viši financijski rezultat poslovanja.

Ovaj slijed događaja teoretičari nazivaju uslužnim lancem dobiti. Uslužni lanac dobiti se definira na način da uključuje direktne i snažne veze između profita, rasta, lojalnosti potrošača, zadovoljstva potrošača, vrijednost dobara i usluga dostavljenih potrošaču i zasplenikov kapacitet, zadovoljstvo, lojalnost i produktivnost. Istraživanjem veze između zadovoljstva zaposlenika i zadovoljstva kupaca došlo se do spoznaje da su pozitivna iskustva zaposlnika (predanost, stavovi te pozitivna organizacijska klima) povezani s višim razinama zadovoljstva potrošača (Heskett i suradnici, 1997, preuzeto iz Gelade, Young, 2005).

2.2. Zadovoljstvo potrošača u neprofitnom sektoru

Neprofitni sektor vrlo je specifičan i različit od profitnog po pitanju poslovnog ustroja i načina poslovanja. Za razliku od profitnih poduzeća u kojima je, kako im i samo ime kaže, profit osnovni pokretač, kod neprofitnih organizacija svrha postojanja je ostvarivanje nekogodređenog javnog interesa (Previšić, Ozretić Došen, 2004).Prije govora o zadovoljstvu potrošača u neprofitnom sektoru potrebno je navesti koji tipovi neprofitnih organizacija postoje. Pavičić (2003) navodi klasifikaciju neprofitnih organizacija/djelatnosti/aktivnosti te ih dijeli na humanitarne organizacije, vjerske institucije, znanstveno-istraživačke institucije, obrazovne i odgojne institucije, institucije za zdravstvenu i socijalnu zaštitu, institucije kulture i umjetnosti, sportske organizacije, političke organizacije i sindikati, pokreti i udruženja i ideje. Ishodšno srodne neprofitne organizacije /djelatnosti/ akrivnosti su država i državne institucije.

Budić,Andrilić (2011) zadovoljstvo korisnika definiraju kao posljedicu vrijednosti primljenog proizvoda ili usluge u odnosu na očekivanu vrijednost, što može izazvati pozitivne ili negativne osjećaje koje je klijent dobio kao posljedicu korištenja nekog dobra ili usluge. Kako bi se postiglo optimalno zadovoljstvo korisnika tvrtke moraju kreirati proizvode i usluge koji moraju osigurati potpun proizvod ili uslugu, odnosno moraju sadržavati i proizvod/uslugu i podršku istoga. Također, Budić,Andrilić (2011) navode kako postoje osnovne pretpostavke procesa kvalitete kao što su poboljšanje, činjenice da kvaliteta mora biti iskušana od strane korisnika, mora biti uključena u sve aktivnosti tvrtke, ona zahtjeva zalaganje svih zaposlenika, visoku kvalitetu partnera itd. Nadalje, Budić,Andrilić (2011) navode kako je kvaliteta bitna, ali ne nužno i dovoljna. Razlog tome je što kod proizvoda postoje tehničke značajke koje direktno utječu na kvalitetu proizvoda dok kod usluga to nije

slučaj. Kada je riječ o uslugama upravu su korisnici ti koji određuju kvalitetu usluge na temelju iskustva korištenja.
Za potrebe svog istraživanja o zadovoljstvu i kvaliteti među studentima Budić,Andrilić (2011) su proveli anketni upitnik i to putem tri oblika. Prvi je osobni razgovor s ispitanicima u kojem su isti odgovarali na pitanja, zatim telefonsko ispitivanje i na posljetku prikupljanje podataka putem elektronske pošte.

Nadalje, Badri etal.(2010) se u svom radu bave mjerenjem indeksa modificiranog modela zadovoljstva korisnika u Abu Dhabiju kojeg su preuzeli iz izvornog američkog modela*American CustomerSatisfactionIndex (ACSI).*Ono što je specifično za istraživanje koje su proveli Badri et al. (2010) jest da se kod mjerenja zadovoljstva školama/fakultetima mjeri zadovoljstvo roditelja s obzirom na to da su upravo oni ti koji omogućuju školovanje svojoj djeci. Naime, smatra se kako je zadovoljstvo roditelja slično zadovoljstvu korisnika te da njihovo zadovoljstvo utječe na lojalnost roditelja školi koju im dijete pohađa (Bhote,1996; Salisbury et al, 1997; Scheuing, 1995, preuzeto iz: Badri et al.,2010). Razlog tome je da nezadovoljni roditelji svoju djecu mogu prebaciti u druge obližnje škole ili čak u privatne škole. Iako roditelji nisu direktni potrošači obrazovanja kojeg njihova djeca dobivaju, smatra se da su zadovoljni roditelji ključ u promicanju podrške školskoj zajednici (Salisbury et al, 1997, preuzeto iz: Badri et al.,2010).Prema Badri et al.(2010) Vijeće za obrazovanje Abu Dabhija (*The Abu DhabiEducationCouncil (ADEC)*) donijelo je strateški plan baziran na to me da se pruži "izvrsna usluga eksternim korisnicima (studentima, roditeljima, stanovnicima zajednice, poslovnim leaderima itd.), ali isto tako i internim korisnicima (nastavnicima, administratorima, profesionalnim vanjskim suradnicima itd)". Istraživanje koje su proveli Badri et al.(2010) zasniva se na dva faktora: percipirana kvaliteta i očekivanja korisnika te razina kvalitete koju su korisnici očekivali prije iskustva korištenja usluge. Istraživanje je provedeno na 4 774 osobe (roditelji istudenti) putem anketnog upitnika. Rezultati istraživanja pokazuju kako je na skali od 1 do 100 zadovoljstvo roditelja javnim školama/fakultetima kojeg pohađa njihovo dijete zauzelo visoko mjesto s ocjenom 69.52, dok je u SAD-u zauzelo nisko mjesto s ocjenom 6.9. Situacija je slična i na privatnim učilištima, ADEC ima ocjenu 75.48, dok je u SAD-u važnost zadovoljstva roditelja dobilo ocjenu tek 7.1 što je izrazito nisko u odnosu na ADEC.

Iako sva u radu prethodno navedena istraživanja za svrhu imaju poboljšanje rada cjelokupnog obrazovnog sustava, istraživanje koje su proveli Badri et al.(2010) dobar je

pokazatelj kako društvo i sredina u kojem odrastamo, kao i pravila i norme u istom nameću različite društvene vrijednosti,a samim time i poslovne strategije. U Ujedinjenim Arapskim Emiratima društvo je patrijarhalno i mišljenje roditelja je iznimno cijenjeno, u SAD-u društvo je iznimno otvoreno i individualističko. Samim time, nema smisla provoditi iste reforme u obrazovnom sustavu u SAD-u i u UAE-u jer one, kao takve, neće zaživjeti. Dakle, svaka bi država trebala utvrditi gdje se trenutno nalazi i u kojem smjeru želi ići te na temelju toga odrediti strategiju kojom će postići željene ciljeve, uvažavajući društvene norme.
Nadalje, brojni se autori bave istraživanjem utjecaja svake pojedine stavke koje čine kompletan dojam o studiranju (knjižnica, referada, kantina, osoblje, tehnička podrška i dr.),a time izravno i utjecaj istih na zadovoljstvo studenata.Tako se Jayasundara et al.(2010) bave pitanjem koliki značaj ima zadovoljstvo knjižničnih usluga na cjelokupno zadovoljstvo studenata tj. iskustvo studiranja obzirom je knjižnica neodvojivi element u procesu učenja. Model po kojem se istraživanje provodilo temelji se na modifikaciji modela SERVQUAL (*Service Quality*) kojeg su 1988.godine razvili Parasuraman, ZeithamIand, Berry(preuzeto it:Jayasundara et al., 2010). Jayasundara et al.(2010) proveli su istraživanje na Odjelu informatičkih znanosti u Sri Lanci pomoću metode fokus grupa. Ispitanici su potvrdili hipotezu da njihovo sveukupno zadovoljstvo raste proporcionalno poboljšanju kvalitete knjižničnih usluga. Također, istraživanje je pokazalo kako postoji mjesta za napredak ali da on ovisi o različitim radnim praksama, metodama, zajednici i knjižničnim resursima. Pokazalo se da kultura može imati značajan utjecaj na kvalitetu usluge i zadovoljstvo kupaca.

Neka istraživanja pokazala su kako je privlačenje novih studenata, administrativne aktivnosti i vođenje novih studenata kroz postupak upisa od izuzetno visoke važnosti. Nadalje, brojna istraživanja su dokazala da zadovoljstvo studenata fakultetom pozitivno utječe na njihovu motivaciju, redovito pohađanje nastave, hoće li preporučiti fakultet budućim studentima, a time raste ugled ali i proračun fakulteta (Alves i Raposo, 2002, preuzeto iz: Zbornik radova znanstvene konferencije:Ekonomsko obrazovanje u Republici Hrvatskoj-jučer,danas,sutra,2013).

U slučaju koji je razrađen u Zborniku radova znanstvene konferencije:Ekonomsko obrazovanje u Republici Hrvatskoj- jučer,danas,sutra (2013) istraživanje je provedeno na Ekonomskom fakultetu u Zagrebu na smjeru marketinga. Istraživanje je prvedeno u dva ciklusa, na početku i na kraju akademske godine, na uzorku od istih 116 studenata pomoću anketnog upitnika. Kao najveći pomak nakon provedenog istraživanja fakultet je uveo više praktične nastave i mogućnost studentima da barem privremeno osjete tržište rada i

funkcioniranje na istome. Sve to rezultiralo je time da se studenti upisuju na smjer marketinga jer smatraju da će se tako najbrže zaposliti. Također, rezultati pokazuju da svi sudionici koji sudjeluju u pružanju usluge utječu na zadovoljstvo studenata i da osobito treba voditi računa o „točkama dodira“, odnosno mjestima susreta sa uslugom.

2.3. Zadovoljstvo studenata u sektoru visokog obrazovanja

U uvodnom dijelu rada navedeno je da će se detaljnije objasniti zadovoljstvo studenata u sektoru visokog obrazovanja. S toga će se u ovom dijelu rada dati detaljniji uvid u dosadašnja saznanja na tu temu. O temi zadovoljstva studenata i utjecaju istog na ostvarene rezultate i općenito životno zadovoljstvo studentske populacije provedena su brojna istraživanja te su se također istraživale brojne varijable koje utječu na njega.

Tako Thien, Razak (2012) u svom radu pobliže istražuju nekognitivne ishode studiranja kojeg nazivaju *“Student QualityofSchool Life (SQSL)”*, odnosno Kvaliteta studentskog života. Istraživao se utjecaj akademskog suočavanja *“AcademicCoping (ACOP)”*, kvaliteta prijateljstva *“FriendshipQuality (FQUA)”* i uključenost studenata *“Student Engagement (SENG)”*na kvalitetu studentskog života.Iako se njihovo istraživanje dotiče i studenata te studentskog života, većinom se bazira na istraživanje u osnovnim i srednjim školama. Kvalitetu učeničkog života autori promatraju kroz tri aspekta: a) okruženje, b) izgradnju karaktera i c) relevantnost/značajnost.Ovdje valja skrenuti pažnju na promatrane aspekte jer je riječ o srednjoškolskim obrazovnim institucijama. Međutim, iste ili gotovo iste aspekte istražuju i ostali znanstvenici koji svoja istraživanja provode na institucijama visokog obrazovanja. Ta činjenica upućuje na zaključak da je zadovoljstvo bitno bez obzira na uzrast ili nivo obrazovne institucije. Svaka institucija želi imati dobru reputaciju i privlačiti nove učenike/studente o čemu će više biti riječ u nastavku.

S druge strane Gibson (2010) je istraživao zadovoljstvo studenata u populaciji koja se u velikoj većini sastojala od studenata poslovne ekonomije. Razlog tome je što autor smatra da se ovdje radi o specifičnom segmentu koji ima drugačija očekivanja i iskustva od ostalih studenata na sveučilištu. Također, smatra kako na zadovoljstvo studenata poslovne ekonomije ne utječe samo iskustvo na vlastitom fakultetu već cijelo sveučilište. U ovo istraživanje autor je uključio i neakademske aspekte kao što su sveučilišni ugled, kvaliteta kontakt osoblja u upravnim odjelima, priznanja i usluge, kvalitete nastave i IT objekata te raznolikost

studentskog tijela. Kao instrument istraživanja neakademskih aspekata najčešće se koristi tzv. SERVQUAL (Browne et al, 1998;. Sohail&Shaikh, 2004; Zeithaml, Parasuraman, i Berry, 1990, preuzeto iz Gibson, 2010) koji definira sedam čimbenika koji utječu na studentsku percepciju o kvaliteti usluge: ugled, administrativno osoblje, akademsko osoblje, nastavni plana i program, odaziv, materijalni dokazi i pristup objektima(LeBlanc, i Nguyen, 1997, preuzeto iz Gibson, 2010).

Prema Thomasu i Galambosu (2004, preuzeto iz Gibson 2010) postoje tri općenite mjere zadovoljstva: zadovoljstvo fakultetom općenito, odgovor na pitanje biste li ponovno odabrali ovaj fakultet i ukupni dojam kvalitete obrazovanja. Rezultati ovog istraživanja pokazuju kako je osjećaj pripadnosti najvažniji faktor kako bi se zadovoljile preostale dvije generalne varijable zadovoljstva. Nadalje, akademski je program (kvaliteta predavanja, nastavnog plana i postignća studenata) stavka koja najviše utječe na ukupno zadovoljstvo studenata. Prema Gibsonu (2010) dostupnost i kvaliteta sadržaja usluge, kao što su savjetovanje i IT podrška, također su bitni iako je mišljenje podijeljeno oko važnosti fizičkog aspekta pružanja usluge. S druge strane, promptno odgovaranje i trud, kako akademskog tako i uslužnog osoblja, pokazala se kao jako značajan faktor. Neakademske varijable, kao što su samopouzdanje i stupanj socijalne integracije, mogu biti iznimno važne kod velikih institucija. Nerijetko se događa kako su upravo neakademske varijable izvor nezadovoljstva, odnosno pozitivna percepcija istih nije toliko značajna da bi mogla utjecati na cjelokupno zadovoljstvo kao što taj utjecaj imaju akademske varijable, ali negativna percepcija bi mogla rezultirati nezadovoljstvom cjelokupnog akademskog iskustva.
Simomu i Dahl (2012) se u svom istraživanju više baziraju na proučavanje kvalitete predavanja i utjecaju te varijable na zadovoljstvo studenata. Metode procjene se baziraju na tome koliko je student bio uspješan u svom radu temeljeno na različitim mjerama koje određuje profesor ili edukacijski sistem.

Međutim, svi autori ne promatraju zadovoljstvo studenata kroz klasičnu prizmu akademskih i neakademskih varijabli i utjecaja istih na osjećaj zadovoljstva. Tako se Mark (2013) u svom radu dotiče postizanja zadovoljstva studenata kroz kontroverzni student-kupac model te u svom radu obrazlaže pozitivne i negativne stavke tog modela.
Prema Marku (2013), mnogi nastavnici se odupiru ideji da se načela upravljanja kvalitetom (*Total Quality Management – TQM*) ,u kojima važnu komponentu čini fokus na kupce,mogu prenijeti i na visokoškolstvo. Iako postoje dokazi da studenti naknadno imaju koristi od toga da ih se tretira kao kupce, usvajanje same paradigme da su studenti ujedno i kupci vrlo se

sporo razvija. Jedan od velikih razloga zašto je to tako leži u činjenici da sam fokus na kupca može potencijalno biti štetan u procesu učenja (Albanese, 1999;Bay & Daniel, 2001; Buck, 2002; Cloutier&Richards, 1994; Franz, 1998, preuzeto iz Mark, 2013) jer da bi se osiguralo zadovoljstvo studenata ponekad se moraju ispuniti njihovi zahtjevi iako to možda trenutno nije najbolja opcija te se time otvara prostor da studenti krive instituciju za svoje osobne neuspjehe. Problem je tome što se mnogi kritičari još uvijek nisu uvjerili da su studenti zadovoljni unutar student-kupac modela gdje se predavači trude ispuniti njihove kratkoročne ciljeve. U ovom istraživanju se raspravlja o tome da su studenti zadovoljni isključivo onda kada dobiju ono što su i platili: kvalitetno obrazovanje u području po vlastitom izboru s uvjerenjem da se isto vrednuje na tržištu rada.

Promjena politike vlade i povećana studentska očekivanja stavljaju pritisak na sveučilišta kako ista bila više odgovorna, (Brennan&Bennington, 1999; James, 2001; Rolfe, 2002;Scott, 1999, preuezto iz Mark, 2013). Osim toga, pojava globalne konkurencije stvorila je potrebu za stjecanjem najviše moguće kvalitete u obrazovanju s obzirom na cijenu. Kao rezultat toga, pojedina sveučilišta usvajaju model u kojem je fokus stavljen na kupca kako bi povećali broj studenata, dostupnost fakulteta i kako bi sastavili plan i program koji dobro služi potrebama studenata (Emery, Kramer,&Tian, 2001, preuzeto iz Mark, 2013). Ipak, mnogi predavači protiv svoje volje prihvaćaju student-kupac model i često su sumnjivi u svakom pokušaju da se poslovni koncepti prenesu i na područje obrazovanja. Glavni argument tome jest činjenica da je visoko školstvo u potpunosti odvojeno i različito od poslovnog svijeta i da nije moguće mjeriti uspjeh i neuspjeh na isti način.Drugi argument je da studenti jednostavno nemaju dovoljno znanja o tome što im je potrebno kako bi postali uspješni u učenju (Albanese, 1999; Wambsganss&Kennett,1995, preuzeto iz Mark, 2013). Za razliku od poslovnih kupaca, studenti do izlaska na tržište rada ne mogu znati je li proizvod, odnosno usluga koju su primili imala nekakav „kvar“ i tek tada uviđaju jesu li njihovo obrazovanje i vještine adekvatni (Albanese, 1999;Bay & Daniel, 2001, preuzeto iz Mark, 2013). Osim toga, postoji značajan nesklad između onoga što studenti žele i što im zapravo treba (Rinehart, 1993; Schwartzman, 1995, preuzeto iz Mark, 2013).

Isto tako u ovom radu Mark se dotiče definiranja samog pojma zadovoljstva studenata jer upravo ta definicija određuje kako će se fakulteti u budućnosti ponašati i na koji način će nastojati zadovoljiti studentove potrebe te hoće li se usmjeriti na zadovoljenje kratkoročnih ili dugoročnih ciljeva. Stoga Mark u svom radu navodi kako postoji debata oko potrebe zadovoljenja studenata i kako još uvijek postoji pitanje o preciznom definiranju značenja tog pojma te da se isto tek treba riješiti (Guolla, 1999, preuzeto iz Mark, 2013). U okvirima

visokog školstva, zadovoljstvo studenata nastupa onda kada su percipirane performanse jednake ili veće od studentovih očekivanja(Elliott&Shin, 2002, p. 199, preuzeto iz Mark, 2013). Glavno pitanje koje se ovdje nameće je što zapravo studenti očekuju od sveučilišta.
Neki autori sugeriraju da studenti očekuju zadovoljstvo u svakodnevnom procesu učenja. Prema Bayu i Danielu (2001, preuzeto iz Mark, 2013), studenti nepotpuno razumiju što kvaliteta obrazovanja znači te svoje zahtjeve i očekivanja uglavnom temelje na kratkoročnim ciljevima, a ispunjavanje takvih zahtjeva dugoročno bi moglo ispasti loše i za studente i za instituciju. U tom slučaju, fakulteti bi se morali više fokusirati na to da održe studente "sretnima" umjesto da ih "pripreme za budućnost i za stvaranje novih znanja". Istraživanja u Ujedinjenom Kraljevstvu pokazuju da studenti upisuju fakultete kako bi postali konkurentniji zaposlenici, odluka koja u značajnoj mjeri utječe na izbor institucije i smjera studija (Rolfe, 2002, preuzeto iz Mark, 2013). Stoga bi bilo prenaglo pretpostaviti da za većinu studenata koji se upišu na fakultet glavna motivacija nije unaprijed određena osobnim željama za unapređenjem osobnog znanja i karijernih uspjeha.

Obzirom je tema ovoga rada zadovoljstvo studenata Ekonomskog fakulteta na Sveučilištu u Aveiru u Portugalu, provedeno je sekundarno istraživanje na odabranu temu u samom Portugalu. Također, znanstevnici su se i ovdje bavili temom zadovoljstva studenata kako bi se u što većoj mjeri mogle zadovoljiti studentske potrebe, poboljšati proces studiranja i otkloniti eventualni problemi.

Prema Alves i Raposo (2007), u posljednja dva desetljeća sektor visokog školstva u Portugalu, slično kao što se dogodilo u SAD-u i ostalim europskim zemljama, je prošao kroz duboke promjene. Razlog tome je s jedne strane što je znatno smanjen broj kandidata koji se primaju kao mjera vlade kako bi se podigla razina kvalitete te se uvela minimalna razina bodova koji se moraju upisati, a s druge strane jer se smanjio natalitet. Nadalje, potvrđeno je i smanjenje javnog financiranja kao i povećanje perspektive "vrijednosti novca" čime se traži veća odgovornost od institucija u ovom sektoru u smislu kvalitete i učinovitosti (CQAEHE and CNE, 1998, preuzeto iz Aleves, Raposo, 2007).
S druge strane, institucije visokog školstva se suočavaju s različitim tipovima studenata (mladi na početku školovanja, diplomanti i post-diplomanti, stručnjaci koji se kontinuirano usavršavaju te odrasli koji traže ažuriranje znanja ili profesionalnu valorizaciju) koji imaju različite potrebe i ciljeve studiranja,a time i viđenje zadovoljstva.

U budućnosti se očekuje da će ovaj natjecateljski scenario postati još intenzivniji zbog sporazuma o Bolonjskoj konvenciji kojim se trebaju uskladiti akademski stupnjevi u Europskoj Uniji. Upravo radi usklađivanja akademskih stupnjeva, mobilnost i zapošljavanje studenata, profesora, istraživača i tehničara će biti u porastu, a posljedično tome nekompetitivna sveučilišta će izgubiti znatan dio svojih studenata i ljudskog kapitala. S obzirom na trenutni sustav financiranja po glavi i po znanju (Santos, 1995, preuzeto iz Alves, Raposo, 2007), mnoga sveučilišta možda neće opstati.

Prema Oliveru (1997, preuzeto iz Alves, Raposo, 2007), tradicionalno mjerenje zadovoljstva korisnika vršilo se na način da se korisnike jednostavno ispitivalo putem upitnika te bi se na taj način saznalo što misle o određenim karakteristikama proizvoda ili usluge o kojima ih se ispituje i razlog zašto su zadovoljni ili nezadovoljni. Problem kod ovakvog načina prikupljanja podataka jest što rezultat najčešće nije vrednovanje zadovoljstva nego prosudba o tome sviđa li se ili ne nekoj osobi nešto i smatra li tu stavku dobrom ili lošom.

Ovo istraživanje je provedeno na temelju izračuna indeksa zadovoljstva studenata na državnom sveučilištu u Portugalu te se došlo do zaključka da je stupanj zadovoljstva studenata na skali od 1 do 100 za promatrano sveučilište iznosio tek 54.

Usprkos doprinosu kojeg ovo istraživanje može imati na daljnja istraživanja treba naglasiti kako je, prema tadašnjem saznanju autora, ovo prvo takvo istraživanje u Portugalu. Također, trebaju se u obzir uzeti i ograničenja istraživanja kao što su nehomogen i nereprezentativan uzorak iz svih znanstvenih područja na sveučilištima.

3. TEORIJSKI ASPEKTI MJERENJA PERFORMANSI

3.1. Mjerenje performansi u obrazovnom sektoru

Obrazovni sektor je dio javnog sektora kojem je osnovna svrha zadovoljenje javnih potreba. U svrhu praćenja u kolikoj mjeri su te potrebe zadovoljene veliki broj zemalja koristi različite pokazatelje uspješnosti. Rowe (2004) ih opisuje kao indekse kojima se mjere i vrednuju podaci o funkcionalnosti i kvaliteti davatelja usluga i samog javnog sektora. Drugi autori su se također bavili pitanjem mjerenja uspješnosti u obrazovnom sektoru.

Prema Vašiček, Budimir, Letinić (2007) jedno od značajnih pitanja, koje se javlja u ustanovama visokog obrazovanja, je pitanje jamstva kvalitete. Kvaliteta visokog obrazovanja predstavlja srž stvaranja Europskog prostora visokog obrazovanja. Ustanove u sustavu visokog obrazovanja dužne su osigurati kvalitetu na institucionalnoj, nacionalnoj i europskoj razini. Pri tome je izuzetno važno razviti zajedničke kriterije i metodologiju osiguranja kvalitete.Da bi se osigurala kvaliteta visokog obrazovanja, potrebno je provesti vrednovanje i ocjenjivanje obrazovne institucije kao cjeline, određenog predmetnog područja, plana i programa studija. Vrednovanje može biti (Vašiček, Budimir, Letinić, 2007):

1. **vanjsko** – provodi ga nezavisno stručno tijelo, stručni odbor ili tim, a temelji se na formalnim kriterijima koje može postaviti vlada ili ministarstvo, odnosno stručnjaci i
2. **unutarnje** – provodi ga ustanova sama za sebe; naziva se i samovrednovanjem.

Vašiček, Budimir, Letinić (2007) u svom radu navode kako se zanimanje za pokazatelje uspješnosti u sektoru visokog obrazovanja povećalo te da postoje brojni razlozi zbog čega je tako. Neki od njih su:

- potrebe za korisnim informacijama za buduće studente, njihove roditelje, školske savjetnike i druge koji sudjeluju u odlučivanju kojoj ustanovi pristupiti;
- usporedbe između ustanova u pogledu osobina i uspješnosti, kako bi mogle naznačiti buduća napredovanja u pružanju obrazovnih usluga;
- potrebe za prikazom raznolikosti visokoobrazovnih ustanova; i
- doprinosa javnoj odgovornosti za velik dio proračunskih sredstava i pomoć u razvoju politika u visokom obrazovanju.

Nadalje, Vašiček, Budimir, Letinić (2007) u svom radu uspoređuju načine mjerenja pokazatelja uspješnosti između Australije, Velike Britanije i Kanade s načinima mjerenja uspješnosti u Hrvatskoj.

- **Pokazatelji uspješnosti visokog obrazovanja u Australiji**

Tako autori navode kako se primjerice u Australiji uspješnost mjeri kroz četiri skupine pokazatelja (Department ofEducation, ScienceandTraining, 2005; preuzeto iz:Vašiček, Budimir, Letinić, 2007):

1. studentski pokazatelji (*student indicators*);
2. pokazatelji zaposlenika (*staffindicators*);
3. financijski pokazatelji (*financeindicators*);
4. istraživački pokazatelji (*researchindicators*).

- **Pokazatelji uspješnosti visokog obrazovanja u Velikoj Britaniji**

Proces uvođenja sustava planiranja i upravljanja temeljenog na uspješnosti uVelikoj Britaniji započeo je procesom združenog ocjenjivanja (*JointReviewProcess*), a svrha mu je omogućiti nezavisnu procjenu o vrednovanju uspješnosti države ili lokalne vlasti (Vašiček, Budimir, Letinić, 2007).

Svake godine *Agencija za statistiku visokog obrazovanja* (*HigherEducationStatisticsAgency-HESA*) objavljuje niz pokazatelja uspješnosti visokoobrazovnih ustanovaVelike Britanije. Sve pokazatelje visokoobrazovne ustanove moraju dostaviti HESA-i. Izračunavaju se sljedeći pokazatelji uspješnosti:

1. Pokazatelji pristupa
2. Pokazatelji završetka (da/ne)
3. Učinkovitost
4. Pokazatelj zapošljavanja
5. Rezultat istraživanja

- **Pokazatelji uspješnosti visokog obrazovanja u Kanadi**

U svom radu Vašiček, Budimir, Letinić (2007) navode kako se obrazovni sustav u Kanadi uvelike promjenio i to nabolje. Način kojim su to postigli bilo je uvođenje potpunog upravljanja kvalitetom. Međutim,zanimljivo je istaknuti kako ovakav način upravljanja definira studente i javnost kao klijente. Ovakav način shvaćanja visokoobrazovne institucije vidi kao ustanove temeljene na poduzetničkim načelima.

U visokom obrazovanju Kanade država je propisala nekoliko skupina pokazateljauspješnosti koji pomažu pri mjerenju stupnja kojim ustanove udovoljavajusljedećim ciljevima: dostatnost sredstava, pristupačnost, visoka kvalitetaistraživačkog rada, odgovornost, pouzdanost i kreativnost. To su sljedećipokazatelji (Beaton, 1999b, preuzeto iz:Vašiček, Budimir, Letinić, 2007):

1. Pokazatelji koji se temelje na rezultatima programa (studentski pokazatelji)
2. Pokazatelji koji mjere financijsku učinkovitost
3. Pokazatelji temeljeni na istraživačkoj djelatnosti

- **Pokazatelji uspješnosti visokog obrazovanja u Hrvatskoj**

Prema Vašiček, Budimir, Letinić (2007) u javnom sektoru u Hrvatskoj obveza izvještavanja pokazatelja učinkovitosti nije propisana niti jednim zakonskim aktom. Pokazatelji uspješnosti, kao analitičko sredstvo poslovne analize javnog sektora, službeno ne postoje u Hrvatskoj.

Za uspješno vođenje učinkovitog sustava mjerenja uspješnosti jedinica javnog sektora u Hrvatskoj potrebno ostvariti određene pretpostavke.

Prva je pretpostavka razvoja sustava mjerenja uspješnosti uvođenje programskog

Planiranja jer ono omogućuje mjerenje rezultata svakog programa kao i povezivanje rezultata s postavljenim ciljevima.

Druga pretpostavka je definiranje strateških i proračunskih ciljeva. Sukladno utvrđenim proračunskim ciljevima, proračunski korisnici trebaju kroz financijske planove definirati svoju viziju, misiju i ciljeve pretočene u željene rezultate i izlazne veličine, ali na način da financijski planovi prate i predstavljaju odraz strateških i proračunskih ciljeva državne vlasti.

Treća pretpostavka je izvještajni sustav prilagođen zahtjevima mjerenja uspješnosti; što znači da bi bilo potrebno dopuniti bilješke uz financijske izvještaje svim informacijama potrebnim za mjerenje uspješnosti proračunskih korisnika.

Četvrta pretpostavka je da država definira kvalitetan skup pokazatelja uspješnosti za svaki pojedini dio javnog sektora. Dakle, potrebno je da središnja država definira skup pokazatelja kao instrumente vrednovanja uspješnosti svakog pojedinog podsektora.

U Hrvatskoj još uvijek ne postoji navika "borbe" za studente ali je za vjerovati da će na tom području uskoro doći do promjena. Jedan od osnovnih razloga je činjenica da Hrvatska teži privlačenju većeg broja stranih studenata. Ako se ta brojka želi povećati potrebno je imati bogat i kvalitetan sadržaj studijskih programa. Za ostvarenje tog cilja ali i svih drugih ciljeva koje Hrvatska ima, kada je riječ o obrazovanju, potrebno je razviti indikatore kvalitete koji se sutavno mogu pratiti, prikupljati, interpretirati i koristiti za planiranje novih aktivnosti. S obzirom da u Hrvatskoj takav jedan sustav nije kreiran javlja se problem nedostatak bilo kakvih kontinuiranih sastističkih podataka. Taj problem postoji i na razini sveučilišta ali i na nacionalnoj razini jer se većina statističkih podataka s kojima se raspolaže temelji na procjeni. Upravo je to jedan od glavnih problema prilikom planiranja, procjene uspješnosti pojedine institucije ili programa, praćenja uspješnosti studenata nakon završenog studija itd. Nadalje, postojanje legislative i nacionalnih tijela za osiguranje kvalitete nisu dovoljna. Svi članovi akademske zajednice, uključujući administrativno osoblje, moraju se upoznati s postupkom samovrednovanja, sustavom unutarnjeg osiguranja kvalitete i aktivno sudjelovati u procesu (Nacionalno vijeće za visoko obrazovanje, 1999).

Mjeriti performanse iznimno je teško. Kako je vidljivo iz prethodno navedenog u teoriji ne postoji opće prihvaćeno pravilo na koji način i putem kojih alata bi se trebale mjeriti performanse. Kako je vidljivo na primjerima iz Austraije, Velike Britnije i Kanade najčešće je riječ o prikupljanju podataka i njighovoj statističkoj obradi.Jedan takav primjer mjerenja performansi u svom radu objašnjavaju Schochet i Chiang(2010). Naime, autori su u svom radu istraživali stopu pogreške prilikom mjerenja performansi profesora i studenata na temelju testa o stečenim prednostima studenata. Mjerenje performansi je shematski podjeljeno na dva dijela. U prvom dijelu se autori bave unutar školskim pitanjem: "Koji nastavnik u određenoj obrazovnoj ustanovi svoj posao obavlja osobito dobro ili osobito loše u odnosu na sve ostale nastavnike u toj ustanovi?", dok se u drugom dijelu bave međuškolskim pitanjem: " Koji nastavnici obavljaju svoj posao osobito dobro ili osobito loše u odnosu na ostale nastavnike u cijelom školskom okrugu? ".

Nadalje, Rittschof i Chambers (2011) pomoću modernih informacijskih grafova nastoje bolje razumjeti razlike u studentskim performansama. Način na koji oni provode svoje istraživanje jest pomoću Rashovog modela. Isti predstavlja suvremeni model mjerenja za određivanje svojstava instrumenata i podataka o provedenim istraživanjima o ljudima i njihovom ponašanju. Svrha korištenja Rashovog modela bila je u tome što se došlo do saznanja o individualnim studentima, uzorku studenata, instrumentima individualnih stavki, ali i instrumentima cjeline (Wright &Mok,2004, preuzeto iz Rittschof ,Chambers, 2011).

Također, E.UmbleiM.Umble (2012) na iznimno zanimljiv način provode mjerenje performansi. Naime, oni ilustriraju utjecaj sistema mjerenja performansi na organizacijske performanse među studentima pomoću igre *"TheBlue-Green Game"*. Riječ je o tome da su studenti podjeljeni u nekoliko timova, jedan student u svakom timu je izabran kao menadžer i ima pravo provoditi timski donesene odluke o tome kojem timu će dodijeliti plave,a kojem zelene čipove. Određeno je da plavi čipovi oduzimaju bodove,a zeleni ih donose. Također je određena i nagrada za najuspješniji tim, čokolada. Ovom igrom ilustrirala se značajnost mjerenja performansi, sustav poticanja studenata kao i njihova snaga da ponovno razmisle o svojim odlukama kad je upitanju ovako važna tema. Ova igra ostavila je dubok trag među studentima tokom cijele akademske godine obzirom je provedena na početku iste te se na ovaj način potaklo studente na sudjelovanje u daljnjim raspravama na predavanjima.

Rode et.al. (2005) su istraživali ne samo utjecaj zadovoljstva fakultetom na performanse studenata već i utjecaj ukupnog životnog zadovoljstva na iste. Istraživanje je pokazalo da studenti koji su zadovoljniji ukupnim životom imaju bolje rezultate te se lakše nose s izazovima studiranja i obratno.U radu se pretpostavlja da je interakcija između studenata i nastavnika primaran, ali ne i isključiv izvor studentskih performansi. Razlog tome je što dolazi do implikacija za nastavnike ako je uspješan student zadovoljan osobnim životom jer se onda nameće pitanje ima li zadovoljstvo osobnim životom veći utjecaj na performanse od interakcije na relaciji student-profesor. U ovom istraživanju provedene su dvije mejre uspješnosti, kumulativni prosjek ocjena *(GPA- grade point average)*i nastup na menadžerskim simulacijskim vježbama. Prosjek ocjena predstavlja stalnu akademsku izvedbu u kojem je student bio odgovoranza pokretanje i održavanje niza samoregulacijskih ponašanja (npr. kreiranje kratkoročnih i dugoročnih ciljeva, razvoj i vrednovanje osobnihstrategija učenja, traženja i uključivanja povratnih informacija i balansiranje različitih vremena i emocionalnih obveza).Nasuprot tome, menadžerskesimulacijske vježbe objedinjuju nastup

prekočetiri povezana zadataka o upravljanju tijekom diskretnogvremenskog perioda. Mjerenje performansi na ovaj način u manjoj mjeri ovisi o samuregulacijskim vještinama i zatjevima okoline tijekom vremena, a više na učinkovitosti obrada informacija, sposobnosti održavanjavisoke razine motivacije i fokusu tijekomzadataka tesposobnost rješavanja problema. Mjerenje performansi pomoću prosjeka ocjena provedeno je putem anketnog upitnika na uzorku od 100 ispitanika gdje je njihov prosjek uspoređen s podacima koje ima fakultet. Menadžerske simulacijske vježbe su provdene 1-3 tjedna nakon ispunjenja anketnog upitnika. Sudionici su pod a) sudjelovali u raspravi o budžetu i osobni zadacima koja se održavala dva puta po 20 minuta bez lidera grupe, b) svaki je ispitanik imao 3 minute da održi uvjerljiv, motivacijski govor, c) svaki ispitanik je bio u ulozi top menadžera. U oba slučaja istraživanje je pokazalo da je životno zadovoljstvo važno, ne samo u smislu utjecaja na društvenu klimu ili zadržavanje studenata, već i na akademsko izvođenje. Rezultatipokazuju kako veće razumijevanje konteksta koji vodi životnom zadovoljstvu rezultira stvaranjem učinkovitog okruženja za učenje.

Hanushek (1996) u svom radu proučava razliku između performansi među sedamnaestogodišnjim učenicima na temelju rase i etničke pripadnosti. Dobivene podatke uspoređuje s podatcima prikupljenim tokom 70-ih godina dvadesetog stojeća. Njegovo istraživanje pokazuje kako postoji značajna razlika u ostvarenim performansama između učenika bijele i crne rase te latinoameričkih učenika. Svoja saznanja povezuje s pitanjem budućih potreba tržišta rada i jesu li učenici predodređeni za neke poslove na temelju rasne i etničke pripadnosti.

Iz prethodno navedenoga evidentno je kako postoji veliki broj mogućnosti na koji način provesti mjerenje performansi. Budući da se u ovom radu do podataka dolazi pomoću anketnog upitnika donesena je odluka da se i mjerenje performansi prilagodi tome. Stoga je mjerenje koncipirano na način da su u anketnom upitniku postavljena pitanja koja su dijelom preuzeta iz anketnog upitnika i mjerenja performansi koje su Rode et.al. (2005) proveli u svom radu i to na temelju prosjeka ocjena (*GPA-Grade Point Average*).

4. OBRAZOVANJE I VISOKO ŠKOLSTVO U PORTUGALU

4.1. Značenje obrazovanja kao generičke djelatnosti

Prije razrade o području visokog obrazovanja potrebno je reći kako znanost definira pojam obrazovanja. Jedna od najčešće primjenjivanih definicija je ona koju su dali Haralambos i Holborn (2002) koja kaže da je„obrazovanje jednostavno aspekt socijalizacije koji uključuje stjecanje znanja i učenje vještina".

Nadalje, Haralambos i Holborn (2002) navode kako su mladi nekad učili sudjelovanjem u životu društvene skupine, to jest, oponašanjem odraslih učili su kako se ponašati te su na taj način neformalno stjecali znanja i vještine potrebne za napredak. U složenijim predindustrijskim društvima, polako se počinju razvijati specijalizirane obrazovne ustanove dok se formalno obrazovanje za mase razvija tek kad je industrijalizacija uznapredovala.

Budući da je obrazovanje osjetljivo na društvene promjene, ono je jedan od sektora koji može najbolje odgovoriti na potrebe i interese društva. Zato je Vijeće za kulturnu suradnju smatralo važnim da svoje obrazovne djelatnosti i projekte drži u korak s aktualnim problemima, a katkada čak i ispred njih, ostajući u skladu s potrebama i pokušavajući putem iscrpne rasprave i razmišljanja pronaći prava rješenja. Različiti obrazovni sektori, od predškolskog obrazovanja do istraživanja, usavršavanja nastavnika i učenja na daljinu, razvijali su se usporedno (Grosjean, 1994).

S obzirom da je tema ovoga rada visoko obrazovanje i da je ista koncizno određena, rad se dalje neće baviti tematikom razvoja obrazovanja već će se ukratko objasniti funkcioniranje visoko obrazovnog sustava.

4.2. Teorijski pristup pojmu visokog školstva

Kako navodi MZOŠ, djelatnost visokog obrazovanja obavljaju **visoka učilišta**. Visoka učilišta su sveučilište te fakultet i umjetnička akademija u njegovom sastavu, veleučilište i visoka škola.

Sveučilište, fakultet i umjetnička akademija osnivaju se radi obavljanja djelatnosti visokog obrazovanja, znanstvene, stručne i umjetničke djelatnosti te druge djelatnosti u skladu sa zakonom i svojim statutom.

Sveučilišni studiji osposobljavaju studente za obavljanje poslova u znanosti i visokom obrazovanju, u poslovnom svijetu, javnom sektoru i društvu općenito. Sveučilišni studiji obuhvaćaju tri razine: preddiplomski, diplomski i poslijediplomski studij.

Veleučilište i visoka škola osnivaju se radi obavljanja djelatnosti visokog obrazovanja putem organizacije i izvođenja **stručnih studija** te mogu obavljati stručnu, znanstvenu i umjetničku djelatnost u skladu sa Zakonom o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju (Narodne novine, broj 123/03, 105/04, 174/04, 2/07 Odluka USRH, 46/07 i 45/09, 63/11) i svojim statutom.

Stručni studiji pružaju studentima primjerenu razinu znanja i vještina koje omogućavaju obavljanje stručnih zanimanja te ih osposobljavaju za neposredno uključivanje u radni proces. Stručni studiji obuhvaćaju dvije razine: stručni studij i specijalistički diplomski stručni studij.

4.3. Stanje i perspektive visokog školstva u Europskoj uniji

Kada se u današnje vrijeme govori o visokom školstvu unutar Europske Unije nemoguće je ne spomenuti Bolonjski proces koji je danas sastavnica ujedinjenog obrazovnog sustava Europe.Bolonjska deklaracija, dokumenti vezani za Bolonjski proces, uz tzv. Lisabonsku konvenciju o međusobnome priznanju akademskih stupnjeva i diploma, gotovo su jedini, a svakako glavni instrument kojim zemlje EU-a, zajedno sa zemljama pristupnicama i onima koje bi to željele postati pokušavaju ostvariti zajedničke ciljeve na području visokoga školstva. Bolonjsku deklaraciju potpisalo je 19. lipnja 1999. dvadeset i devet europskih zemalja (Polšek, 2004).Prema Vassiliou (2012) Bolonjski proces u potpunosti je promjenio dotadašnju scenu visokog školstva u Europi. Doista, sve su zemlje napravile značajne promjene koje su omogućile prostor za rađanje europskog visokog obrazovanja i položile temelje za visoko obrazovanje koje će služiti većem rasponu društvenih zahtjeva. Strukture visokog obrazovanja su modificirane, sustavi osiguranja kvalitete razvijeni, uspostavljeni su mehanizmi koji olakšavaju mobilnost te je razrješen čitav niz problema koji utječu na socijalnu dimenziju obrazovanja.

Međutim, ovakav obrazovni ustroj je pred društvenu zajednicu postavio nove izazove. Stoga su se ministri okupljeni u Leuven / Louvain-la-Neuve 2009.godine složili kako treba mijenjati novonastale probleme u promjenjivom okruženju te su postavili sljedeća četiri glavna cilja za novo desetljeće (Vassiliou, 2012) :

- finaliziranja strukturne reforme i produbljivanje njezine provedbe kroz dosljedno razumijevanje i primjena razvijenih alata;
- provođenje kvalitete visokog obrazovanja, povezane s istraživanjem, cjeloživotno učenje ipromicanje zapošljavanja;
- učiniti da socijalna dimenzija postane stvarnost omogućavajući da studenti uđu i završe visoko obrazovanja te da se odražava raznolikost studentske populacije u Europi;
- osiguravanje da su najmanje 20% od onih kojih je diplomirao u Europskom prostoru visokog obrazovanja (EHEA) imali stručnog usavršavanja u inozemstvu.

Prema Vassiliou (2012) statistički podaci ukazuju na to da uvođenjem Bolonjskog procesa uloga visokog obrazovanja povećala u razdoblju od 1999. do 2009. godine. Nadalje, podaci pokazuju i kako je više žena ušlo u visokoobrazovni sektor kojeg su do tada većinom pohađali muškarci. Ono što se ovdje mora uzeti s rezervom jest promatrano područje obrazovanja. Naime, žene dominiraju u području obrazovanja, veterinarskih znanosti te zdravlju i dobrobiti. S druge strane, muškarci domniraju u kompjutorizaciji, inžinjeringu i prijevoznim uslugama (npr.piloti).Obveza usvajanja lako prepoznatljivih i usporedivih stupnjeva te uspostavljanje tri ciklusa sada se provodi u 47 zemalja. U 26 zemalja udio studenata koji studiraju po programima koji odgovaraju Bolonjskom sustavu s dva ciklusa je 90%, dok isti iznosi 70-89% u preostalih 13 zemalja. U nekim zemljama, udio studenata upisanih u takve programe još je uvijek mali, a razlog tome je kasno uvođenje zakonskih promjena.Uvođenjem Bolonjskog procesa znato su se povećale mogućnosti mobilnosti studenata u cijelom svijetu, a naročito u europskim zemljama. Mobilnost je danas postala dostupnija no ikada prije,a studiranje u inozemstvu više nije privilegija koju si mogu priuštiti isključivo bogati ljudi. Postoji cijeli niz neprofitnih organizacija koje se bave mobilnošću studenata. Među njima svakako je najpoznatiji ERASMUS+ program koji se financira direktno od strane Europske Unije. Na taj način se, odobravanjem jednokratnih stipendija, omogućuje svim studentima koji zadovolje uvijete natječaja odlazak na mobilnost.

Također, Vassiliou (2012) navodi da kada se govori o mobilnosti studenata, po prvi puta u Bolonjskom procesu, kvantitativna meta postavljena za studentsku mobilnosti do 2020.godine iznosi najmanje 20% diplomanata koji su imali stručno usavršavanje u inozemstvu.Statistički podaci, međutim, još uvijek nisu dovoljno pouzdani kada govorimo o mjerenju ostvarenja tog cilja. Ipak, uspostavljena su znatna metodološka poboljšanja što će pomoći pri dobivanju boljih i opsežnijih podataka o mobilnosti.Kada se govori o studetskoj populaciji uzeto je u obzir 47 zemalja koje spadaju u Europsko područje visokog obrazovanja (*European Higher Education Area - EHEA*). Istraživanje pokazuje kako je studentska

populacija u Europi ukupno porasla za više od 10,4%. Međutim, ono što zabrinjava je kolektivno starenje društva i utjecaji te pojave na sustav visokog obrazovanja.

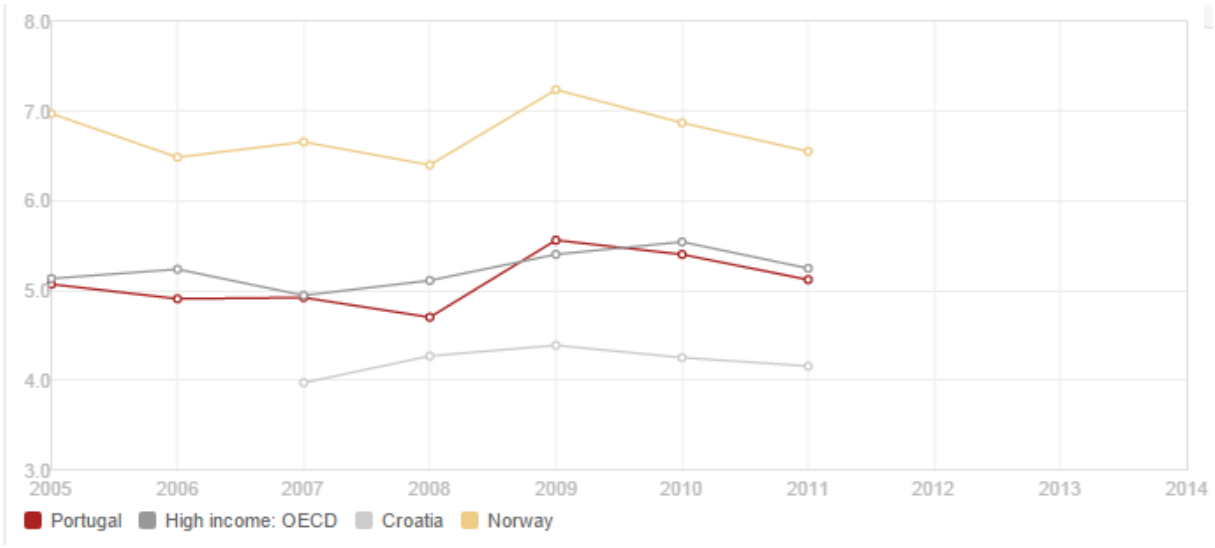
Nadalje, prema podacima Eurostata za 2015. godinu Europska Unija se polako približava zacrtanim ciljevima za 2020.godinu prema desetogodišnjem planu kreiranom 2010.godine. Povećao se udio stanovništva sa završenim obrazovanje u dobi od 30-34 godine, posljedično tome smanjio se broj onih koji napuštaju obrazovanje u toj populaciji. Najviši broj osoba u toj dobi koji su završili obrazovanje nalazi se u Latviji dok su u toj dobi najmanje studij završili u Italiji. Zanimljivo je istaknuti da je najniži broj osoba koje napuštaju studij u toj dobi u Hrvatskoj i Sloveniji, dok je najviše osoba u toj dobi napustilo školovanje u Španjolskoj i Malti.Naravno, da bi se postigli željeni ciljevi potrebno je uvesti sustav kontrole. Kako Lučin (2007) navodi sustav za osiguranje kvalitete je operativna neizbježnost u koju se treba investirati, u čijoj izgradnji trebaju sudjelovati svi dionici (uprava, nastavnici, studenti, vanjski predstavnici). U posljednjih desetak godina izmijenio se niz pojmova kojimase nastojalo opisati procese osiguranja kvalitete u visokom obrazovanju: od kontrole kvalitete, jamstva kvalitete, upravljanja kvalitetom, osiguranja kvalitete do kulture kvalitete. Naravno, ciljje razvijanje kulture kvalitete koja označava promjenu stavova i ponašanja svih pojedinaca uključenih u rad visokoobrazovnih institucija.Raznolikost pristupa kvaliteti u visokoobrazovnim sustavima europskih država nametnula je potrebu sustavnog istraživanja i utvrđivanja europskih standarda. Zbog toga je Europska udruga sveučilišta (EUA) u suradnji s Europskom komisijom pokrenula 2002. godine četverogodišnji projekt (Quality Culture Project) u kojem su sudjelovala 134 europska sveučilišta. U projektu se istraživalo sve aspekte kvalitete visokog obrazovanja europskih sveučilišta te je izrađeno niz studija i preporuka.Lučin (2007) također navodi kako su se kroz vrijeme i djelovanje EUA mijenjale političke odluke i temeljni dokumenti o politikama, standardi, razvoj sustava za osiguranje kvalitete, koncepti i pristupi kvaliteti, vanjski mehanizmi, institucijski sustavi, nezavisne agencije za osiguranjekvalitete te akreditacija. Time se ukratko prikazuje djelovanje EUA kako bi se dobio uvid u opširnost i zahtjevnost djelovanja agencije. Sve prethodno navedene stavke zajedno grade sustav za osiguranje kvalitete u Eurospkom visokoobrazovnom prostoru.

Kako svaka velika reforma ima određene propuste i probleme koje je potrebno rješavati u hodu takav je slučaj i s Bolonjskim procesom.Tako Polšek (2004) ukazuje na jedan o problema, a to je problem financiranja studenata. Naime, radi rasterećenja proračunskih izdataka katkada se pokušavaju uvesti i školarine kojima bi se sve veći teret

financiranja prebacio na same korisnike javnih usluga.U kontekstu sve veće potrebe za odgovornošću prema subjektima financiranja, činjenice da se na svjetskom tržištu konkurira znanjem, kao i radi rješavanja problemanezaposlenosti, pojavljuje se sve veća potreba da se znanje stavina raspolaganje gospodarskim subjektima. Taj se trend očituje na nekolikonačina: pokušajima skraćenja studija, sve većim isticanjem tehničkeosposobljenosti studenata i isticanjem cijeloživotnoga obrazovanja,odnosno zahtjevom doškolovavanja već osposobljenih kadrova. Krutost tradicionalnih obrazovnih institucija opire se takvim pokušajima vlade jer za njih to otvara cijeli niz drugi poteškoća kao što su na primjer: kako priznavati vrijednost tuđih kvalifikacija? Na koji način uspoređivati vrijednost pojedinih studija ili nastavnih predmeta? Kako teorijski postavljenu nastavu u kratkom vremenskom razdoblju pretvoriti u "pragmatičnu"? Kako skratiti i pragmatizirati nastavni program a da se ne zadire u strukturu kadrova? i brojna druga pitanja.

4.4. Specifičnosti visokog školstva u Portugalu

Prije razrade situacije u visokom školstvu u Portugalu potrebno je reći koliko portugalska vlada ulaže općenito u obrazovni sektor. Prema indikatoru Worldbank-a iz 2011.godine portugalska vlada izdvaja 5.1% ukupnih sredstava iz BDP-a na obrazovni sustav. Ovaj indikator uključuje izdatke koje financira transferima iz međunarodnih izvora do vladinih. Kada se govori o vladi ovdje se to odnosi na lokalnu, regionalnu i središnju vladu.



Slika 1:Izdaci vlade za obrazovanje, ukupno (% od BDP-a)
Izvor: The World Bank, http://data.worldbank.org/indicator/SE.XPD.TOTL.GD.ZS/countries/PT--XS-HR-NO?display=graph

Ovaj linijski grafikon pokazuje koliko je vlada izdvojila iz ukupnog BDP-a na obrazovni sustav. Usporedbe radi na grafikonu su prikazane tri države; Portugal, Republika Hrvatska i Norveška. Ovim se grafikonom željelo dati uvid u to koliko ulaže tj.izdvaja za školstvo vlada Portugala kao promatrane zemlje, gdje se nalazi Hrvatska u odnosu na promatranu zemlju te koliko ulaže Norveška vlada u svoj obrazovni sustav obzirom je Norveška jedna od najrazvijenih zemalja na svijetu (napomena: Norveška je uzeta u obzir isključivo iz razloga što se također nalazi u Europi i spada u najrazvijenije zemlje svijeta s izrazito razvijenim socijalnim sustavom).S grafikona je vidljivo kako su u 2011.godini sve zemlje u laganom padu s izdvajanjem sredstava za obrazovni sustav. Isto tako, u trenutku kada je Norveška 2009. povećala svoje izdatke u obrazovni sektor i ostale dvije zemlje su učinile isto te je 2009.godina u kojoj su sve zemlje izdvojile najviše. Međutim, Norveška je izdvajala 7,2% od ukupnog BDP-a, Portugal 5,6%, dok je Hrvatska izdvojila svega 4,4% u istoj godini. U 2011.godini Norveška je imala najveći pad izdvajanja u sektor obrazovanja te je tada izdvajala 6,6%, Portugal 5,1%, dok je Hrvatska bilježila najniži pad od svega 0,2%, dakle 4,2% izdvajanja. Ovaj indikator upućuje na to da bi zemlje u razvoju trebale nastaviti povećavati svoja izdvajanja u obrazovni sektor jer je to ključ ka boljem i kvalitetnijem društvu u cjelini čemu najbolje svjedoče visoko razvijene zemlje koje u prosjeku ulažu od 6-8% ukupnog BDP-a u obrazovni sustav. Portugal se polako približava toj granici, međutim, pred Hrvatskom je još mnogo izazova koji se moraju svladati.

U Portugalu je 1996/1997 godine bilo službeno registritano 82,140 studenata, a do 2008/2009 broj se značajno povećao na 115,372 studenta (GPEARI, 2009, preuzeto iz: Bisinoto et al.,2014). Broj diplomiranih studenata je također u porastu s 68,511 u 2002/2003 na 84,009 u 2007/2008 godini (GPEARI, 2009, preuzeto iz: Bisinoto et al.,2014).

Prema File (2008) najznačajnije promjene u portugalskom obrazovnom sustavu događaju se kada je 2005. godine došlo do parlamentarnih izbora u kojima je pobjedu odnijela Socijalna Partija na čelu s ministrom José Sócratesom. Reforma obrazovanja bila je ključna stavka u predizbornoj kampanji te je postala važan dio programa nove vlade. Vlada je prihvatila odredbe Bolonjskog procesa o trodijelnom obrazovanja – prvostupništvo, magisterij i doktorat. Također, najavila je i trodijelni međunarodni pregled politike visokog obrazovanja. U lipnju 2005. godine, portugalski ministar znanosti, tehnologije i visokog obrazovanja, Jose Mariano Gago, pristupio je provedbi OECD-ove *(The Organisation for Economic Cooperation and Development- OECD)*revizije portugalskog sustava visokog obrazovanja u okvirima programa obrazovanja Odbora OECD za nacionalno mišljenje.Postignut je dogovor

o uvjetima posla za preispitivanje i formalnu najavu za pokretanje pregleda u studenom 2005. godine u Lisabonu. Druge dvije procjene su se pokrenule usporedno: procjena akreditacije i ocjenjivanja prakse koja se provodila od strane Europske mreže za procjenu kvalitete (*European Network for Quality Assessment - ENQA*), te dobrovoljni sustav institucionalnih evaluacija provedenih od strane Udruge europskih sveučilišta (*European University Association - EUA*).Najvažnije, nova vlada dala je visoki prioritet provedbi Lisabonske strategije. U svibnju 2006. godine izdan je portugalski tehnološki plan. Ovaj plan i politiku "Predanosti znanosti" u istom mjesecu vlada podnosi Saboru te isti dobivaju snažno utemeljenje u proračunu za 2007. godinu. Ključni ciljevi ovoga plana koje je trebalo ostvariti do 2010. godine su udvostručenje broja doktora znanosti i povećanje broja diplomanata iz područja znanosti i tehnologije za 50% (File,2008).Cjelokupna situacija portugalskog visokog obrazovanja se 2007. našla u procesu reforme.Još se jedan put do visokog obrazovanja otvorio uvođenjem i razvojem niza "tehnološke specijalizacije programa" (*Technological Specialisation Programmes – CETS).* Takvi programi do diplome tehnološke specijalizacije i uglavnom se nude studentima koji su završili srednjoškolsko obrazovanje ili kako bi održali jednaku strukovnu kvalifikaciju. U 2005/6 takvih 170 programa ponuđeni su na nacionalnoj razini od kojih je 24% su ponuđeno na sveučilištima ili veleučilištima. Primarni je cilj programa studentima stručnog obrazovanja omogućiti pravo da nastave obrazovanje na višim razinama (OECD, 2006, preuzeto iz: File 2008).

Nadalje, u smislu sustavne raznolikosti portugalsko visoko obrazovanje je prilično raznolika što se tiče vrste institucija koje čine sustav. Postoje tri glavne linije institucionalne diferencijacije: binarni razlika između institucija sveučilišta i veleučilišta, razlika između specijaliziranih škola obično s jednim fokusom i veće integrirane multi-usmjerene institucije te na kraju suživot javnog i privatnog sektora visokog obrazovanja (OECD,2007, preuzeto iz: File,2008).

Točne brojke podjele sveučilišta i politehničkih institucija o kojima je bilo riječ prikazane su u slici ispod.

	University		Polytechnic	
	Universities	Other schools (not integrated)	Polytechnic institutes	Other schools (not integrated)
Public	14	5	15	16
Private	13	35	2	60
Total	27	40	17	76

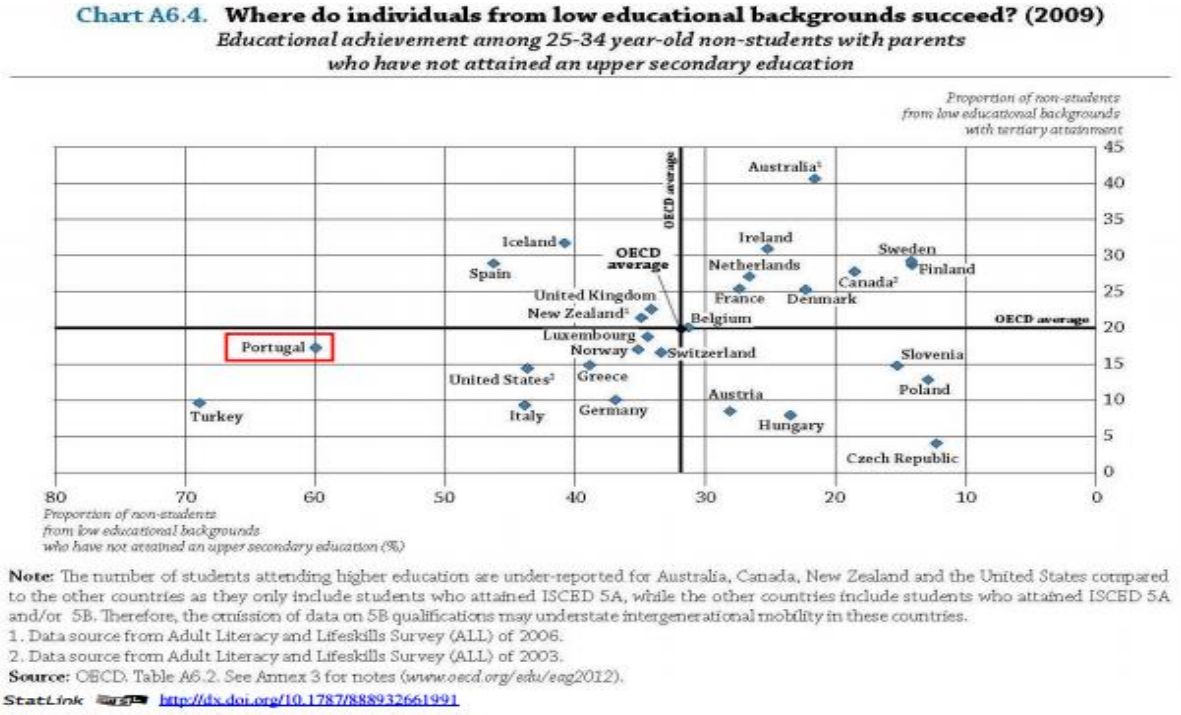
Slika 2:Kategorizacija visokoškolskih ustanova u Portugalu, 2006.godine
Izvor: OECD, 2007, preuzeto iz: File,2008

Portugalska visoka učilišta tradicionalno dodjeljuju sljedeće akademske titule: *Bacharel, Licenciado, Mestre i Doutor*.Dvije vrste visokoškolskih ustanova, sveučilišta i veleučilišta, imaju diplome*Bacharel* i *Licenciado*.*Licenciado* je diploma koja se dobije nakon 4 do 6 godina studija,a*Bacharel* nakon 3 godine studija. Većinu*Licenciado* diploma dodjeljuju veleučilišta u dva ciklusa, od kojih je prvi ciklus odgovara *Bacharel* stupanju obrazovanja (ISCED razina 5B). *Licenciado* diploma je značajka politehničkog obrazovanja. Poslijediplomske stupnjeve*Mestre* i *Doutor* dodjeljuju isključivo sveučilišta. U 2005/6, prije uvođenja sustava tri ciklusa, u javnim i privatnim ustanovama bilo je registriranih 80 *Bacharel*, 1932 *Licenciado* i 622 *Mestre*(OECD 2006, preuzeto iz: File,2008).

Prema podacim OECD-a iz 2012. godine Portugal se nalazi među zemljama koje pokazuju najbrži napredak u poboljšanju osnovica kvalifikacije, ali još uvijek zaostaje daleko iza kada se govori o srednjoškolskoj i visokoj razini obrazovanja. Portugal je jedna od sedam zemalja u kojima je broj osoba u dobi od 25-34 s završenim barem srednjim obrazovanjem. Ipak, Portugal ima jednu od najnižih stopa pohađanja sekundarnog obrazovanja među populacijom u dobi od 25-34 godina starosti (52% u odnosu na prosjek OECD-a od 82%, Portugal zauzima 34 mjesto od 36 zemalja).Međutim, za diplomske studije situacija je znatno drugačija. Stopa završenih diplomskih studija u 2010. godini premašila je 100% (u odnosu na prosječnu ocjenu OECD od 84%), a više od 40% studenata bili su stariji od 25 godina.Kada se govori o financiranju studenata, visoko školstvo u Portugalu leži na pretpostavci da su roditelji/obitelji,a ne država odgovorni za troškove života studenata. Nešto malo više od polovine portugalskih studenata dolazi iz obitelji boljeg imovinskog statusa. Oko 70% studenata primaju sredstva od svojih obitelji kako bi se uzdržavali, dok oko 50% studenata

živi doma. Tek oko 20% studenata samo stalno plaća obrazovanje (OECD,2007, preuzeto iz: File,2008).

Unatoč činjenici da su razine postignuća povećane u Portugalu, istraživanje OECD-a iz 2012. pokazuje da je niska vjerojatnost da djeca roditelja s niskim razinama obrazovanja postignu viši stupanj obrazovanja od svojih roditelja. Izračuni pokazuju da cca. 60% mladihiz obitelji s niskim stupnjem obrazovanja nisu završili srednjoškolsko obrazovanje, a manje od 20% tih ljudi su upisani u neku instituciju visokog obrazovanju.Međutim, istraživanje također pokazuje da u Portugalu i Turskoj postoji najviši stupanj vjerojatnosti da mlade osobe iz visokoobrazovanih obitelji nastave svoje obrazovanje u tom smjeru.



Slika 3:Gdje pojedinci s niskim obrazovanjem uspjevaju?
Izvor: OECD,2012.

Razlog zbog kojeg se navode podaci i činjenice o povezanosti imovinskog i obrazovnog statusa s navikama pohađanja visokoobrazovnih institucija jest u tome što se u anketnom upitniku u autorskom istraživanju nalazi pitanje o prosječnim mjesečnim obiteljskim prihodima kao i pitanje o dosadašnjem uspjehu na fakultetu. Na taj način moći će se provjeriti jesu li te dvije stavke u izravnoj vezi, ali isto tako dobit će se uvid u broj studenata s nižim prosječnim mjesečnim obitelskim prihodima u ispitivanoj populaciji.

5. EMPIRIJSKO ISTRAŽIVANJE

5.1. Model istraživanja

Istraživački model nastao je kao kombinacija dvaju modela različitih autora. U radu, modeli su prikazani odvojeno kako bi se svaki pobliže objasnio, a zatim je napravljen novi, objedinjeni,model. Autori originalnih modela su Rode et al.(2005) i Sirgy et al.(2010).

Rode et al.(2005) u svom radu promatraju postoji li veza između zadovoljstva pojedinim životnim područjima i ukupnim životnim zadovoljstvom i utječu li performanse na životno zadovoljstvo. Prema autorima, cjelokupno životno zadovoljstvo studenata , a ne samo zadovoljstvo fakultetom kao institucijom, utječe na njihove performanse na fakultetu, lakoću svladavanja postavljenih zadataka i uključenost u nastavu. Središnji cilj njihovog istraživanja bio je utrđivanje utječe li opće životno zadovoljstvo studenata na njihovo učenje, a što se mjerilo akademskim uspjehom.Brojne studije pokazuju kako je zadovoljstvo pojedinim životnim područjima u snažnoj korelaciji s cjelokupnim životnim zadovoljstvom i zajedno objašnjavaju oko 50% varijance u životnom zadovoljstvu (e.g., Andrews &Withey, 1976; Campbell, Converse,&Rodgers, 1976; Near, Smith, Rice, & Hunt,1983; Near, Smith, Rice, & Hunt, 1984; Rice, Near, &Hunt, 1979, preuzeto iz Rode et al., 2005)."*Bottom-up"* teorije zadovoljstva životom (e.g., Brief, Butcher, George, & Link, 1993, preuzeto iz Rode et al., 2005) pokazale su da zadovoljstvo životom predstavlja ukupan stav, koji se sastoji od komponenti zadovoljstva u različim životnim područjima, ali važnost bilo koje od specifičnih domena na ukupno životno zadovoljstvo varira ovisno o istraživanoj populaciji (e.g., Andrews &Withey, 1976, preuzeto iz Rode et al., 2005).

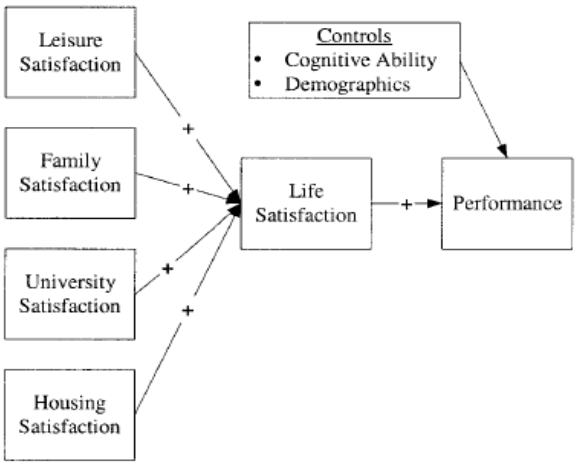


FIGURE 1
Predicted Path Analytic Model: Domain Satisfactions, Life Satisfaction and Student Performance, Controlling for Cognitive Ability and Demographic Variables

Slika 4: Rode-ov model

Izvor: Rode,C.,J.,et al.,(2005),Life satisfactionand student performance, *Academyof Management Learning&Education*, str.422,

Za potrebe ovog istraživanja Rode et al. nakon prethodnog istraživanja definirali su jedanaest domena zadovoljstva kao što su društveni život, aktivnosti u slobodno vrijeme, susjedstvo, prebivalište, boravište, odnosi s roditeljima, braćom i sestrama, zdravlje i religija i dr.; a svaka pojedina stavka ocjenjivala se na skali od sedam točaka.

Performanse su se mjerile na dva načina: studentov kumulativni prosjek ocjena (*GPA – Grade Point Average*) i performanse na menadžerskim simulacijskim vježbama o čemu će više biti riječ u nastavku.

Sirgy et al. (2010) također su se bavili pitanjem zadovoljstva studenata i što utječe na isto. U svom radu ovi su se autori bazirali na istraživanje zadovoljstva akademskim aspektima studentskog života kao što su: zadovoljstvo fakultetom, zadovoljstvo metodama podučavanja, zadovoljstvo razrednim okruženjem, zadovoljstvo opterećenjem studenata, zadovoljstvo akademskim ugledom i zadovoljstvo akademskim različitostima. Nadalje, u istraživanje su uključeni i socijalni aspekti studentskog života kao što su: zadovoljstvo stanovanja na kampusu, zadovoljstvo s međunarodnim programima i uslugama, zadovoljstvo duhovnim programima i uslugama, zadovoljstvo klubova i studentskih društvenim organizacijama i zadovoljstvo rekreacijskim aktivnostima.Autori su istraživanje proveli putem dva modela. U prvom modelu se istraživalo kako slobodno vrijeme i usluge, akademski i socijalni aspekti utječu na zadovoljstvo studentskim životom. U drugom, produženom, modelu povezuje se

zadovoljstvo studentskim životom sa sveukupnim životnim zadovoljstvom. S obzirom da se za potrebe ovog rada koristio produženi model, isti je prikazan u nastavku teksta.

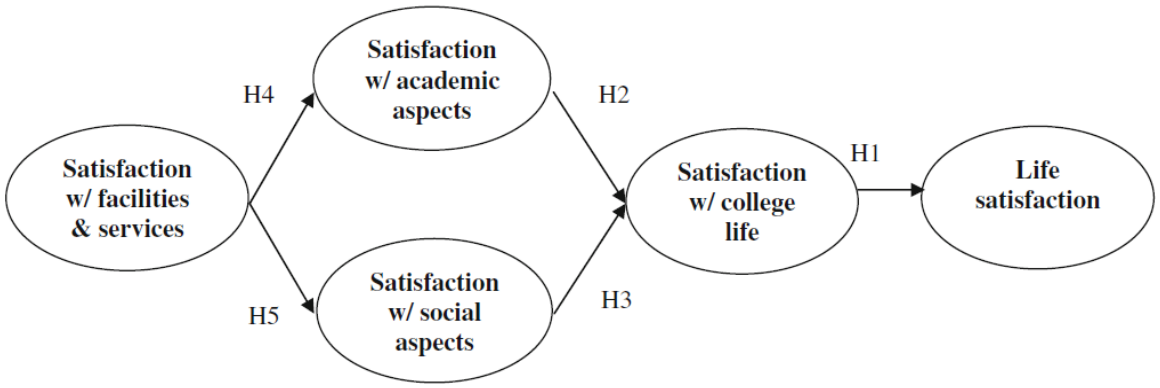
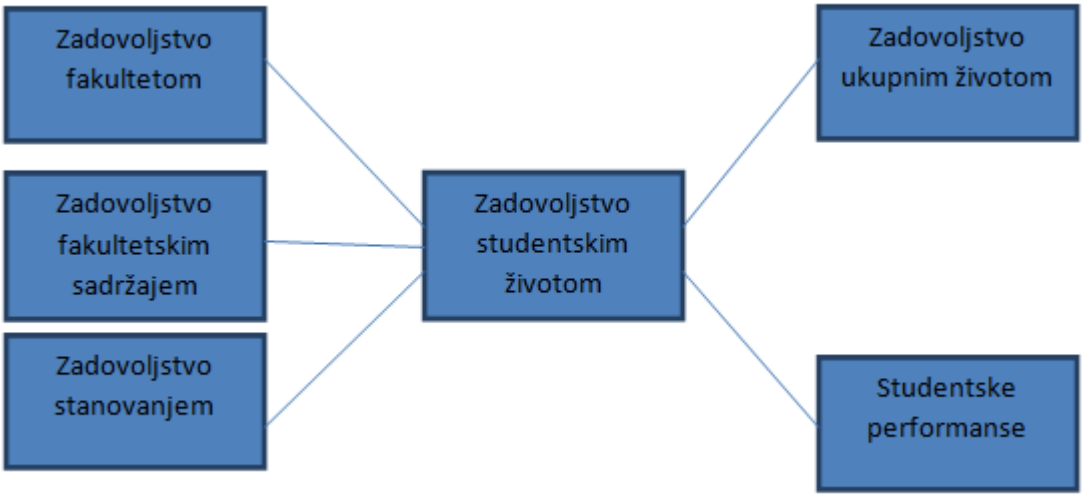


Fig. 2 The extended model

Slika 5: Sirgy-jev produženi model
Izvor: Sirgy,M.,J.,et al.,(2010), QualityofCollegeLife (QCL) ofStudents: FurtherValidationof a MeasureofWell-Being, *SpringerScience+BusinessMediaB.V.*, str.384

Oba se modela bave zadovoljstvom studenata i stavkama koje utječu na isto. Središnji cilj Rodeovog istraživanja bio je utvrđivanje utječe li opće životno zadovoljstvo studenata na njihovo učenje, a što se mjerilo akademskim uspjehom. Sirgy et al. su se u svom istraživanju također bavili pitanjem zadovoljstva studenata i što utječe na njega, međutim, ovdje se veći naglasak stavlja na istraživanje zadovoljstva akademskim i socijalnim aspektima studentskog života.

Temeljna razlika između Rode et al. modela i Sirgy et al. modela je što se u prvom mjere performanse dok to nije slučaj kod drugog modela. Međutim, prvi model istražuje utjecaj obitelji i slobodnog vremena na zadovoljstvo studenata što za potrebe ovog rada istraživanje vodi previše u širinu. Zbog navedenih razloga te stavke nisu uzete u obzir. Također, iz drugog modela izbačeni su socijalni aspekti. Na temelju toga kreiran je novi, autorski model kojem je cilj istražiti isključivo utjecaj akademskih aspekata na iskustvo korištenja akademskih usluga. Model prikazuje kako zadovoljstvo fakultetom, fakultetskim sadržajem i stanovanjem utječe na ukupno zadovoljstvo studentskim životom kao i u kolikoj mjeri ukupno zadovoljstvo studentskim životom utječe na ukupno životno zadovoljstvo te u kolikoj mjeri ukupno zadovoljstvo studentskim životom utječe na studentske performanse.



Slika 6: Istraživački model
Izvor: Prikaz autora

Zadovoljstvo studentskim životom obuhvaća sljedeće aspekte:

- zadovoljstvo fakultetom (profesorima, nastavnim metodama, akademskom reputacijom)- preuzeto iz Rode et al.(2005),u izvornom modelu istražuje se utjecaj ove stavke na ukupno životno zadovoljstvo i performanse
- fakultetskim sadržajem, tijelima i uslugama (referada, knjižnica, infolab, parking)- preuzeto iz Sirgy et al.(2010), u izvornom modelu istraživao se utjecaj ove varijable na zadovoljstvo akademskim i socijalnim aspektima
- stanovanje (žive li studenti u studentskim domovima, privatnom smještaju ili s roditeljima)-preuzeto iz Rode et al.(2005), promatrao se utjecaj ovog čimbenika na ukupno životno zadovoljstvo i performanse studenata

U novonastalom modelu istražilo se imaju li prethodno navedene stavke utjecaj na zadovoljstvo studentskim životom i u kolikoj mjeri ga imaju te utječe li zadovoljstvo studentskim životom na ukupno životno zadovoljstvo kao i postoji li direktna veza između zadovoljstva studentskim životom i performansi studenata.Temeljem postavljenih hipoteza ispitalo se koji čimbenici najznačajnije i u kolikoj mjeri utječu na ukupno zadovoljstvo studentskim životom te ima li isto utjecaj na ukupno životno zadovoljstvo i performanse studenata. Nadalje, temeljem postavljenih hipoteza ispitala su se saznanja iz prethodno provedenih studija na ovu temu, a o kojima je ranije bila riječ, isto tako pokušalo se doći do nekih novih saznanja na zadanu temu.

Istraživačke hipoteze glase:

$\boldsymbol{H_1}$**:** Što je veće zadovoljstvo fakultetom to je veće ukupno zadovoljstvo studentskim životom

$\boldsymbol{H_{1a}}$**:**Što je veće zadovoljstvo nastavnim metodama i znanjem profesora to je veće zadovoljstvo ukupnim studentskim životom

$\boldsymbol{H_{1b}}$**:**Što je veće zadovoljstvo fakultetskim sadržajem to je veće ukupno zadovoljstvo studentskim životom

$\boldsymbol{H_2}$**:**Što je veće zadovoljstvo stanovanjem to je veće ukupno zadovoljstvo studentskim životom

$\boldsymbol{H_3}$**:**Što je veće ukupno zadovoljstvo studentskim životom to je veće ukupno životno zadovoljstvo

$\boldsymbol{H_4}$**:** Što je veće ukupno zadovoljstvo studentskim životom to su bolje studentske performanse

5.2. Postupak istraživanja

U skladu s definiranom metodologijom istraživanja, sa svhom postizanja ciljeva rada, za prikupljanje podataka kreiran je anketni upitnik koji se službeno sastoji od 29 pitanja. Međutim neka su pitanja postavljena u obliku tablica kako bi se ispitanicima maksimalno olakšalo ispunjavanje upitnika te kako se ne bi stvorili negativni osjećaji koji bi mogli dovesti do odbijanja ispunjenja upitnika ili nevažećih podataka. Stoga se anketni upitnik neslužbeno sastoji od 42 pitanja. Dio anketnog upitnika koncipiran je pomoću tvrdnji, s kojima su ispitanici trebali izraziti određeni stupanj (ne)slaganja, u obliku Likertove skale. Broj stupnjeva kretao se u rasponu od 1 do 5, pri čemu broj 1 označava tvrdnju ″U potpunosti se ne slažem″, a broj 5 tvrdnju ″U potpunosti se slažem″. Osim navedenih tvrdnji, anketni upitnik uključuje i deset pitanja s višestrukim izborom.

Istraživanje je provedeno među studentima Ekonomskog fakulteta u Aveiru, Portugal. Osnovni statistički skup, za koji se istraživanjem žele donijeti zaključci o zadovoljstvu cjelokupnim studentskim životom, su studenti istoimenog fakulteta. Ovdje valja naglasiti kako visoko školstvo u Portugalu funkcionira po drugačijem principu nego li visoko školstvo u Hrvatskoj. Naime, fleksibilnost među fakultetima je mnogo veća. Tako studenti primarno npr. matematičkog fakulteta mogu upisivati ekonomske predmete koje smatraju zanimljivima ili korisnima. Nadalje, postoji određeni broj ekonomskih predmeta (vezanih za menagement i upravljanje poduzećima) koji su obvezni svim studentima neovisno o fakultetu kojeg

pohađaju. Razlog tome je vjerovanje portugalsk vlade da bi svaka visokoobrazovana osoba, koja će jednom raditi u tvornicama (npr.inžinjeri) ili sličnim poduzećima, trebala znati ekonomski tj. uprvljački dio svoje domene.Nadalje, do uzorka se došlo pod pretpostavkom da je na Ekonomskom fakultetu u Aveiru oko 2000 studenata od 1. do 5. godine.

Pri provođenju istraživanja vodilo se računa da se slijede osnovne faze istraživanja: promatranje, grupiranje podataka i statistička analiza te interpretacija dobivenih rezultata. Anketni upitnik proveden je na slučajnom uzorku (Marušić, Vranešević,2000) od 150 ispitanika. Radi specifičnosti okruženja u kojem se ispitivanje provodilo, anketni upitnik je fizički dodijeljen svakom ispitaniku ponaosob. Naime, u Portugalu je izuzetno nizak odaziv studenata na online provođenje anketa. Analiza prikupljenih podataka obavljena je u MS Excel-u te u Statističkom paketu za društvena istraživanja (Statistical Package for Social Sciences - SPSS).

5.3. Rezultati istraživanja

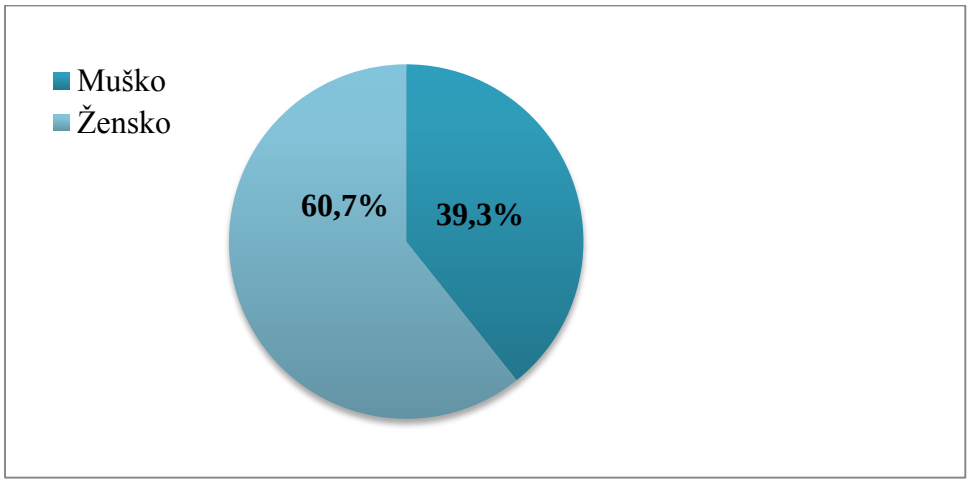
U ovom dijelu rada je prikazan demografski profil ispitanika. Iz sljedećih tablica i grafikona se može vidjeti: spolna i dobna struktura ispitanika, godina studija, status studenata, smjer na fakultetu, te prihodi (mjesečni prihodi kućanstva, te osobni prihodi studenata ukoliko se samostalno financiraju).

Tablica 3: Struktura ispitanika prema spolu

Spol	**Broj ispitanika**	**Udio(%)**
Muško	59	39,3
Žensko	91	60,7
Ukupno	**150**	**100,0**

Izvor: Istraživanje autora

Grafikon 1: Struktura ispitanika prema spolu



Izvor: Istraživanje autora

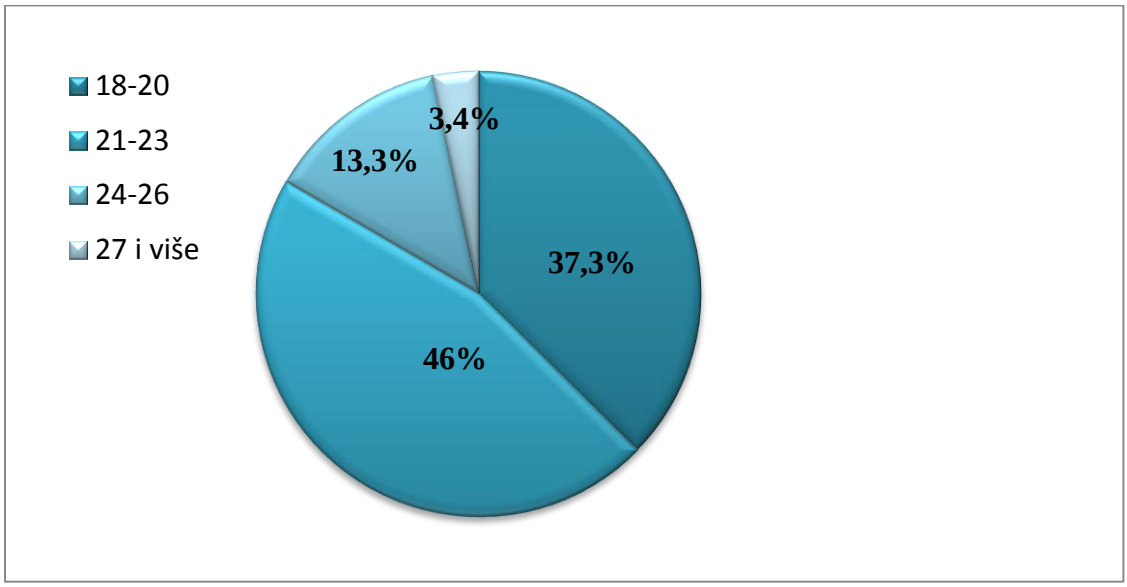
U istraživanju je sudjelovalo 60,7% žena i 39,3% muškaraca, što je prikazano u Tablici 3 i Grafikonu 1.

Tablica 4: Dobna struktura ispitanika

Dob	**Broj ispitanika**	**Udio (%)**
18-20	56	37,3
21-23	69	46,0
24-26	20	13,3
27 i više	5	3,4
Ukupno	**150**	**100,0**

Izvor: Istraživanje autora

Grafikon 2: Dobna struktura ispitanika



Izvor: Istraživanje autora

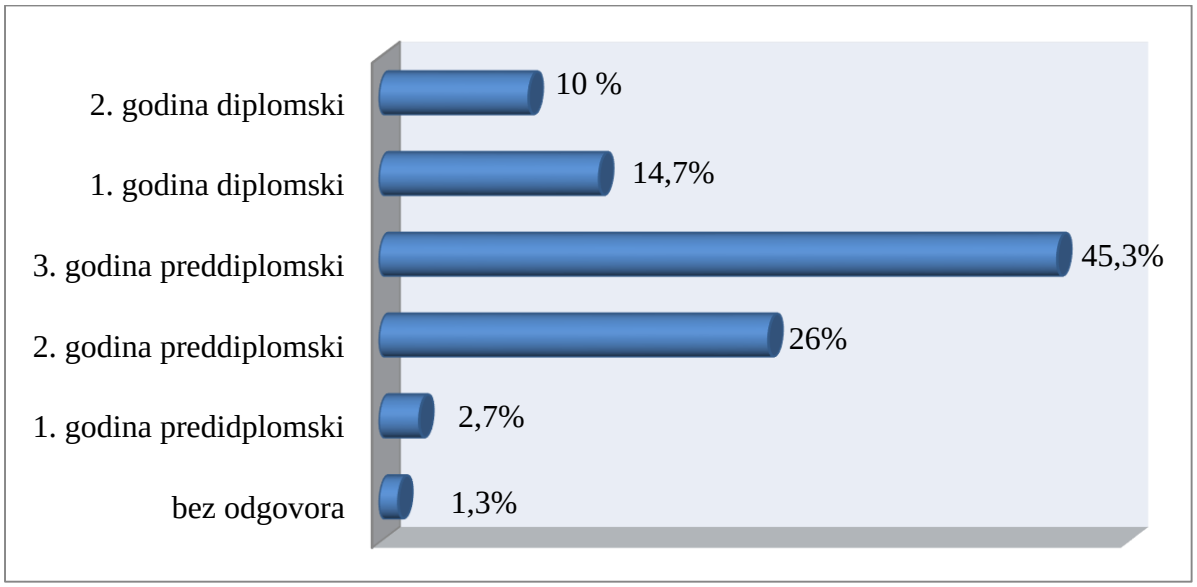
Tablica 4 i Grafikon 2 prikazuju dobnu strukturu ispitanika. Najveći broj ispitanika (46%) ima između 21 i 23 godine, a najmanji broj ispitanika (3,4%) ima 27 godina i više. Od 18 do 20 godina ima 37,3% ispitanika, a od 24 do 26 godina ima 13,3% ispitanika.

Tablica 5: Struktura ispitanika s obzirom na godinu studija

Godina studija	**Broj ispitanika**	**Udio (%)**
Bez odgovora	2	1,3
1. godina predidplomski	4	2,7
2. godina preddiplomski	39	26,0
3. godina preddiplomski	68	45,3
1. godina diplomski	22	14,7
2. godina diplomski	15	10,0
Ukupno	**150**	**100,0**

Izvor: Istraživanje autora

Grafikon 3: Struktura ispitanika s obzirom na godinu studija



Izvor: Istraživanje autora

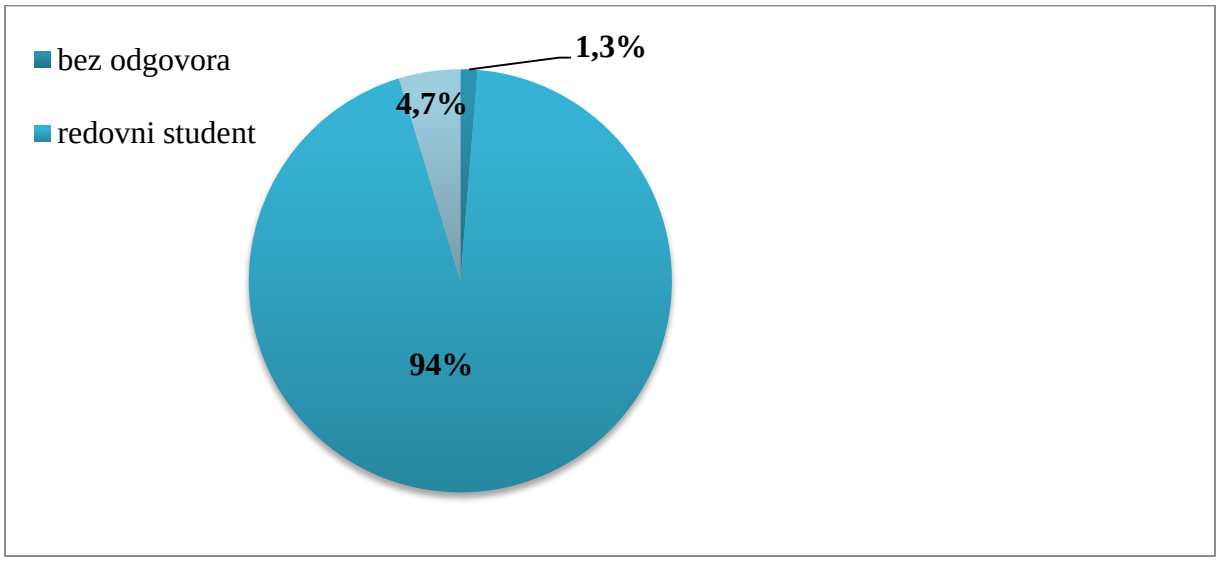
Tablica 5 i Grafikonu 3 prikazuju struktura ispitanika s obzirom na godinu studija. Najveći broj ispitanika (45,3%) je na 3. godini preddiplomskog studija. Najmanji broj ispitanika nije odgovorio na ovo pitanje, njih 1,3%. Na 2. godini preddiplomskog studija je 26% ispitanika, na 1. godini diplomskog studija je 14,7% ispitanika, na 2. godini diplomskog studija je 10% ispitanika, dok je 2,7% ispitanika na 1. godini preddiplomskog studija.

Tablica 6: Status studenata

Status studenata	**Broj ispitanika**	**Udio (%)**
Bez odgovora	2	1,3
Redovni student	141	94,0
Izvanredni student	7	4,7
Ukupno	**150**	**100,0**

Izvor: Istraživanje autora

Grafikon 4: Status studenata



Izvor: Istraživanje autora

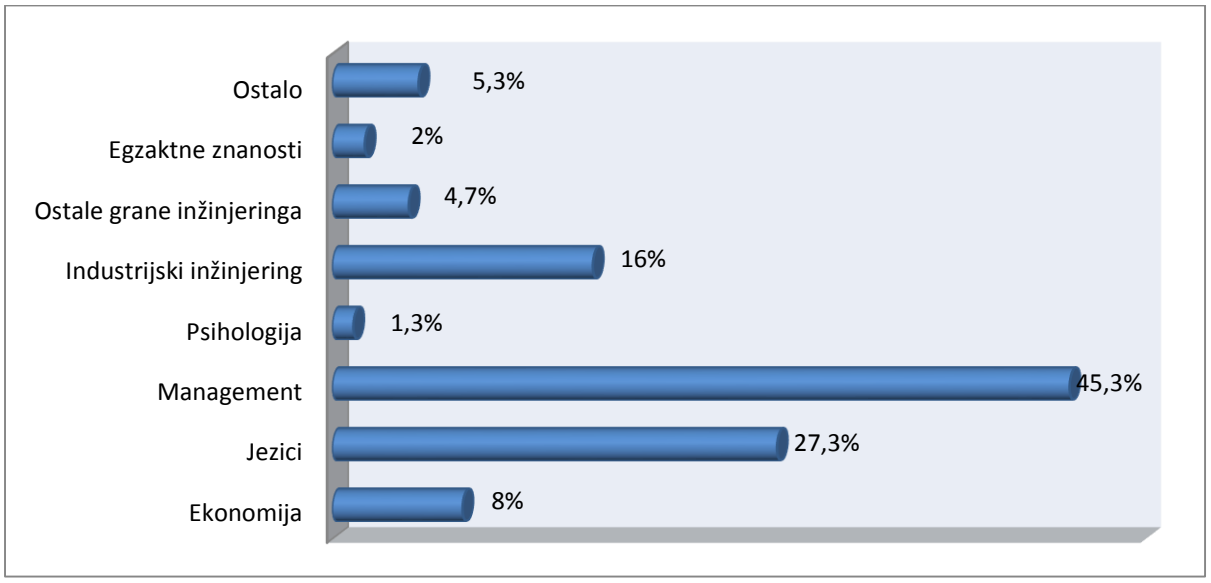
Tablica 6 i Grafikon 4 pokazuju strukturu ispitanika s obzirom na njihov status (redovni/izvanredni student). Većina ispitanika su redovni studenti, njih 94%, izvanrednih studenata je 4,7%, dok 1,3% ispitanika nije odgovorilo na ovo pitanje.

Tablica 7: Struktura ispitanika s obzirom na smijer na fakultetu

Fakultet	**Broj odgovora**	**Udio (%)**
Ekonomija	12	8
Jezici	41	27,3
Management	68	45,3
Psihologija	2	1,3
Industrijski inžinjering	24	16
Ostale grane inžinjeringa	7	4,7
Egzaktne znanosti	3	2
Ostalo	8	5,3
Ukupno	/	/

Izvor: Istraživanje autora

Grafikon 5: Struktura ispitanika s obzirom na smijer na fakultetu



Izvor: Istraživanje autora

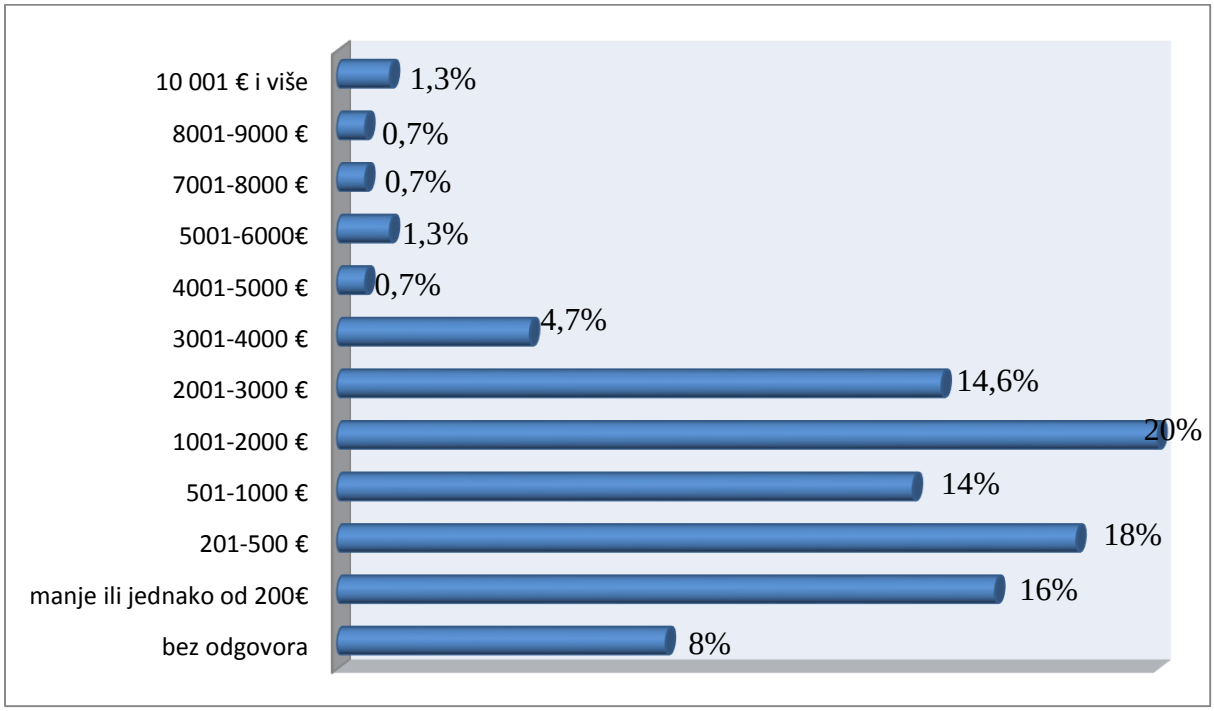
Tablica 7 i Grafikon 5pokazuju strukturu ispitanika s obzirom na smjer koji studiraju. Kako je u Portugalu na sveučilištu u Aveiru moguće slušati predmete s više smjerova istovremeno, neki od ispitanika su zabilježili više ponuđenih odgovora. Istraživanje je pokazalo kako najveći broj ispitanika sluša predmeta smjera management (45,3%), a najmanji broj ispitanika predmete sa smjera psihologija (1,3%). Predmete sa smjera jezici sluša 27,3% ispitanika, sa smjera industrijski inžinjering 16% ispitanika, sa smjera ekonomija 8% ispitanika, ostale grane inžinjeringa 4,7% ispitanika, te egzaktne znanosti2% ispitanika. Ponuđeni odgovor ostalo je osnačilo 8% ispitanika.

Tablica 8: Struktura ispitanika s obzirom na mjesečni prihod kućanstva

Mjesečni prihod kućanstva	Broj ispitanika	Udio (%)
Bez odgovora	12	8,0
Manje ili jednako od 200€	24	16,0
201-500 €	27	18,0
501-1000 €	21	14,0
1001-2000 €	30	20,0
2001-3000 €	22	14,6
3001-4000 €	7	4,7
4001-5000 €	1	0,7
5001-6000€	2	1,3
7001-8000 €	1	0,7
8001-9000 €	1	0,7
10 001 € i više	2	1,3
Ukupno	150	100,0

Izvor: Istraživanje autora

Grafikon 6: Struktura ispitanika s obzirom na mjesečni prihod kućanstva



Izvor: Istraživanje autora

Iz Tablice 8 i Grafikona 6 je vidljivo kako najveći broj ispitanika (20%) ima mjesečni prihod kućnstva od 1001-2000 eura. Mjesečni prihod kućanstva od 201 do 500 eura ima 18% ispitanika, manje ili jednako 200 eura 16% ispitanika, od 2001 do 3000 eura 14,6% ispitanika,

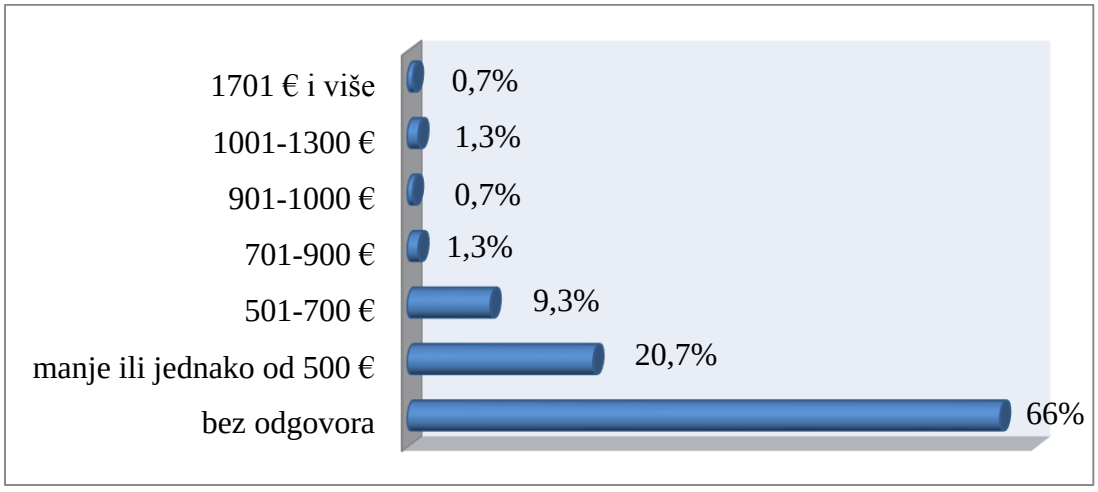
od 501 do 1000 14% ispitanika, te od 3001 do 4000 eura 4,7% ispitanika. Najmanji broj ispitanika (po 0,7%) ima mjesečni prihod kućanstva u sljedeća tri raspona: od 8001 do 9000 eura, od 7001 do 8000 eura, te od 4001 do 5000 eura. Mjesečni prihod kućanstva između 5001 i 6000 eura, te prihod veći od 10001 eura ima po 1,3% ispitanika. Na pitanje odgovor nije dalo 8% ispitanika.

Tablica 9: Struktura ispitanika s obzirom na osobne mjesečne prihode

Osobni mjesčni prihod	Broj ispitanika	Udio (%)
Bez odgovora	99	66,0
Manje ili jednako od 500 €	31	20,7
501-700 €	14	9,3
701-900 €	2	1,3
901-1000 €	1	0,7
1001-1300 €	2	1,3
1701 € i više	1	0,7
Ukupno	**150**	**100,0**

Izvor: Istraživanje autora

Grafikon 7: Struktura ispitanika s obzirom na osobne mjesečne prihode



Izvor: Istraživanje autora

Iz Tablice 9 i Grafikona 7 je vidljivo kako najveći broj ispitanika (66%) nije odgovorio na postavljeno pitanje. Razlog tome jest taj da je u anketnom upitniku koji se provodio bilo naznačeno da na ovo pitanje odgovaraju isključivo one osobe koje se financiraju samostalno. Osobni prihod manji ili jednak 500 eura ima 20,7% ispitanika, njih 9,3% ima osobni prihod od 501 do 700 eura. Najmanji broj ispitanika ima osobni prihod od 901 do 1000 eura i više ili

jednako 1701 eura, njih po 0,7%. Osobni prihod između 701 i 900 eura i između 1001 i 1300 eura ima po 1,3% ispitanika. Dva ponuđena odgovora (osobni prihod od 1301 do 1500 i od 1501 do 1700) niti jedan ispitanik nije označio, što znači da niti jedan ispitanik nema osobni prihod između 1301 i 1700 eura.

U ovom dijelu rada se prikazuju rezultati istraživanja i odluka o prihvaćanju ili odbacivanju istraživačkih hipoteza.

U skladu s definiranim modelom, definiranim na stranici broj 41, postavljeno je 7 istraživačkih hipoteza kojima se pokušava utvrditi utjecaj određenih tvrdnji i varijabli na zadovoljstvo studenata.

$\boldsymbol{H_{1a}}$**:** *Što je veće zadovoljstvo nastavnim metodama i znanjem profesora to je veće zadovoljstvo ukupnim studentskim životom*

Ovom hipotezom će se pokušati utvrditi utjecaj zadovoljstva nastavnim metodama i znanjem profesora na ukupno zadovoljstvo studentskim životom. Utjecaj zadovoljstva nastavnim metodama i znanjem profesora je promatran kroz tri varijable, te će se u provesti 3 testiranja kako bi se donijela konačna odluka o prihvaćanju ili odbacivanju hipoteze.

U svrhu utvrđivanja povezanosti promatranih varijabli koristit će se Pearsonov koeficijent linearne korelacije, koji je ujedno i najpoznatija mjera linearne korelacije.

Tablica 10: Utjecaj kvalitete predavanja na ukupno zadovoljstvo studentskim životom

		Kvaliteta predavanja	Zadovoljstvo studentskim životom
Kvaliteta predavanja	Pearson Correlation	1	**0,359**
	Sig. (2-tailed)		0,000
	N	150	150
Zadovoljstvo studentskim životom	Pearson Correlation	**0,359**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	150	150

Izvor: Istraživanje autora

Iz Tablice 10 je vidljivo kako Pearsonov koeficijent korelacije iznosi r = 0,359, što znači da postoji slaba pozitivna korelacija između kvalitete predavanja i ukupnog zadovoljstva studentskim životom.

Tablica 11: Utjecaj znanja profesora o predmetima koje predaju na ukupno zadovoljstvo studentskim životom

		Znanje profesora o predmetima koje predaju	Zadovoljstvo studentskim životom
Znanje profesora o predmetima koje predaju	Pearson Correlation	1	**0,090**
	Sig. (2-tailed)		0,275
	N	150	150
Zadovoljstvo studentskim životom	Pearson Correlation	**0,090**	1
	Sig. (2-tailed)	0,275	
	N	150	150

Izvor: Istraživanje autora

Iz Tablice 11 je vidljivo kako Pearsonov koeficijent korelacije iznosi r = 0,090, što znači da postoji slaba pozitivna korelacija između zadovoljstva interakcijom između znanja profesora o predmetima koje predaju i ukupnog zadovoljstva studentskim životom.

Tablica 12: Utjecaj izvođenja nastave na ukupno zadovoljstvo studentskim životom

		Izvođenje nastave	Zadovoljstvo studentskim životom
Izvođenje nastave	Pearson Correlation	1	**0,209**
	Sig. (2-tailed)		0,010
	N	150	150
Zadovoljstvo studentskim životom	Pearson Correlation	**0,209**	1
	Sig. (2-tailed)	0,010	
	N	150	150

Izvor: Istraživanje autora

Iz Tablice 12 je vidljivo kako Pearsonov koeficijent korelacije iznosi r = 0,209, što znači da postoji slaba pozitivna korelacija između izvođenja nastave i ukupnog zadovoljstva studenata studentskim životom.

Tablica 13: Vrijednost, smjer i intenzitet Pearsonovog koeficijenta linearne korelacije

VARIJABLE	VRIJEDNOST KOEFICIJENTA	SMJER I INTENZITET KOEFICIJENTA
Kvaliteta predavanja	0,359	slaba pozitivna korelacija
Znanje profesora o predmetima koje predaju	0,090	slaba pozitivna korelacija
Izvođenje nastave	0,209	slaba pozitivna korelacija

Izvor: Istraživanje autora

Utjecaj zadovoljstva nastavnim metodama i znanjem profesora na zadovoljstvo studenata studentskim životom u sve tri promatrane varijable ima pozitivan utjecaj, odnosno u sva tri slučaja se radi o slaboj pozitivnoj korelaciji.

Zaključak provedene analize je da su studenti koji su zadovoljnimetodama i znanjem profesora ujedno i zadovoljniji studentskim životom.

Na temelju provedene analize donosi se odluka o**prihvaćanju Hipoteze H_{1a}:Što je veće zadovoljstvo nastavnim metodama i znanjem profesora to je veće zadovoljstvo ukupnim studentskim životom.**

H_{1b}:*Što je veće zadovoljstvo fakultetskim sadržajem to je veće ukupno zadovoljstvo studentskim životom*

Ovom hipotezom će se pokušati utvrditi utjecaj fakultetskog sadržaja na zadovoljstvo studenata studentskim životom. Utjecaj fakultetskog sadržaja je promatran kroz tri kategorije od koja se svaka sastoji od određenih tvrdnji. Sveukupno je promatrano 10 tvrdnji, te će se u skladu s tim provesti 10 testiranja kako bi se donijela konačna odluka o prihvaćanju ili odbacivanju hipoteze.

U svrhu utvrđivanja povezanosti promatranih varijabli koristit će se Pearsonov koeficijent linearne korelacije, koji je ujedno i najpoznatija mjera linearne korelacije.

Tablica 14: Utjecaj osoblja knjižnice na ukupno zadovoljstvo studentskim životom

		Osoblje knjižnice	Zadovoljstvo studentskim životom
Osoblje knjižnice	Pearson Correlation	1	**0,267**
	Sig. (2-tailed)		0,001
	N	150	150
Zadovoljstvo studentskim životom	Pearson Correlation	**0,267**	1
	Sig. (2-tailed)	0,001	
	N	150	150

Izvor: Istraživanje autora

Iz Tablice 14 je vidljivo kako Pearsonov koeficijent korelacije iznosi r = 0,267, što znači da postoji slaba pozitivna korelacija između zadovoljstva osobljem knjižnice i ukupnog zadovoljstva studentskim životom.

Tablica 15: Utjecaj organizacije materijala u knjižnici na ukupno zadovoljstvo studentskim životom

		Knjižnični materijal	Zadovoljstvo studentskim životom
Knjižnični materijal	Pearson Correlation	1	**0,216**
	Sig. (2-tailed)		0,008
	N	150	150
Zadovoljstvo studentskim životom	Pearson Correlation	**0,216**	1
	Sig. (2-tailed)	0,008	
	N	150	150

Izvor: Istraživanje autora

Iz Tablice 15 je vidljivo kako Pearsonov koeficijent korelacije iznosi r = 0,216, što znači da postoji slaba pozitivna korelacija između zadovoljstva organizacijom materijala u knjižnici i ukupno zadovoljstvo studentskim životom.

Tablica 16: Utjecaj dostupnosti materijala na ukupno zadovoljstvo studentskim životom

		Dostupnost materijala	Zadovoljstvo studentskim životom
Dostupnost materijala	Pearson Correlation	1	**0,195**
	Sig. (2-tailed)		0,017
	N	150	150
Zadovoljstvo studentskim životom	Pearson Correlation	**0,195**	1
	Sig. (2-tailed)	0,017	
	N	150	150

Izvor: Istraživanje autora

Iz Tablice 16 je vidljivo kako Pearsonov koeficijent korelacije iznosi r = 0,195, što znači da postoji slaba pozitivna korelacija između zadovoljstva dostupnošću materijala i ukupnog zadovoljstva studentskim životom.

Tablica 17: Utjecaj dostupnosti kompjutera na ukupno zadovoljstvo studentskim životom

		Dostupnost kompjutera	Zadovoljstvo studentskim životom
Dostupnost kompjutera	Pearson Correlation	1	**0,317**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	150	150
Zadovoljstvo studentskim životom	Pearson Correlation	**0,317**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	150	150

Izvor: Istraživanje autora

Iz Tablice 17 je vidljivo kako Pearsonov koeficijent korelacije iznosi r = 0,317, što znači da postoji slaba pozitivna korelacija između zadovoljstva dostupnošću kompjutera i ukupnog zadovoljstva studentskim životom.

Tablica 18: Utjecaj brzine internet veze na ukupno zadovoljstvo studentskim životom

		Brzina interneta	Zadovoljstvo studentskim životom
Brzina interneta	Pearson Correlation	1	**0,304**
	Sig. (2-tailed)		0,000
	N	150	150
Zadovoljstvo studentskim životom	Pearson Correlation	**0,304**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	150	150

Izvor: Istraživanje autora

Iz Tablice 18 je vidljivo kako Pearsonov koeficijent korelacije iznosi r = 0,304, što znači da postoji slaba pozitivna korelacija između zadovoljstva brzinom internet veze i ukupnog zadovoljstva studentskim životom.

Tablica 19: Utjecaj kvalitete opreme na ukupno zadovoljstvo studentskim životom

		Kvaliteta opreme	Zadovoljstvo studentskim životom
Kvaliteta opreme	Pearson Correlation	1	**0,325**
	Sig. (2-tailed)		0,000
	N	150	150
Zadovoljstvo studentskim životom	Pearson Correlation	**0,325**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	150	150

Izvor: Istraživanje autora

Iz Tablice 19 je vidljivo kako Pearsonov koeficijent korelacije iznosi r = 0,325, što znači da postoji slaba pozitivna korelacija između zadovoljstva kvalitetom opreme i ukupnog zadovoljstva studentskim životom.

Tablica 20: Utjecaj starosti kompjutera na ukupno zadovoljstvo studentskim životom

		Starost kompjutera	Zadovoljstvo studentskim životom
Starost kompjutera	Pearson Correlation	1	**0,269**
	Sig. (2-tailed)		0,001
	N	150	150
Zadovoljstvo studentskim životom	Pearson Correlation	**0,269**	1
	Sig. (2-tailed)	0,001	
	N	150	150

Izvor: Istraživanje autora

Iz Tablice 20 je vidljivo kako Pearsonov koeficjent korelacije iznosi r = 0,269, što znači da postoji slaba pozitivna korelacija između zadovoljstva starošću kompjutera i ukupnog zadovoljstva studentskim životom.

Tablica 21: Utjecaj dostupnosti parkinga na ukupno zadovoljstvo studentskim životom

		Dostupnost parkinga	Zadovoljstvo studentskim životom
Dostupnost parkinga	Pearson Correlation	1	**0,196**
	Sig. (2-tailed)		0,016
	N	150	150
Zadovoljstvo studentskim životom	Pearson Correlation	**0,196**	1
	Sig. (2-tailed)	0,016	
	N	150	150

Izvor: Istraživanje autora

Iz Tablice 21 je vidljivo kako Pearsonov koeficijent korelacije iznosi r = 0,196, što znači da postoji slaba pozitivna korelacija između zadovoljstva dostupnim parkingom i ukupnog zadovoljstva studenatskim životom.

Tablica 22: Utjecaj sportskih i rekreacijskih sadržaja na ukupno zadovoljstvo studentskim životom

		Sportski i rekreacijski sadržaji	Zadovoljstvo studentskim životom
Sportski i rekreacijski sadržaji	Pearson Correlation	1	**0,169**
	Sig. (2-tailed)		0,038
	N	150	150
Zadovoljstvo studentskim životom	Pearson Correlation	**0,169**	1
	Sig. (2-tailed)	0,038	
	N	150	150

Izvor: Istraživanje autora

Iz Tablice 22 je vidljivo kako Pearsonov koeficijent korelacije iznosi r = 0,169, što znači da postoji slaba pozitivna korelacija između zadovoljstva sportskim i rekreacijskim sadržajima i ukupnog zadovoljstva studentskim životom.

Tablica 23: Utjecaj kupovine knjiga i ostalih materijala na ukupno zadovoljstvo studentskim životom

		Kupnja knjiga i ostalog materijala	Zadovoljstvo studentskim životom
Kupnja knjiga i ostalog materijala	Pearson Correlation	1	**0,234**
	Sig. (2-tailed)		0,004
	N	150	150
Zadovoljstvo studentskim životom	Pearson Correlation	**0,234**	1
	Sig. (2-tailed)	0,004	
	N	150	150

Izvor: Istraživanje autora

Iz Tablice 23 je vidljivo kako Pearsonov koeficijent korelacije iznosi r = 0,234, što znači da postoji slaba pozitivna korelacija između zadovoljstva kupnje knjiga i ostalih materijala i ukupnog zadovoljstva studentskim životom.

Tablica 24: Vrijednost, smjer i intenzitet Pearsonovog koeficijenta linearne korelacije

VARIJABLE	VRIJEDNOST KOEFICIJENTA	SMJER I INTENZITET
Osoblje knjižnice	0,267	slaba pozitivna korelacija
Organizacija materijala u knjižnici	0,216	slaba pozitivna korelacija
Dostupnost materijala	0,195	slaba pozitivna korelacija
Dostupnost kompjutera	0,317	slaba pozitivna korelacija
Brzina internet veze	0,304	slaba pozitivna korelacija
Kvaliteta opreme	0,325	slaba pozitivna korelacija
Starost kompjutera	0,269	slaba pozitivna korelacija
Dostupnost parkinga	0,196	slaba pozitivna korelacija
Sportski i rekreacijski sadržaji	0,169	slaba pozitivna korelacija
Kupnja knjiga i ostalog materijala	0,234	slaba pozitivna korelacija

Izvor: Istraživanje autora

Utjecaj fakultetskog sadržaja na zadovoljstvo studenata studentskim životom u svih deset promatranih varijabli ima pozitivan utjecaj, odnosno u svih deset slučajeva se radi o slaboj pozitivnoj korelaciji.

Zaključak provedene analize je da studenti koji su zadovoljni fakultetskim sadržajem su ujedno i zadovoljniji studentskim životom.

Na temelju provedene analize donosi se odluka o**prihvaćanju Hipoteze H_{1b}: Što je veće zadovoljstvo fakultetskim sadržajem to je veće ukupno zadovoljstvo studentskim životom.**

S obzirom da su obje istraživane hipoteze koje su proizašle iz glavne hipoteze H_1prihvaćene donosi se odluka o **prihvaćanju hipoteze H_1: Što je veće zadovoljstvo fakultetom to je veće ukupno zadovoljstvo studentskim životom.**

H_2:*Što je veće zadovoljstvo stanovanjem to je veće njihovo ukupno zadovoljstvo studentskim životom*

Ovom hipotezom će se pokušati utvrditi utjecaj stanovanja na zadovoljstvo studenata studentskim životom. Utjecaj smješta je promatran kroz oblik smještaja te zadovoljstvo istim.

U svrhu utvrđivanja povezanosti promatranih varijabli koristit će se Pearsonov koeficijent linearne korelacije, koji je ujedno i najpoznatija mjera linearne korelacije, a prije toga će se prikazati struktura ispitanika s obzirom na oblik smještaja u odnosu na zadovoljstvo.

Tablica 25: Zadovoljstvo studenata s obzirom na oblik smještaja

		Stanovanje				
		Studentski dom	Privatni smještaj	S roditeljima/obitelji	Ostalo	Ukupno
Zadovoljstvo odjelom za ekonomiju	dovoljan	1	4	0	0	5
	dobar	7	15	13	1	36
	vrlo dobar	9	52	33	1	95
	izvrstan	1	10	3	0	14
Ukupno		18	81	49	2	150

Izvor: Istraživanje autora

U Tablici 25 vidimo kako najveći broj ispitanika živi u privatnom smještaju, a najmanji broj ispitanika je smješten u nekom drugom obliku smještaja. Najveći broj ispitanika, neovisno o obliku smještaja, oblik smještaja u kojem živi je ocijenio vrlo dobrom ocjenom, dok je najmanji broj ispitanika smještaj ocijenio dovoljnim. Niti jedan od ispitanika oblik smještaja u kojem je smješten nije ocijenio nedovoljnom ocjenom.

Tablica 26: Utjecaj zadovoljstva smještajem na ukupno zadovoljstvo studentskim životom

		Zadovoljstvo smještajem	Zadovoljstvo studentskim životom
Zadovoljstvo smještajem	Pearson Correlation	1	**0,211**
	Sig. (2-tailed)		0,009
	N	150	150
Zadovoljstvo studentskim životom	Pearson Correlation	**0,211**	1
	Sig. (2-tailed)	0,009	
	N	150	150

Izvor: Istraživanje autora

Iz Tablice 26 je vidljivo kako Pearsonov koeficijent korelacije iznosi r = 0,211, što znači da postoji slaba pozitivna korelacija između zadovoljstva studenata stanovanjem i ukupnog zadovoljstva studenata kvalitetom studentskog života.

Utjecaj zadovoljstva smještajem na zadovoljstvo studentskim životom ima slab pozitivan utjecaj, odnosno koeficijent linearne korelacije iznosi r=0,211.

Zaključak provedene analize je da studenti koji su zadovoljni smještajem su ujedno i zadovoljniji studentskim životom.

Na temelju provedene analize donosi se odluka o**prihvaćanju Hipoteze H_2: Što je veće zadovoljstvo stanovanjem to je veće njihovo ukupno zadovoljstvo studentskim životom.**

H_3:*Što je veće ukupno zadovoljstvo studentskim životom to je veće ukupno životno zadovoljstvo*

Ovom hipotezom će se pokušati utvrditi utjecaj ukupnog zadovoljstva studentskim životom na ukupno životno zadovoljstvo.

U svrhu utvrđivanja povezanosti promatranih varijabli koristit će se Pearsonov koeficijent linearne korelacije, koji je ujedno i najpoznatija mjera linearne korelacije.

Tablica 27: Utjecaj zadovoljstva studentskim životom na ukupno životno zadovoljstvo

		Zadovoljstvo studentskim životom	Zadovoljstvo ukupnim životom
Zadovoljstvo studentskim životom	Pearson Correlation	1	**0,225**
	Sig. (2-tailed)		0,006
	N	150	150
Zadovoljstvo ukupnim životom	Pearson Correlation	**0,225**	1
	Sig. (2-tailed)	0,006	
	N	150	150

Izvor: Istraživanje autora

Iz Tablice 27 je vidljivo kako Pearsonov koeficijent korelacije iznosi r = 0,225, što znači da postoji slaba pozitivna korelacija između ukupnog zadovoljstva studenata studentskim životom i ukupnog životnog zadovoljstva.

Zaključak provedene analize je da su studenti koji su zadovoljni ukupnim studentskim životom ujedno zadovoljni i ukupnim životom.

Na temelju provedene analize donosi se odluka o**prihvaćanjuHipoteze H_3: Što je veće ukupno zadovoljstvo studentskim životom to je veće ukupno životno zadovoljstvo.**

H_4:*Što je veće ukupno zadovoljstvo studentskim životom to su bolje studentske performanse*

Ovom hipotezom će se pokušati utvrditi utjecaj ukupnog zadovoljstva studentskim životom na studentske performanse. Performanse studenata su promatrane kroz 3 varijable.

Na početku će jedna varijabla (redovitost studiranja) biti prikazana s obzirom na ukupno zadovoljstvo studentskim životom.

Zatim će se u svrhu utvrđivanja povezanosti ostalih promatranih varijabli koristiti Pearsonov koeficijent linearne korelacije, koji je ujedno i najpoznatija mjera linearne korelacije.

Tablica 28: Zadovoljstvo ispitanika i redovitost studiranja

		Redovitost studiranja				
		BO	Ne, ponavljao/-la sam nekoliko godina	Ponavljao/-la sam samo jednu godinu	Da, sve sam redovito položio/-la	Ukupno
Zadovoljstvo studentskim životom	dovoljan	0	1	1	3	5
	dobar	0	7	8	21	36
	vrlo dobar	2	7	18	68	95
	izvrstan	0	0	4	9	13
Ukupno		2	15	31	101	149

Izvor: Istraživanje autora

U Tablici 28 se vidi kako je najveći broj ispitanika redovito polagao godine na studiju, a najmanji broj ispitanika je ponavljao nekoliko godina. Iz Tablice 28 također se može vidjeti da je najveći broj ispitanika ukupno zadovoljstvo studentskim životom ocijenio vrlo dobrim, a najmanji broj ispitanika dovoljnim, bez obzira na redovitost studiranja. Niti jedan ispitanik ukupno zadovoljstvo studentskim životom nije ocijenio nedovoljnim.

Tablica 29: Utjecaj zadovoljstva studentskim životom na kvalitetu naučenog

		Zadovoljstvo studentskim životom	Kvaliteta naučenog
Zadovoljstvo studentskim životom	Pearson Correlation	1	**0,351**
	Sig. (2-tailed)		0,000
	N	150	150
Kvaliteta naučenog	Pearson Correlation	**0,351**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	150	150

Izvor: Istraživanje autora

Iz Tablice 29 je vidljivo kako Pearsonov koeficijent korelacije iznosi r = 0,351, što znači da postoji slaba pozitivna korelacija između ukupnog zadovoljstva studentskim životom i kvalitete naučenog.

Tablica 30: Utjecaj zadovoljstva studentskim životom na uspjeh na fakultetu

		Zadovoljstvo studentskim životom	Rangiranje uspjeha
Zadovoljstvo studentskim životom	Pearson Correlation	1	**0,157**
	Sig. (2-tailed)		0,055
	N	150	150
Rangiranje uspjeha	Pearson Correlation	**0,157**	1
	Sig. (2-tailed)	0,055	
	N	150	150

Izvor: Istraživanje autora

Iz Tablice 30 je vidljivo kako Pearsonov koeficijent korelacije iznosi r = 0,157, što znači da postoji slaba pozitivna korelacija između ukupnog zadovoljstva studentskim životom i uspjeha na fakultetu.

Tablica 31: Vrijednost, smjer i intenzitet Pearsonovog koeficijenta linearne korelacije

VARIJABLE	VRIJEDNOST KOEFICIJENTA	SMJER I INTENZITET
Kvaliteta naučenog	0,351	slaba pozitivna korelacija
Rangiranje uspjeha	0,157	slaba pozitivna korelacija

Izvor: Istraživanje autora

Utjecaj zadovoljstva studentskim životom ima pozitivan utjecaj na obje promatrane varijable studentskih performansi.

Zaključak provedene analize je da studenti koji su zadovoljni ukupnim studentskim životom ujedno su zadovoljniji kvalitetom naučenog i vlastitim uspjehom.

Na temelju provedene analize donosi se odluka o **prihvaćanjuHipoteze H_4: Što je veće ukupno zadovoljstvo studentskim životom to su bolje studentske performanse.**

DODATNA ISTRAŽIVANJA:

Tablica 32: Zadovoljstvo studentskim životom u odnosu na spol ispitanika

		Spol		
		Muško	Žensko	Ukupno
Zadovoljstvo studentskim životom	dovoljan	0	5	5
	dobar	16	20	36
	vrlo dobar	36	59	95
	izvrstan	7	7	14
Ukupno		59	91	150

Izvor: Istraživanje autora

U Tablici 36 se može vidjeti struktura ispitanika s obzirom na zadovoljstvo studentskim životom u odnosu na spol. U istraživanju je sudjelovalo 91 ispitanik ženskog i 49 ispitanika muškog spola.Ovdje valja skrenuti pozornost na to da u tablici na strani zadovoljstva studentskim životom nedostaje jedan odgovor- nedovoljan, što znači da niti jedan ispitanik, bez obzira na spol, zadovoljstvo studentskim životom nije ocijenio nedovoljnim.

Među ispitanicima muškog spola, najveći broj njih (61,02%) je zadovoljstvo studentskim životom ocijenilo vrlo dobrim, dok niti jedan ispitanik zadovoljstvo studentskim životom nije ocijenio dovoljnim ili nedovoljnim.

Od ispitanika ženskog spola, najveći broj njih (64,84%) je zadovoljstvo studentskim životom ocijenilo vrlo dobrim, dok je najmanji broj njih (5,49%) zadovoljstvo studentskim životom ocijenilo dovoljnim.

Tablica 33: Mjesečni prihod kućanstva u odnosu na prosjek ocjena ispitanika

		Prosjek ocjena						
		Bez odgovora	Manje ili jednako 10	11-12	13-15	16-17	18-20	Ukupno
Mjesečni prihodi kućanstva	bez odgovora	0	0	2	5	5	0	12
	manje ili jednako od 200€	1	0	2	17	3	1	24
	201-500 €	2	0	2	16	7	0	27
	501-1000 €	0	0	4	13	4	0	21
	1001-2000 €	1	0	2	19	8	0	30
	2001-3000 €	0	0	1	18	2	1	22
	3001-4000 €	0	0	0	4	2	1	7
	4001-5000 €	0	0	0	0	1	0	1
	5001-6000€	0	0	0	2	0	0	2
	7001-8000 €	0	0	0	1	0	0	1
	8001-9000 €	0	0	0	0	1	0	1
	10 001 € i više	0	1	0	1	0	0	2
Ukupno		4	1	13	96	33	3	150

Izvor: Istraživanje autora

U Tablici 37 se može vidjeti struktura ispitanika s obzirom na mjesečni prihod kućanstva u odnosu na prosjek ocjena. Najveći broj ispitanika ima prosječnu ocjenu od 13-15 što bi prema ocjenjivanju u hrvatskom obrazovnom sustavu odgovaralo ocjeni 3. Također, najveći broj ispitanika, njih 30, ima ukupne prosječne mjesečne prihode kućanstva od 1001-2000 €.Prosječnu ocjenu 16-18, koja prema hrvatsko ocjenjivačkom sistemu odgovara ocjeni 4, ima 33 ispitanih, dok je 27 ispitanih odgovorilo da prosječnih mjesečnih prihoda njihovog kućanstva iznose 201-500 €. Samo jedna osoba ima prosjek manje ili jednako 10, što znači da je narubu prolaznosti. Istovremeno to je osoba čiji su ukupni prosječni prihodi kućanstva 10 001 € i više.

6. ZAKLJUČAK

Provedenim empirijskim istraživanjem obuhvaćen je uzorak od 150 studenta s Ekonomskog fakulteta u Aveiru, Portugal sa svrhom ostvarivanja definiranih ciljeva rada. Temeljem analiziranih i interpretiranih podataka došlo se do rezultata kojima se postavljene hipoteze prihvaćaju ili odbacuju.

Prva hipoteza je postavljena kao osnovna hipoteza koja se grana na dvije podhipoteze.Prihvaćanje ili odbijanje ove hipoteze ovisilo je o rezultatima testiranja podhipoteza. Kako je vidljivo u nastavku teksta u obje testirane hipoteze postojala je slaba pozitivna korelacija i obje su prihvaćene te se na kraju donijela jednoglasna odluka o *prihvaćanju početne hipoteze H_1: Što je veće zadovoljstvo fakultetom to je veće ukupno zadovoljstvo studentskim životom.*

Drugom hipotezom testirao se utjecaj zadovoljstva nastavnim metodama i znanjemprofesora na zadovoljstvo studenata studentskim životom. Testiranje se provodilo na tri varijable pomoću Pearsonovog koeficijenta linearne korelacije. Prva varijabla koja se testirala je utjecaj kvalitete predavanja na ukupno zadovoljstvo studentskim životom, druga testirana varijabla je utjecaj znanja profesora o predmetima koje predaju na ukupno zadovoljstvo studentskim životom dok je treća testirana varijabla utjecaj izvođenja nastave na ukupno zadovoljstvo studentskim životom. Iako je riječ o slaboj pozitivnoj korelaciji sve tri varijable imale su pozitivan utjecaj na zadovoljstvo studentskim životom, tj. veza među promatranim varijablama je statistički značajna. Iz tog razloga donesen je zaključak da su studenti koji su zadovoljni fakultetom ujedno i zadovoljniji studentskim životom te se *na temelju provedene analize donosi se odluka o prihvaćanju hipoteze H_{1a}: Što je veće zadovoljstvo nastavnim metodama i znanjem profesora to je veće zadovoljstvo ukupnim studentskim životom.*

Trećom hipotezom ispitivao se utjecaj fakultetskog sadržaja na zadovoljstvo studenata studentskim životom. Utjecaj fakultetskog sadržaja je promatran kroz tri kategorije od koja se svaka sastoji od određenih tvrdnji kojih je sveukupno promatrano 10. Za utvrđivanje povezanosti promatranih varijabli također se koristio Pearsonov koeficijent linearne korelacije. Promatrane varijable su: utjecaj osoblja knjižnice, utjecaj organizacije materijala u knjižnici, utjecaj dostupnosti materijala u knjižnici, utjecaj dostupnosti kompjutera, utjecaj brzine internetske veze, utjecaj kvalitete opreme, utjecaj starosti kompjutera, utjecaj dostupnosti parkinga,utjecaj sportskih i rekreacijskih sadržaja i na posljetku, utjecaj kupovine

knjiga i ostalih materijala na ukupno zadovoljstvo studentskim životom.Dakle, svaka od navedenih varijabli zasebno je testirana kako bi se utrdilo imaju li utjecaj na ukupno zadovoljstvo studentskim životom. Utjecaj fakultetskog sadržaja na zadovoljstvo studenata studentskim životom u svih deset promatranih varijabli ima pozitivan utjecaj, odnosno u svih deset slučajeva se radi o slaboj pozitivnoj korelaciji. Na temelju toga *donesena odluka o prihvaćanju hipoteze* H_{1b}*: Što je veće zadovoljstvo fakultetskim sadržajem to je veće ukupno zadovoljstvo studentskim životom.*

Četvrtom hipotezom se ispitivao utjecaj stanovanja na zadovoljstvo studenata studentskim životom. Utjecaj smješta je promatran kroz oblik smještaja te zadovoljstvo istim. U svrhu utvrđivanja povezanosti promatranih varijabli također se koristio Pearsonov koeficijent linearne korelacije. Smještaj je podjeljen u četiri kategorije: studentski dom, privatni smješaj, roditelji/obitelj i ostalo. Najveći broj studenata, njih 84, odgovorili su da žive u privatnom smještaju. Dok je najveći broj ispitanika, njih čak 94, neovisno o obliku smještaja, istog ocijenio s vrlo dobrom ocjenom. Provedenim testiranjem došlo se do spoznaje da postoji slaba pozitivna korelacija i statistički značajna veza među testiranim varijablama te je zaključak provedene analize da su studenti koji su zadovoljni smještajem ujedno i zadovoljniji studentskim životom. Na temelju toga *donesena odluka o prihvaćanju hipoteze*H_2*: Što je veće zadovoljstvo stanovanjem to je veće njihovo ukupno zadovoljstvo studentskim životom.*

Petom hipotezom ispitivao se utjecaj zadovoljstva studentskim životom na ukupno životno zadovoljstvo što se također testiralo pomoću Pearsonovog koeficijenta korelacije. Kako bi se ispitala ova hipoteza varijable koje su uzete u obzir su mjesečni prihodi i smještaj kao dvije varijable koje direktno utječu na kvalitetu života. U oba slučaja postoji slaba pozitivna korelacija među promatranim varijablama što znači da postoji statistički značajna veza među testiranim varijablama te ja na temelju toga *donesena odluka o prihvaćanju hipoteze* H_3*: Što je veće ukupno zadovoljstvo studentskim životom to je veće ukupno životno zadovoljstvo.*

Šestom hipotezom se ispitivao utjecaj ukupnog zadovoljstva studentskim životom na studentske performanse koje su promatrane kroz 3 varijable. Prva varijabla je redovitost studiranja gdje je 101 ispitanik od njih 150 odgovorio da je do sad sve ispite položio u roku, dok je najmanje ispitanika, njih 15, odgovorilo da je ponavljalo nekoliko godina. Najveći broj ispitanika, njih 95, ukupno zadovoljstvo studentskim životom ocjenilo je vrlo dobrim, a najmanji broj, njih 5, ocjenom dovoljan bez obzira na redovitost studiranja. Za testiranje drugih dviju varijabli koristio se Pearsonov koeficijent linearne korelacije. Druga varijabla

koja se testirala je utjecaj zadovoljstva studentskim životom na kvalitetu dok je treća promatrana varijabla utjecaj zadovoljstva studentskim životom na uspjeh na fakultetu. U oba slučaja postoji slaba pozitivna korelacija. Na temelju ovih podataka zaključak provedene analize je da su studenti koji su zadovoljni ukupnim studentskim životom ujedno zadovoljniji kvalitetom naučenog i vlastitim uspjehom. Prema tome, *donesena je odluka o prihvaćanju hipoteze H_4: Što je veće ukupno zadovoljstvo studentskim životom to su bolje studentske performanse.*

Nakon analize svih rezultata može se reći da su studenti na odjelu Ekonomskog fakulteta u Aveiru u Portugalu zadovoljni fakultetom, studentskim životom i životom općenito. Također, istraživanje je pokazalo da njihovo zadovoljstvo ovim stavkama pozitivno utječe na performase. Nadalje, u anketnom upitniku sudjelovalo je 91 ispitanika ženskog spola i 49 ispitanika muškog spola. Kada se provodilo ispitivanje zadovoljstva studentskim životom u odnosu na spol, niti jedan ispitanik, bez obzira na spol, ovu varijablu nije ocjenio nedovoljnom ocjenom. Među ispitanicima muškog spola, najveći broj njih (61,02%) je zadovoljstvo studentskim životom ocjenilo vrlo dobrim, dok niti jedan ispitanik zadovoljstvo studentskim životom nije ocjenio dovoljnim ili nedovoljnim. Od ispitanika ženskog spola, najveći broj njih (64,84%) je zadovoljstvo studentskim životom ocjenilo vrlo dobrim, dok je najmanji broj njih (5,49%) zadovoljstvo studentskim životom ocjenilo dovoljnim. Iz ovih podataka je vidljivo da su studenti općenito zadovoljni studentskim životom. S obzirom da muški ispitanici nisu imali odgovore dovoljan i nedovoljan, a da je određeni dio ženskih ispitanica na ovo pitanje dao odgovor dovoljan, može se zaključiti da je muški dio populacije zadovoljniji u odnosu na ženski. Ovdje naravno treba imati na umu da je muških ispitanika manje u odnosu na ženske ispitanice. Isto tako, ispitivanjem utjecaja ukupnih prosječnih mjesečnih prihoda kućanstva na ostvareni prosjek ocjena došlo se do spoznaje da najveći broj studenata, njih 96, bez obzira na spol ostvaruje prosjek između 13 i 15, što bi odgovaralo ocjeni dobar, dok je drugi najčešći odgovor na koji je odgovorilo 33 ispitanih prosjek između 16 i 17, što odgovara ocjeni vrlo dobar. Kada se govori o prihodima, najveći broj ispitanika, njih 30 odgovorio je da imaju ukupne prosječne mjesečne prihode kućanstva u rasponu od 1001-2000 €. Međutim, njih 27 odgovorilo je da imaju ukupne prosječne mjesečne prihode kućanstva između 201-500 €, njih 24 manje ili jednako od 200€, dok je njih 22 odgovorilo da imaju između 2001-3000 €. Samo dvije osobe imaju prihode 10 001 € i više. Na temelju tih podataka došlo se do zaključka kako visina ukupnih prosječnih mjesečnih prihoda ne utječe na bolji rezultat tokom studiranja.

6.1. Preporuke za daljnje istraživanje

Provedenim istraživanjem se došlo do spoznaje u kolikoj mjeri određene varijable, kao što su fakultetska tijela, kvaliteta nastave, knjižnica, stanovanje itd., utječu na ostvarenje studentskog zadovoljstva i ostvarenih performansi te u konačnici u kolikoj mjeri utječu na ukupno životno zadovoljstvo. Ovo istraživanje može biti od pomoći, ne samo instituciji na kojoj se istraživanje provodi, već i ostalim obrazovnim institucijama kao smjernice u kojem pravcu ići s pružanjem usluge. Odnosno, ovim istraživanjem se utvrdila trenutna situacija i mišljenje studenata. Ti podaci mogu poslužiti obrazovnim institucijama u boljem razumijevanju potreba, želja i očekivanja studenata. Tržište rada je sve zahtjevnije, konkurencija na istom je ogromna i sigurno je za očekivati da se shodno tome mijenjaju i očekivanja studenata od obrazovne institucije koju pohađaju. Preporuka je svakako da se provede i istraživanje na razini cijelog sveučilišta, a u konačnici i u cijelom obrazovnom sektoru u Portugalu, kako bi se dobile informacije u kojem smjeru razvijati obrazovanje u cjelini, kako bi se ispravile dosadašnje pogreške i izbjegle eventualne u budućnosti.

6.2. Ograničenja istraživanja

Prvoograničenje je uskopodručje istraživanja jer je isto provedeno među ispitanicima na Ekonomskom fakultetu u Aveiru u Portugalu. Preporuka za daljnja istraživanja bi bila da se istraživanje provede na znatno većem uzorku u više različitih visokoškolskih institucija kao i u više različitih sveučilišnih centara.

Drugo ograničenje odnosi se na specifičnosti studiranja koje su karakterističen za Portugal. Naime, mogućnost da se paralelno upisuje više studijskih smjerova dovela je do toga da priličan broj ispitanika primarno studira inžinjering ili jezike uz koje pohađju neke od ekonomskih smjerova.

Ta činjenica dovodi do trećeg ograničenje koje se odnosi na vremenski period istraživanja. Naime, istraživanje je provedeno u određenom trenutku, stoga bi dulji vremenski period omogućio pristup većem broju studenata koji primarno studiraju neku od ekonomskih grana, a ne samo onima zatečenima u trenutku provedbe istraživanja.

SAŽETAK

Zadovoljstvo studenata aktualna je tema već dugo vremena, a razloga zašto je to tako je više. Jedan od razloga je taj što fakulteti žele otkriti što je to što utječe na zadovoljstvo studenata kako bi privukli nove studente. Nadalje, radna okolina je u današnje vrijeme izrazito dinamična pa se istraživanjima o zadovoljstvu studenata želi doći do spoznaje postoji li nešto što fakulteti mogu učiniti kako bi se dobila kvalitetnija radna snaga. Također, istraživanja pokušavaju dati odgovor trebaju li se studenti promatrati kroz prizmu student-kupac modela.

U ovom radu istraživanje je provedeno putem ankenog upitnika kako bi se ispitalo koji čimbenici utječu na studentsko zadovoljstvo. Postavljeno je šest hipoteza od čega se pomoću dvije hipoteze utvrdilo u kolikoj mjeri varijable utječu direktno na studentsko zadovoljstvo, zatim u kolikoj mjeri zadovoljstvo stanovanjem utječe na studentsko zadovoljtvo. Nakon toga, kako ukupno životno zadovoljstvo utječe na zadovoljstvo studenata studentskim životom te postoji li veza između studentskog zadovoljstva i performansi. Istraživanje je provedeno na uzorku od 150 ispitanika. Anketni upitnik sastavljen je u obliku pitanja s višestrukim izborom i pitanja sastavljenih u obliku Likertove skale s pet stupnjeva. Rezultati istraživanja su dobiveni pomoću Pearsonovog koeficijenta linearne korelacije koji je najreprezentativniji s obzirom na postavljene hipoteze.Utvrđeno je da svi faktori utječu na zadovoljstvo studentskim životom kao i da zadovoljstvo studentskim životom utječe na performase.

Na temelju rezultata može se zaključiti kako bi Ekonomski fakultetu u Aveiru u Portugalu trebao zadržati pravac u kojem se kreće uz poboljšanje tehničkih stavki.

Ključne riječi: *zadovoljstvo studenata, fakultetski sadržaj, mjerenje performansi, Portugal*

ABSTRACT

Students' satisfaction is a current issue and there are manyreasons why is it so. One of the reasons is that colleges want to discover what it is that affects the satisfaction of students in order to attract new students. Furthermore, the working environment is nowadays very dynamic so the purpose of the research is to give an answer what can Universities do to obtain a better workforce. Also, the research seeks to answer whether students should be observed through the prism of student-customer model.

In this paper, the research was conducted through a questionnaire in order to examine which factors affect student satisfaction. Seven hypotheses were set. Two of them determine the extent to which variables have a direct impact on students' satisfaction and one of them measures how does the level of housing satisfaction efects overall sudent satisfaction. Then the extent of how life satisfaction affects the students' satisfaction with student life, and whether there is a connection between student satisfaction and performance. Also, we studied the influence of multiculture to the satisfaction with the faculty. The study was conducted on a sample of 150 respondents. The questionnaire contained questions with multiple choiceand Likert scale with five degrees. The research results have been obtained using Pearson linear correlation coefficient whitch is the most representative test regard to the hypotheses. It was found that all factors are affecting student life satisfaction and thatsatisfaction of student life affects performances.

Based on the results, it can be concluded that the Department of Economics in Aveiro, Portugal should keep current direction but with improvement of technical items.

Keywords: *satisfaction of students, university content, performancemeasurement, Portugal*

LITERATURA

Knjige:

1. Belak, V.: Menadžersko računovodstvo II (skripta), 2011/2012, slide 3
2. Buble, M.: Menadžment, Sveučilište u Splitu Ekonomski fakultet, Split, 2006.,str.427
3. Grosjean, E.: Europska konvencija o kulturi 1954.-1994., Priručnik koji sadrži pregled 40 godina kulturne suradnje, 1996.,str.21
4. Haralambos, M. i Holborn, M., Sociologija: Teme i perspektive. Zagreb, Golden Marketin, 2002.,str.774
5. Kesić, T.: Ponašanje potrošača, Opnio, Zagreb, 2006.
6. Marušić, M. i Vranešević, T.: Istraživanje tržišta, ADECO, Zagreb, 2000.
7. Ozretić,Došen, Đ.: Osnove marketing usluga, Mikrorad, Zagreb,2002.
8. Ozretić,Došen,Đ.,Previšić,J.: Marketing, Adverta, Zagreb,2004.
9. Pavičić, J.: Strategija marketinga neprofitnih organizacija, Masmedia, Zagreb, 2003.
10. Pivac, S.: Skripta za kolegij Statističke metode, Ekonomski fakultet u Splitu, Split, 2008.
11. Rozga, A.: Statistika za ekonomiste, Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet, 2009.
12. Vranešević, T.: Upravljanje zadovoljstvom klijenata, Golden marketing, Zagreb, 2000.
13. Zbornik radova znanstvene konferencije: Ekonomsko obrazovanje u Republici Hrvatskoj-jučer,danas,sutra, Zagreb, 2013.,str.235-246
14. Zelenika, R.: Metodologija i tehnologija izrade znanstvenog i stručnog djela, IV. izdanje, Ekonomski fakultet u Rijeci, Rijeka, 2000.

Znanstveni članci:

1. Alves,H.,Raposo,M.,(2007): Student Satisfaction Index in Portuguese Public Higher Education, The Service Industries Journal,str.795-797
2. Badri,M.,et al., (2010): A modifiedcustomer-satisfactionindex model for the education sector in Abu Dhabi, International Journal of Business and Public Administration, Volume 7, Number1, str.148-159
3. Bisinoto, C.,Marinho,C.,Almeida,L.,(2014): Educational psychology in higher education: Current scene in Portugal, Revista de Psicología Vol. 32 (1), str.93

4. Brown, T.J., Churchill, G.A., Peter, J.P.(1993): Improving the measurement of service quality, Journal of Retailing, Vol. 69, No. 1
5. Budić,H.,Andrilić,B.(2011): Measuring students' satisfaction and its importance for improving marketing mix of services in highereducation, str.1-3
6. Carman, J.M.(1990): Consumer perceptions of service quality: an assessment of the SERVQUAL dimensions, Journal of Retailing, Vol. 66, No. 1
7. Cronin, J.J., Brand, R.R., Brady, M.K.(2001): Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchical approach, JournalofRetailing, Vol. 65
8. Gelade, G.A., Young, S., Test of a service profit chain model in the retail banking sector, Journal of occupational and organizational psychology, 78, 1-22, 2005. Glavočević, A., Radman-Peša, A., Društveno odgovorno poslovanje i CRM kao način integriranja društveneodgovornosti u marketinške aktivnosti, Oeconomica Jadertina 2/2013
9. Gibson, A., (2010): Measuring business student satisfaction: a review and summary of the major predictors, Journal of Higher Education Policy and Management Vol. 32, No. 3, str. 252-257
10. Hanushek.,A.,E., (1996): School resoursec and student performance,The booking institution, str.47-53
11. Izvješća o radu Nacionalnog vijeća za visoku naobrazbu 1994. - 1998, 1999
12. Jayasundara,C.,et al., (2010): Using focus groups to investigate service quality determinants for customer satisfaction in selected university libraries in Sri Lanka, SAjnlUbs&InfoSei, str.118-126
13. Lučin,P., et al. (2007): Kvaliteta u visokomobrazovanju, Nacionalna zaklada za znanost, visoko školstvo i tehnologijski razvoj Republike Hrvatske, str.7-33
14. Mark,E., (2013): Student satisfaction and the customer focus in higher education, Journal of Higher Education Policy and Management,str.2-7
15. Mossi,P.,Venuleo,C.,Tondo,P.,Salvatore, S., (2012): The measurement of students performance. The use of a next endedrasch model for the analysis of predictors of high educational performance
16. Rittschof,K.,Chambers,W., (2011):Modern Measurement Information Graphics for Understanding Performance: The Blue-Green Game,Decision Sciences Journal of Innovative Education,str.462-466
17. Rode,C., J.,et al., (2005): Life satisfactionand student performance, Academy of Management Learning & Education, str.421-425

18. Rowe, Ken J. , 2004, "Analysing and Reporting Performance Indicator Data: „Caress" the data and user beware!"
19. Schochet,P.,Z., Chiang,H.,S., (2010): Error Rates in Measuring Teacher and School Performance Based on Student Test Score Gains,Mathematica Policy Research,str.8-10
20. Sirgy,M.,J.,et al., (2010): Quality of College Life (QCL) of Students: Further Validation of a Measure of Well-Being, Springer Science+Business Media B.V., str.377-384
21. Smimou,K.,Dalh,W.,D., (2012): On the Relationship BetweenStudents' Perceptions of Teaching Quality, Methods of Assessment and Satisfaction,Journal of education for business, str.23
22. Thien, L.,M., Razak, N.,A. (2012): Academic Coping, Friendship Quality, and Student Engagement Associated with Student Quality of School Life: A Partial Least Square Analysis, Springer Science+Business Media B.V. 2012, str.687
23. Umble,E.,Umble,M.(2012): Illustrating the Impact of Performance Measurement Systems on Organizational,str.462-466
24. Vassiliou, A.,(2012): The European Higher Education Area in 2012: Bologna Process Implementation Report, Education, Audiovisual and Culture Executive Agency, str.7-72
25. Vašiček, Budimir, Lentić(2007): Pokazatelji uspješnosti u visokom obrazovanju, Privredna kretanja i ekonomska politika, Vol.17 No 110, str.50 – 80
26. Wong, S., M., Perry, C.(1991): Customer services trategies in financial retailing, International Journal of Bank Marketing, Vol. 9, No.
27. Yeung, M.C.H., Ennew, C.T., (2001): Measuring the impact of customer satisfaction on profitability: A sectoral analysis, Journal of targeting, measurement and analysis for marketing, Vol. 10, 2, str.106-116

Poglavlje u knjizi:

1. Polšek, D.,(2004): Pridruživanje Hrvatske Europskoj Uniji:Visoko školstvo u Hrvatskoj i zahtjevi Europske Unije; Institut za javne financije, Friedrich Ebert Stiftung, Zagreb, str.259-267

Izvor s interneta:

1. Eurostat (2015): The EU is moving closer to its Europe 2020 goals on education, [Internet], raspoloživo na:http://ec.europa.eu/eurostat/documents/2995521/6787423/3-20042015-BP-EN.pdf/b2f295ba-2e15-409c-bec9-91c4e49c5d32 [28.8.2015.]

2. MZOŠ (2015): Visoko obrazovanje [Internet], raspoloživo na: http://public.mzos.hr/Default.aspx?sec=2254 [27.8.2015.]

3. The World Bank (2011): Izdaci vlade za obrazovanje, ukupno (% od BDP-a), [Intenet], raspoloživo na: http://data.worldbank.org/indicator/SE.XPD.TOTL.GD.ZS/countries/PT--XS-HR-NO?display=graph, [26.8.2015.]

4. Google Scholar (2008): Higher education in Portugal [Internet], raspoloživo na:http://www.utwente.nl/bms/cheps/publications/publications%202007/countryreportportugal.pdf [28.8.2015.]

5. OECD (2012): Education at a Glance: OECD Indicators 2012 [Internet], raspoloživo na: http://www.oecd.org/portugal/CN%20-%20Portugal.pdf [29.8.2015.]

POPIS SLIKA

Slika 1: Izdaci vlade za obrazovanje, ukupno (% od BDP-a) 33
Slika 2:Kategorizacija visokoškolskih ustanova u Portugalu, 2006.godine 36
Slika 3:Gdje pojedinci s niskim obrazovanjem uspjevaju? 37
Slika 4: Rode-ov model 39
Slika 5: Sirgy-jev produženi model 40
Slika 6: Istraživački model 41

POPIS GRAFIKONA

Grafikon 1: Struktura ispitanika prema spolu 44
Grafikon 2: Dobna struktura ispitanika 45
Grafikon 3: Struktura ispitanika s obzirom na godinu studija 46
Grafikon 4: Status studenata 47
Grafikon 5: Struktura ispitanika s obzirom na smijer na fakultetu 48
Grafikon 6: Struktura ispitanika s obzirom na mjesečni prihod kućanstva 49
Grafikon 7: Struktura ispitanika s obzirom na osobne mjesečne prihode 50

POPIS TABLICA

Tablica 1: Zadovoljan nasuprot nezadovoljnom klijentu 13
Tablica 2: Razine zadovoljstva 14
Tablica 3: Struktura ispitanika prema spolu 43
Tablica 4: Dobna struktura ispitanika 44
Tablica 5: Struktura ispitanika s obzirom na godinu studija 45
Tablica 6: Status studenata 46
Tablica 7: Struktura ispitanika s obzirom na smijer na fakultetu 47
Tablica 8: Struktura ispitanika s obzirom na mjesečni prihod kućanstva 49
Tablica 9: Struktura ispitanika s obzirom na osobne mjesečne prihode 50
Tablica 10: Utjecaj kvalitete predavanja na ukupno zadovoljstvo studentskim životom 51

Tablica 11: Utjecaj znanja profesora o predmetima koje predaju na ukupno zadovoljstvo studentskim životom 52
Tablica 12: Utjecaj izvođenja nastave na ukupno zadovoljstvo studentskim životom 52
Tablica 13: Vrijednost, smjer i intenzitet Pearsonovog koeficijenta linearne korelacije 53
Tablica 14: Utjecaj osoblja knjižnice na ukupno zadovoljstvo studentskim životom 54
Tablica 15: Utjecaj organizacije materijala u knjižnici na ukupno zadovoljstvo studentskim životom 54
Tablica 16: Utjecaj dostupnosti materijala na ukupno zadovoljstvo studentskim životom 55
Tablica 17: Utjecaj dostupnosti kompjutera na ukupno zadovoljstvo studentskim životom ... 55
Tablica 18: Utjecaj brzine internet veze na ukupno zadovoljstvo studentskim životom 56
Tablica 19: Utjecaj kvalitete opreme na ukupno zadovoljstvo studentskim životom 56
Tablica 20: Utjecaj starosti kompjutera na ukupno zadovoljstvo studentskim životom 57
Tablica 21: Utjecaj dostupnosti parkinga na ukupno zadovoljstvo studentskim životom 57
Tablica 22: Utjecaj sportskih i rekreacijskih sadržaja na ukupno zadovoljstvo studentskim životom 58
Tablica 23: Utjecaj kupovine knjiga i ostalih materijala na ukupno zadovoljstvo studentskim životom 58
Tablica 24: Vrijednost, smjer i intenzitet Pearsonovog koeficijenta linearne korelacije 59
Tablica 25: Zadovoljstvo studenata s obzirom na oblik smještaja 60
Tablica 26: Utjecaj zadovoljstva smještajem na ukupno zadovoljstvo studentskim životom . 60
Tablica 27: Utjecaj zadovoljstva studentskim životom na ukupno životno zadovoljstvo 61
Tablica 28: Zadovoljstvo ispitanika i redovitost studiranja 62
Tablica 29: Utjecaj zadovoljstva studentskim životom na kvalitetu naučenog 63
Tablica 30: Utjecaj zadovoljstva studentskim životom na uspjeh na fakultetu 63
Tablica 31: Vrijednost, smjer i intenzitet Pearsonovog koeficijenta linearne korelacije 64
Tablica 32: Zadovoljstvo studentskim životom u odnosu na spol ispitanika 65
Tablica 33: Mjesečni prihod kućanstva u odnosu na prosjek ocjena ispitanika 66

PRILOG – ANKETNI UPITNIK

Dear students!

Welcome to the survey about student life satisfaction on Economy Department in Aveiro. The purpose of this survey is to compare this results with the results in Economy Faculty in Split/Croatia. It should take only 5-7 minutes to complete. This questionnaire is completly anonimus and the results will be used only with an academic purpose.

Thanke you for your participation!

1. **Sex:** □ M □ F

2. **Age:** □ 18-20 □ 21-23 □ 24-26 □ 27- or more

3. **Year of the college:** 1.cycle : □ I. □ II. □ III.
2.cycle : □ I. □ II.

4. **Are you:** □ full-time student □ part-time student

5. Field of Study:
□ Economics □ Industrial Engineering
□ Management □ Other Engineering
□ Languages □ Exact Sciences
□ Psychology □ Other_____

.

I. Satisfaction of academic aspects of student life

Faculty

6. **Which grade would you rate the quality of the lectures of your professors?**/*Mark one of the answers/*

Insufficient	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**Excellent**

7. **Are you satisfied with the knowledge that professors have of the subjects they teach?** /*Mark one of the answers/*

Completely not	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**Completely yes**

8. Do teachers perform the classes regularly? /*Mark one of the answers/*

They never perform classes regulary	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**They always perform classes regulary**

9. **What was your accem grade to University?** /*Mark one of the answers/*

□ ≤ 10 □ 11-12 □ 13-15 □ 16-17 □ 18-20

Teaching methods

10. Do you think that the classrooms are furnished with adequate technology for teaching? /*Mark one of the answers/*

Completely no	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**Completely yes**

11. Which grade would you rate the interaction between teachers and students in class? /*Mark one of the answers/*

I am completely unsatisfied	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**I am completely satisfied**

Equipment in the classrooms

12. **Rate your satisfaction with appearance in the classrooms**. Assign a rating ranging from 1-5, where **1** means that you are **completely dissatisfied** and **5** that you are **completelysatisfied**. /*Mark one of the answers per each service/*

SERVICE	**Level of your satisfaction**				
Location of the classrooms	1	2	3	4	5
Avarage size of the classrooms	1	2	3	4	5
Lighting and acoustics	1	2	3	4	5
Climate control in the classrooms	1	2	3	4	5

Student workload

13. Do you think that students are overloaded with the amount of material that they must learn? /*Mark one of the answers/*

Students are completely over optimized	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**Load is completely optimized**

Academic reputation

14. On a scale of 1 to 5 vote for what kind of reputation, in your opinion, has the Department you attend. /*Mark one of the answers/*

Insufficient	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**Excellent**

15. On a scale from 1 to 5 what kind of reputation you consider your professors have. /*Mark one of the answers/*

Insufficient	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**Excellent**

The academic diversity

16. **Rate your satisfaction with academic diverity**. Assign a rating ranging from 1-5, where **1** means that you are **completely dissatisfied** and **5** that you are **completely satisfied**. */Mark one of the answers per each service/*

SERVICE	Level of your satisfaction				
Multicultural diversity at the university	1	2	3	4	5
Ethnic diversity among students	1	2	3	4	5
Gender equality among students	1	2	3	4	5
Number of Erasmus students at University	1	2	3	4	5

II. Satisfaction with university content

Library services

17. **Rate your satisfaction with library services.** Assign a rating ranging from 1-5, where **1** means that you are **completely dissatisfied** and **5** that you are **completely satisfied**. */Mark one of the answers per each service/*

SERVICE	Level of your satisfaction				
Staff	1	2	3	4	5
The organization of library materials	1	2	3	4	5
The availability of learning materials	1	2	3	4	5

Technology services

18. **Assess your satisfaction with technological services provided by the University.** Assign a rating ranging from 1-5, where **1** means that you are **completely dissatisfied** and **5** that you are **completely satisfied**. */Mark one of the answers per each service/*

SERVICE	Level of your satisfaction				
Availability of computers	1	2	3	4	5
Speed of Internet connection	1	2	3	4	5
Quality of equipment	1	2	3	4	5
Age of computers	1	2	3	4	5

Other sevices

19. **Rate your satisfaction with other services.** Assign a rating ranging from 1-5, where **1** means that you are **completely dissatisfied** and **5** that you are **completely satisfied**. */Mark one of the answers per each service/*

SERVICE	Level of your satisfaction				
Availability of parking	1	2	3	4	5
Sports and recreational facilities	1	2	3	4	5
Purchase of books and other materials	1	2	3	4	5

III. Satisfaction with housing

20. Do you live:

□ student dormitory □ private accommodation □ with parents/family
□ other _____

21. How satisfied are you with your accommodation? /*Mark one of the answers/*

Completely unsatisfied	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**Completely satisfied**

IV. Overall student satisfaction with their life

22. Overall, in your opinion on a scale from 1 to 5 evaluate the quality of student life on Economy Department of Aveiro. /*Mark one of the answers/*

Insufficient	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**Excellent**

23. According to your opinion, to what extent are your friends and other colleagues from the group satisfied with the quality of student life on Economy Department of Aveiro? /*Mark one of the answers/*

Completely unsatisfied	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**Completely satisfied**

V. Performances

24. Have you study all years of University regulary? /*Mark one of the answers/*
□ No, I have repeated several years
□ I have repeated only one year
□ Yes, I have passe all years regulary

25. **According to your opinion, on a scale of 1-5 evaluate hove good have you learned the subjects you have teached so far?** /*Mark one of the answers/*

Insufficient	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**Excellent**

26. **On a rating scale, how would you rate you success on a University**? /*Mark one of the answers/*

Insufficient	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**Excellent**

VI. Life satisfaction

27. Assign a rating ranging from 1-5, where **1** means that you are **completely dissatisfied** and **5** that you are **completely satisfied**, **what is your satisfaction with your entire life?** /*Mark one of the answers/*

Completely unsatisfied	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**Completely satisfied**

28. **What are your total monthly household income?** */Mark one of the answers/*

□ ≤ 200 €
□ 201-500 €
□ 501- 1000 €
□ 1001- 2000 €
□ 2001-3000 €
□ 3001-4000 €
□ 4001-5000 €
□ 5001-6000 €
□ 6001 –7000 €
□ 7001- 8000 €
□ 8001-9000 €
□ 9001-10000 €
□ 10001- or more €

29. **If you finance on your own,** thus you are working and studying on your own, what are your total monthly income (including rent, utilities and other expenses)? ***/Please answer this question only if you finance on you own/***

□ ≤ 500 €
□ 501-700 €
□ 701-900 €
□ 901-1000 €
□ 1001-1300 €
□ 1301- 1500 €
□ 1501-1700
□ 1701- or more