

IRENA MILJKOVIĆ KREČAR

STANA ODAK KRASIĆ

UDK: 37.011.3-052+378.018.593

Prethodno priopćenje / *Preliminary Communication*

Rukopis prihvaćen za tisak: 24. 5. 2023.

DOI: <https://dx.doi.org/10.21857/ydkx2cv429>

Analiza zadovoljstva različitim aspektima studiranja završenih studenata Sveučilišta VERN'

Sažetak

Sveučilište VERN' normiralo je praćenje razine zadovoljstva studenata od svoga osnutka. VERN'-ov *Qual* sustav kvalitete – usklađen s normama ISO 9001 : 2015 te standardima i smjericama za osiguravanje kvalitete u europskom prostoru visokog obrazovanja – propisuje, između ostaloga, semestralno anketiranje studenata o razini zadovoljstva pojedinim kolegijima i nastavnicima te periodično anketiranje o razini zadovoljstva s ostalim službama. Takve informacije čine važan resurs za unapređenje sustava, što je posebice važno privatnim obrazovnim ustanovama koje djeluju u uvjetima vrlo kompetitivne tržišne utakmice. Godine 2019. VERN' uvodi i tzv. izlazne ankete studenata pri završetku prijediplomskih i diplomskih studija. U ovome radu analizirani su rezultati izlaznih anketa na uzorku od 663 studenta s četrnaest različitih studija. Rezultati općenito pokazuju vrlo visoku razinu zadovoljstva studijima i studiranjem na VERN'-u, a posebice kvalitetom rada nastavnika i ostalih djelatnika, odnosno njihovom stručnošću te poštovanjem i pristupačnim odnosom. Također su osobito zadovoljni izvannastavnim aktivnostima, prostorom, internom komunikacijom, organiziranošću različitih aktivnosti i logistikom te bi najviše njih ponovilo iskustvo studiranja na VERN'-u i preporučilo ga drugima. Iako kvantitativnom analizom nisu utvrđeni sustavni nedostaci VERN'-a, analiza sadržaja u pitanjima otvorenog tipa – obavljena zasebno, prema studijima – ukazala je na potencijalna područja za poboljšanje.

Ključne riječi: izlazne ankete; razina zadovoljstva; studenti; unapređenje kvalitete; VERN'.

1. Uvod

Održivost svakog sustava, pa tako i obrazovnoga, trebala bi se temeljiti na sustavnom praćenju mnogih vanjskih (npr., razvoj tehnologije, stanje na tržištu rada) i unutarnjih (npr., nastavnikova stručnost, kvaliteta nastavne opreme) parametara i na njihovu kontinuiranom unapređivanju. Prema *Zakonu o osiguravanju kvalitete u visokom obrazovanju i znanosti* (NN, 151/2020.) na visokim učilištima nužno je uspostaviti sustav unutarnjeg osiguravanja i unapređivanja kvalitete, što među ostalim obuhvaća sljedeće: provedbu postupaka unutarnjeg osiguravanja i unapređivanja kvalitete; praćenje i unapređivanje kvalitete studijskog programa; praćenje i unapređivanje metoda učenja, poučavanja i vrednovanja na studijima; praćenje i unapređivanje ostvarivanja ishoda učenja studenata; praćenje i unapređivanje znanstvene produktivnosti i stručnog rada nastavnika; praćenje i unapređivanje rada zaposlenika stručnih službi te praćenje i unapređivanje ostalih aktivnosti koje se obavljaju na visokom učilištu.

Praćenje kvalitete na mnogim se obrazovnim ustanovama provodi i anonimnim anketiranjem razine zadovoljstva studenata, čemu svjedoči i više stručnoznanstvenih radova o takvim temama. Zadovoljstvo općenito označava procjenu odstupanja između očekivanja od usluge i njezinih učinaka nakon potrošnje. U kontekstu visokog obrazovanja, nužno je promatrati razinu zadovoljstva studenata višedimenzionalno jer ono uključuje procjenu raznovrsnih aspekata odnosa nastavnika i ostalog osoblja sa studentima (kvaliteta socijalnog okružja), opremljenosti prostora i uvjeta studiranja (kvaliteta fizičkog okružja) te procjenu zadovoljstva sadržajima obrazovanja (kvaliteta ishoda; Clemes, Gan i Kao, 2008.).

Santini i suradnici (2017.) obavili su sustavni pregled, a potom i metaanalizu 83 pojedinačne studije radi utvrđivanja značajnosti prediktora i ishoda razine zadovoljstva studenata. U radovima su identificirali ukupno 51 ispitivani konstrukt, od kojih su 45 pretpostavljeni prediktori ili antecedenti razine zadovoljstva studijem i studiranjem, a preostalih šest čine konsekventi ili ishodi razine zadovoljstva. Antecedente su kategorizirali u šest dimenzija: *percipirana vrijednost obrazovnih usluga* (skup vrijednosti koji utječu na percepciju institucije, poput hedonističke, monetarne, utilitarne...), *resursi koji se omogućuju studentu* (opipljivi i neopipljivi resursi koje ustanova nudi studentima kako bi potakla njihov razvoj, npr., povratna informacija, fleksibilnost rasporeda, mrežni nastavni materijali...), *percepcija kvalitete usluge* (npr., kvaliteta nastavnika, administracije, administrativne potpore, prostora...),

marketinška usmjerenost (npr., usmjerenost institucije kao brenda postizanju kompetitivne prednosti, upravljački sustavi i njihova orijentacija ka poboljšanju procesa), *identitet visokog učilišta* (npr., spremnost da se održi dugotrajni odnos s institucijom zbog njezina dobrog imidža, opća očekivanja studenata od njihove ustanove, imidž, reputacija i priznatost ustanove...) i *sveučilišno okruženje* (npr., život u kampusu, izvannastavne aktivnosti...). Pritom su najsnažniju vezu s razinom zadovoljstva studijem pokazali sljedeći prediktori: procjena i povratna informacija, upravljački sustavi, ukupna kvaliteta usluge, predanost, život u kampusu i hedonistička vrijednost. I ostali su se prediktori pokazali značajnima, izuzev četiri, što autori temeljno pripisuju manjem broju studija i različitim mjerama. U pojedinim od analiziranih studija ispitivani su i ishodi zadovoljstva, odnosno povezanost razine zadovoljstva s različitim kognicijama, afektima i ponašanjima studenata. To su, primjerice, pozitivni i negativni stavovi prema konkretnoj instituciji, namjera preporuke i preporučivanje institucije drugima te lojalnost prema instituciji. Svi su se ispitani ishodi pokazali značajno i pozitivno povezanima sa zadovoljstvom studenata. U dobivenim rezultatima ističe se važnost sustavnog praćenja razine zadovoljstva studenata i njegova adekvatnoga i sustavnog upravljanja na razini pojedine institucije.

Sljede i neki domaći primjeri istraživanja razine zadovoljstva studenata. Vranešević, Mandić i Horvat (2007.) ispitali su 350 studenata Ekonomskog fakulteta u Zagrebu i utvrdili da je za razinu zadovoljstva studenata bila najvažnija ocjena kvalitete nastavnikova rada, da su svoja očekivanja od EFZG-a stvorili ponajviše na temelju iskustva bivših studenata te da bi njih 72,4 % fakultet vjerojatno preporučili poznanicima. Reić, Ercegovac i Jukić (2008.) ispitali su zadovoljstvo nastavnica i nastavnim programima na uzorku od 230 studentica učiteljskog studija i predškolskog odgoja u Splitu i pronašle da je ono osrednje, iako su ponešto više procjene dobivene za razinu zadovoljstva programom studija. Durdov (2021.) na uzorku od 177 studenata medicine, dentalne medicine i farmacije u Zadru nalazi da na svim ispitanim parametrima razina zadovoljstva varira između 3 i 4 (na skali od 1 do 5). Šijaković i Miljković Krečar (2022.) ispitali su percepciju i razinu zadovoljstva različitim aspektima nastave na daljinu kod 241 studenta Sveučilišta VERN'. Pritom su pronašli da su studenti općenito vrlo zadovoljni održanom nastavom te u njoj vide mnoge prednosti, ali i neke nedostatke, pri čemu izvanrednim studentima takav oblik nastave znatno više odgovara nego redovnim studentima.

Studentske su procjene zadovoljstva i kvalitete studija dakako subjektivne te osim o obilježjima konkretnog studija ovise i o mnogim individualnim čimbenicima, poput motivacije za studij, kognitivnih sposobnosti, ličnosti, vještina učenja i drugo (Puklek Levpušček i Podlesek, 2019.; Vizek Vidović i sur., 2014.). Unatoč tome i unatoč metodološkim razlikama među istraživanjima takve tematike kod različitih

autora prevladava konsenzus da je ispitivanje zadovoljstva studenata važno za unapređenje kvalitete konkretne obrazovne institucije.

Pitanje kvalitete i zadovoljstva korisnika posebice je relevantno u privatnim obrazovnim ustanovama koje se financiraju isključivo iz školarina. Primjer je takve ustanove i Sveučilište VERN' osnovano 1990. godine u Zagrebu. Od prvotnog izvođenja jednogodišnjih stručnih obrazovnih programa, preko prerastanja u prvo hrvatsko privatno poslovno visoko učilište (2000.) pa do nastanka Veleučilišta (2007.) i osnutka Sveučilišta (2016.) – VERN' je prošao intenzivan razvojni put i prometnuo se kao jedno od vodećih privatnih visokoobrazovnih institucija u Hrvatskoj. Sveučilište danas ima sedamnaest studija – tri sveučilišna prijediplomska studija, sedam prijediplomskih stručnih studija te sedam diplomskih stručnih studija.¹ Studiji su usklađeni s Bolonjskom deklaracijom, a akreditiralo ih je Ministarstvo znanosti i obrazovanja.

Trenutačno (2022.) studije pohađa 1850 studenata, u nastavi sudjeluje 200 predavača, a VERN' ima i više od 5000 alumnija.² Takav ishod danas ne bi bio moguć da nije bilo usustavljenog upravljanja kvalitetom te strateške opredijeljenosti prema ostvarivanju najviših nacionalnih i međunarodnih normi i standarda kvalitete u visokom obrazovanju i poslovanju³. Sveučilište je tako svoj sustav kvalitete uskladilo s normama ISO 9001 : 2015 te standardima i smjernicama za osiguravanje kvalitete u europskom prostoru visokog obrazovanja (*Politika kvalitete*, 2019.). Pritom je dokument nazvan *Politika kvalitete* referentni okvir za uspostavu, prosudbu i provedbu te ostvarenje strateških ciljeva na području kvalitete u kojoj sudjeluju svi studenti, zaposlenici i vanjski suradnici VERN'-a, a nadzire se kroz VERN'Qual sustav kvalitete, sukladno dinamici, potrebama te razvojnim mogućnostima VERN'-a. *Pravilnikom o studijima* propisano je i anketiranje studenata nakon svakog semestra kojim im se omogućuje da procijene i izraze svoje (ne)zadovoljstvo nastavom, nastavnim osobljem, studijskim programima i VERN'-om općenito. Usto je 2019. godine dodatno uvedena i obvezna tzv. izlazna anketa koju studenti popunjavaju nakon završetka studija. Za razliku od redovitih semestralnih anketa – kojima se temeljno ispituje razina zadovoljstva upravo odušanim kolegijima i njihovim izvođačima, odnosno ispituju se i uspoređuju rezultati prema kolegijima i godinama studija – izlaznim anketama obuhvaćeni su i ostali aspekti studiranja i ukupno iskustvo studiranja na VERN'-u, poput razine zadovoljstva mentoricom/mentorom, službama potpore, izvannastavnim sadržajima i drugo.

1 Studiji. Sveučilište VERN'. Preuzeto s: <https://vern.hr/studiji/> (18. 8. 2022.).

2 Ključni pokazatelji. Sveučilište VERN'. Preuzeto s: https://vern.hr/overnu/kljucnipokazatelji/?_ga=2.15947574.1879759015.16323397521859401507.1582576736 (18. 8. 2022.).

3 Kvaliteta. Sveučilište VERN'. Preuzeto s: https://vern.hr/overnu/kvaliteta/?_ga=2.119126345.1137379335.1660815362-538991402.1605616074 (18. 8. 2022.).

2. Metoda

Cilj

Cilj je ovoga istraživanja ispitati zadovoljstvo različitim aspektima studiranja na uzorku studenata VERN²-ovih prijediplomskih i diplomskih studija. Podciljevi su sljedeći:

- Ispitati postoje li razlike u razini zadovoljstva studijem među studentima različitih studija.
- Ispitati odnos između prosječnoga akademskog uspjeha i razine zadovoljstva različitim aspektima studiranja.
- Identificirati glavna područja za poboljšanje kvalitete studiranja na VERN²-u.

Instrument i postupak

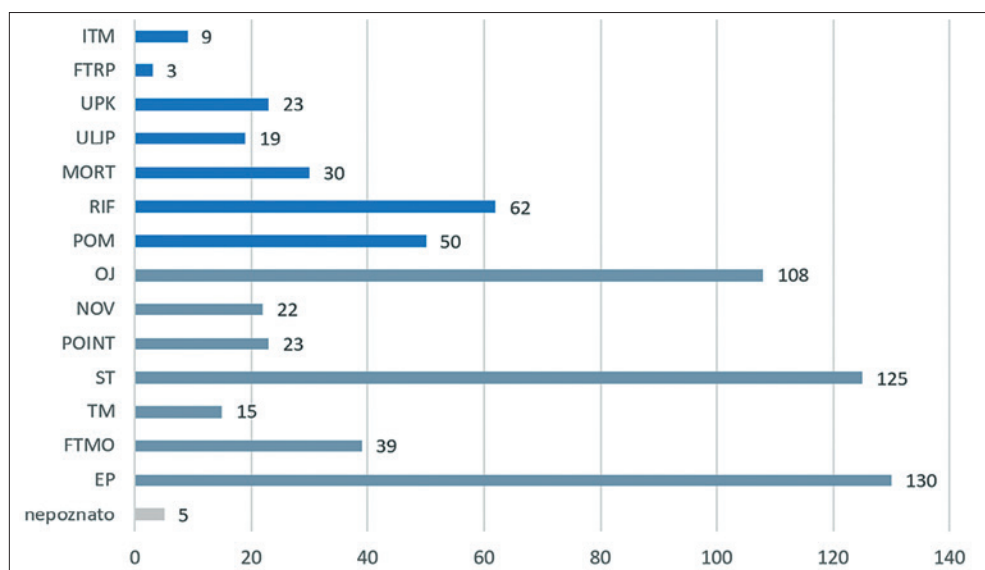
Izlazna anketa interno je konstruirana za potrebe VERN²-a, i to tako da obuhvaća različite, ustanovi važne aspekte studiranja, a posebice one koji nisu dio redovitih semestralnih anketa. Prvih pet pitanja obuhvaća opće podatke (spol, dob, studij, status studiranja – redovni ili izvanredni) te godinu upisa i prosječan uspjeh tijekom studiranja. Sljedećih šest pitanja odnose se na mentora (ime mentora i pet pitanja kojima se procjenjuje razina zadovoljstva mentoriranjem na skali Likertova tipa od 1 do 5). Potom slijedi niz od 23 pitanja (popisanih u Tablici 1.) kojima se na skali od pet stupnjeva procjenjuje slaganje s tvrdnjama u kojima je prikazan rad nastavnika i službi potpore, organiziranost studija, tehnička opremljenost, logistika i dr. Slijede dva pitanja kojima se ispituje bi li studenti ponovno izabrali: a) isti studijski program i b) VERN² (i ako ne bi zašto). S naredna dva pitanja ispitano je bi li studenti: a) svoj studij preporučili drugima i b) VERN² preporučili drugima. Posljednja dva pitanja otvorenog su tipa i njima se od studenata očekuje da napišu sljedeće: a) najveće vrijednosti VERN²-a, b) nedostatke VERN²-a. Na kraju upitnika ponudena je i (neobvezna) mogućnost upisivanja svoga imena i prezimena.

Studentima su upitnici uručivani u studentskoj referadi neposredno prije obrane završnoga ili diplomskog rada s ostalim obveznim formularima te su zamoljeni da sve obrasce popune i predaju nakon obrane. U uputi na početku upitnika naznačeno je sljedeće: „Poštovana/Poštovani, čestitamo Vam na završetku studija. Tijekom studiranja ispunili ste mnogo anketnih upitnika, na čemu smo Vam zahvalni. Sada, na kraju Vašega prijediplomskog/diplomskog studija potreban nam je Vaš cjelovit pogled unatrag. Pred Vama je skup pitanja i tvrdnji o studiranju i završenom studiju. Ono što još želite reći, a nismo vas o tome pitali, možete napisati na kraju, u komentaru. Zahvaljujemo na suradnji.” Iako je osobnim uručivanjem potpunjenih upitnika ugrožena anonimnost studenata, postignut je stopostotni odaziv koji bi bilo nemoguće postići u drukčijim okolnostima. Ipak, neki su studenti predali polovično

popunjene upitnike, a u mnogim drugima nedostaju pojedinačni odgovori, što se pri njihovoj predaji nije kontroliralo, niti se studentima stvarao ikakav pritisak da upitnike riješe cjelovito. Uzorak od 663 upitnika prikupljan je u razdoblju od dvije (pandemijske) godine (od siječnja 2020. do prosinca 2021.).

3. Rezultati i rasprava

Uzorak je sadržavao ukupno 663 studenta podjednake spolne zastupljenosti (46 % muških i 54 % ženskih ispitanika). Dob varira u rasponu od 21. do 51. godine, s prosječnom vrijednosti od 26,6 godina (SD = 5,49). U uzorku dominiraju redovni studenti (N = 454, 68,5 %) u odnosu na izvanredne (N = 115, 17,3 %). Distribucija ispitanika prema studijima prikazana je na Slici 1. Prvih sedam su diplomski studiji, a sljedećih sedam su prijediplomski. Kao što je razvidno, najveći je broj ispitanika s prijediplomskih studija Ekonomije poduzetništva, Turizma i Odnosa s javnošću, što su i inače najveći VERN-ovi prijediplomski studiji. Od diplomskih studija prednjače ispitanici s Poduzetničkog menadžmenta te Računovodstva i financija, što su VERN'-ova dva najstarija diplomatska studija. Svega je troje ispitanika s diplomskog studija Filmska i televizijska režija i produkcija, što ne iznenađuje jer je prva generacija upisana tek akademske godine 2016./2017. Većina ispitanika (kumulativno 71 %) studije su upisali 2015., 2016. i 2017. godine, pri čemu je najranije upisan student iz 2006., a najkasnije 2020. godine.

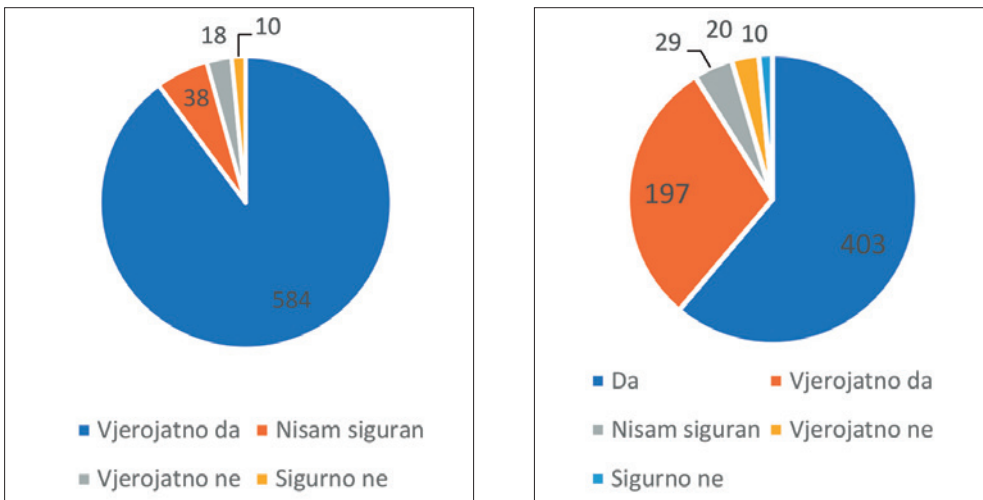


Slika 1. Distribucija ispitanika prema studijima

Legenda: ITM = IT menadžment; FTRP = Filmska i televizijska režija i produkcija; UPK = Upravljanje poslovnim komunikacijama; ULJP = Upravljanje ljudskim potencijalima; MORT = Menadžment održivog razvoja turizma; RIF = Računovodstvo i financije; POM = Poduzetnički

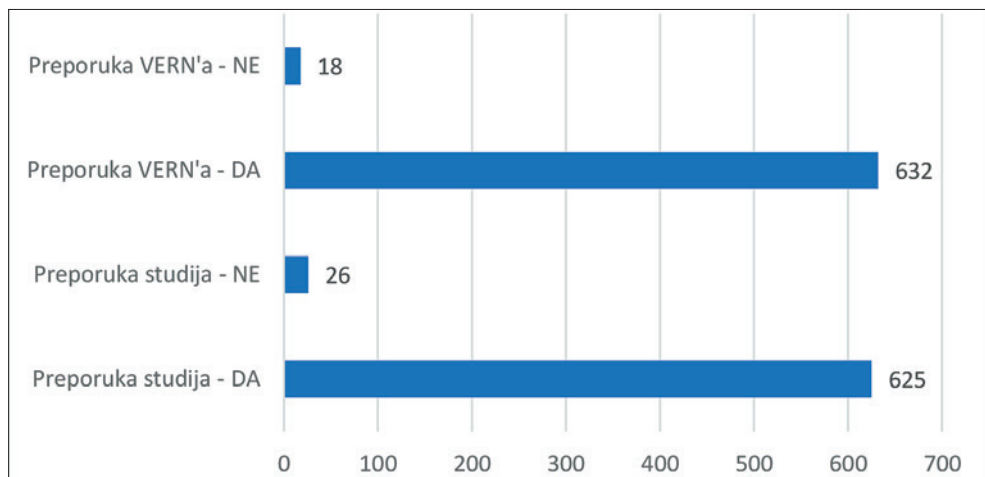
menadžment; OJ = Odnosi s javnošću i studij medija; NOV = Novinarstvo; POINT = Poslovna informatika; ST = Studij turizma; TM = Tehnički menadžment; FTMO = Filmsko, televizijsko i multimedijnsko oblikovanje; EP = Ekonomija poduzetništva.

Na pitanje: Biste li se ponovno upisali na upravo završeni studij? najveći postotak ispitanika odgovara s „da” (61 %) i „vjerojatno da” (29 %), što je ukupno 90 %. Jednako je ohrabrujući nalaz odgovora na pitanje: Biste li se ponovno upisali na VERN? Na to je pitanje 89 % ispitanika odgovorilo s „vjerojatno da” (što je u ovoj pitanju najviša moguća ocjena; Slika 2.). Ispitanicima koji su na ova dva pitanja odabrali odgovore „nisam siguran”, „ne” i „vjerojatno ne” ponuđena je i mogućnost objašnjenja odgovora. Takvu je priliku iskoristio manji broj studenata navodeći pritom različite razloge, od kojih se jedini, koji se ponavljaju barem nekoliko puta, svode na – promjenu interesa (npr., u međuvremenu su se zainteresirali za neko drugo područje pa bi odabrali drugi smjer ili se uopće više ne bi bavili takvim područjem), potom na cijenu školarine (koja je previsoka ili se studentu promijenila financijska situacija) i želju da se upiše na državni i/ili sveučilišni studij (jer smatraju da su takvi studiji na tržištu rada cjenjeniji od privatnih i stručnih studija).



Slika 2. Frekvencija odgovora na pitanja: Biste li se ponovno upisali na VERN? (N = 650; lijevo), Biste li se ponovno upisali na isti studij? (N = 659; desno)

Na sljedeća dva pitanja ponuđeni su dihotomni odgovori (DA ili NE), a odnose se na procjene: Biste li svoj studij i VERN' preporučili drugima? Rezultati su prikazani na Slici 3.



Slika 3. Frekvencija odgovora na pitanje: Biste li VERN' i svoj studij preporučili drugima?

Na Slici 3. pokazano je da bi 97 % studenta preporučilo VERN', a 96 % njih preporučilo bi i upravo završen studij. Takvi rezultati svakako su na zavidnoj razini. No, kako je VERN' strateški opredijeljen prema izvrsnosti, važno je znati i razloge zbog kojih je 3 – 4 % onih koji su – unatoč tome što su studij upravo uspješno završili – njime ili VERN'-om manje zadovoljni. Takvi se odgovori mogu pronaći u pitanju otvorenog tipa kojim se ispituju percipirani nedostaci VERN'-a (o čemu će biti više riječi u sljedećem dijelu teksta).

Najvažniji dio izlazne ankete jesu pitanja popisana u Tablici 1. kojima se procjenjuje razina zadovoljstva različitim aspektima studiranja na VERN'-u (23 pitanja) i zadovoljstvo mentorom (pet pitanja). Analiza podataka pokazala je kako je za sve varijable narušena normalnost distribucije (pozitivan Kolmogorov-Smirnov test normalnosti distribucije), odnosno kako su rezultati grupirani asimetrično, pomaknuti prema visokim razinama vrijednostima. Stoga su u Tablicu 1. osim osnovnih deskriptivnih podataka (M = aritmetička sredina i SD = standardna devijacija) uvrštene i vrijednosti medijana i raspona.

Tablica 1. Deskriptivni podatci za procjenu zadovoljstva mentorom (ZM) i zadovoljstva različitim aspektima studiranja na VERN'-u (ZV)

TVRDNJA	N	MIN.	MAKS.	M	SD	MEDIJAN	RASPON
ZM1. Ukupno zadovoljstvo mentorom.	655	1,00	5,00	4,89	,44	5,00	4,00
ZM2. Mentor je bio dostupan za konzultacije.	659	2,00	5,00	4,91	,36	5,00	3,00

ZM3. Mentor mi je pomogao s konkretnim savjetima.	657	2,00	5,00	4,91	,35	5,00	3,00
ZM4. Mentora sam mogao pitati za pomoć.	659	2,00	5,00	4,93	,33	5,00	4,00
ZM5. Mentor je unutar dva tjedna slao povratne komentare na rad.	658	1,00	5,00	4,92	,38	5,00	4,00
ZV1. Osjećao sam se uvažano od predavača tijekom studija.	660	1,00	5,00	4,7	,61	5,00	4,00
ZV2. Osjećao sam se uvažavano od ostalih djelatnika tijekom studija.	660	1,00	5,00	4,69	,62	5,00	4,00
ZV3. Mogao sam računati na pomoć ako mi je trebala.	658	1,00	5,00	4,75	,56	5,00	4,00
ZV4. Učionički prostor primjeren je potrebama nastave.	659	2,00	5,00	4,82	,45	5,00	3,00
ZV5. Tehnička opremljenost udovoljava potrebama studija.	660	1,00	5,00	4,73	,61	5,00	4,00
ZV6. Službe potpore su učinkovite i na usluzi studentima.	657	1,00	5,00	4,66	,6	5,00	4,00
ZV7. Sustav <i>Eduneta</i> prilagođen je potrebama studenta.	657	1,00	5,00	4,6	,68	5,00	4,00
ZV8. Informacije za studiranje dobivao sam na vrijeme.	659	1,00	5,00	4,6	,69	5,00	4,00
ZV9. Nastavna literatura je dostupna.	658	1,00	5,00	4,64	,65	5,00	4,00
ZV10. Nastavna literatura je kvalitetna.	658	1,00	5,00	4,57	,7	5,00	4,00
ZV11. Nastavni kadar je kvalitetan.	650	2,00	5,00	4,71	,57	5,00	3,00
ZV12. Nastavnici s iskustvom rada u praksi dodana su vrijednost.	658	1,00	5,00	4,83	,45	5,00	4,00
ZV13. Studijski program udovoljava potrebama struke.	656	2,00	5,00	4,57	,69	5,00	3,00
ZV14. Osjećam se dobro pripremljen za tržište rada.	655	1,00	5,00	4,46	,76	5,00	4,00
ZV15. Studij je odgovarajuće zahtjevan i težak.	657	1,00	5,00	4,21	,86	4,00	4,00
ZV16. Studiranje na VERN'-u vrijedno je cijene školarine.	658	1,00	5,00	4,07	1,01	4,00	4,00

ZV17. Ponuda dodatnih aktivnosti i sadržaja (sport, kultura) je bogata.	659	1,00	5,00	4,48	,85	5,00	4,00
ZV18. Provjera znanja na ispitima je pravedna i transparentna.	659	1,00	5,00	4,63	,65	5,00	4,00
ZV19. Studenti se potiču na slobodno izražavanje mišljenja.	658	1,00	5,00	4,73	,54	5,00	4,00
ZV20. Postoji razumijevanje za studentske probleme i obveze izvan studija.	659	1,00	5,00	4,53	,78	5,00	4,00
ZV21. Studentska praksa dobro je organizirana i provedena.	658	1,00	5,00	4,32	,97	5,00	4,00
ZV22. Studij nudi optimalan omjer praktičnoga i teorijskog znanja.	657	1,00	5,00	4,45	,83	5,00	4,00
ZV23. Ukupno zadovoljstvo studiranjem na VERN'-u.	658	2,00	5,00	4,56	,64	5,00	3,00

Kao što se vidi u Tablici 1., od pet pitanja kojima se ispituje razina zadovoljstva mentorom te 23 pitanja kojima se ispituje razina zadovoljstva VERN'-om – gotovo sve prosječne vrijednosti iznimno su visoke: prosječna ocjena je odličan (5), što označava potpuno slaganje s tvrdnjom, s iznimkom od nekoliko tvrdnji na kojima je dobivena prosječna ocjena vrlo dobar (4).

Jedna od njih povezana je sa zapažanjem zahtjevnosti odnosno težine studija. Zbog pomalo nespretne formulacije pitanja teško je zaključiti što se točno nalazi iza nižeg slaganja – zapažanje da je studij prelagan ili pretežak. Iz komentara na pitanjima otvorenog tipa razvidno je da neki studenti procjenjuju da je studij koji su završili prelagan. S druge strane, pronađena je značajna pozitivna korelacija između odgovora na to pitanje i prosječnoga akademskog uspjeha (o čemu će još biti riječi). Što je student akademski uspješniji, to se više slaže s time da je studij odgovarajuće težine. Prema tome se može naslutiti da studenti s lošijim uspjehom pod pojmom *neprijmjerena težina* smatraju da je studij pretežak, a ne prelagan. U svakom slučaju, to pitanje treba preoblikovati za potrebe iduće generacije studenata kako bi se jasnije moglo razlučiti što se razmatra u pojedinoj procjeni.

Iduće pitanje, s najnižom prosječnom ocjenom (ali i dalje – *vrlo dobar*), tiče se percepcije da je studiranje na VERN'-u vrijedno cijene školarine. Nešto niža procjena o tome pitanju ne iznenađuje ako se uzme u obzir da je s prosječnom plaćom u Republici Hrvatskoj vrlo teško financirati privatni studij. Među nedostacima VERN'-a u pitanju otvorenog tipa također se učestalo spominje upravo visoka cijena školarine.

Treće pitanje odnosi se na zapažanje organiziranosti studentske prakse. Analizom komentara u pitanjima otvorenog tipa također je razvidan znatan broj komentara o prekratkoj nastavnoj praksi ili o premalo nastavne prakse, posebice kod onih koji studiraju turizam. Također je podosta prijedloga o organiziranosti studijskih putovanja kojih bi, prema mišljenju pojedinih studenata, trebalo biti više. Iako takvih sadržaja uobičajeno ima na VERN³-u, oni se razlikuju opsegom i učestalošću od studija do studija, pa i od generacije do generacije, jer njihova organiziranost ne ovisi samo o nastavnicima već i o vanjskim suradnicima. Posljednje dvije godine bile su posebno problematične za organiziranje nastavne prakse i izvannastavnih aktivnosti općenito, i to zbog pandemije koronavirusa.

Budući da rezultati 23 tvrdnje kojima se prikazuje razina zadovoljstva različitim aspektima studiranju na VERN³-u pokazuju vrlo visoke prosječne ocjene, provjerili smo njihove interkorelacije i utvrdili da su sve tvrdnje statistički značajno i pozitivno međusobno povezane (neparametrijski Spearmanov test korelacije). To znači da su tvrdnje slabo međusobno diskriminativne. S obzirom na to da Chronbachov α na 23 tvrdnje pokazuje vrlo visoku unutarnju konzistenciju ($\alpha = 0,94$), kreirali smo novu varijablu – *Ukupno prosječno zadovoljstvo VERN³-om* kao prosječan rezultat tih istih 23 tvrdnje (novostvorena varijabla ima vrijednosti: $M = 4,58$, $SD = 0,47$, Medijan = 4,7, Raspon = 2,91). Nakon toga smo provjerili postoje li razlike u ukupnom prosječnom zadovoljstvu studiranja na VERN³-u između studenata četrnaest različitih studija.

Budući da je i na toj varijabli narušena normalnost distribucije rezultata, u analizi smo se koristili neparametrijskim postupcima. Iako je Kruskal-Wallisov test pokazao da se distribucije rezultata razlikuju u toj varijabli, i to između sljedećih parova studija – FTMO-a i RIF-a te ST-a i RIF-a (pri čemu su i raspon rezultata i standardna devijacija na studiju Računovodstva i financija manji), razlike u prosječnim procjenama, izraženima s pomoću medijana, nisu potvrđene. Drugim riječima, studenti pojedinih studija, iako na upitnik odgovaraju s ponešto različitom distribucijom ocjena (što je dijelom i posljedica različitog broja ispitanika prema studijima), u prosjeku se ne razlikuju prema prosječnoj ukupnoj razini zadovoljstva studiranjem na VERN³-u. U Tablici 2. prikazane su prosječne vrijednosti za tu varijablu prema studijima. Iako je razvidno da je aritmetička sredina na dva od četrnaest studija manja od 4,50, vrijednosti medijana – koje su primjerenije za analizu u slučaju narušene normalnosti distribucije – sve su iznad 4,50.

Tablica 2. Deskriptivne vrijednosti za varijablu – Prosječna razina ukupnog zadovoljstva VERN'-om, prema studijima

STUDIJ	N	M	SD	MEDIJAN	RASPON
Ekonomija poduzetništva	128	4,52	,48	4,7	2,17
Studij turizma	120	4,48	,55	4,65	2,91
Poslovna informatika	21	4,74	,31	4,78	1,09
Tehnički menadžment	13	4,7	,38	4,9	1,00
Filmsko, televizijsko i multimedijско oblikovanje	36	4,42	,51	4,61	1,52
Odnosi s javnošću i studij medija	99	4,68	,41	4,87	1,70
Novinarstvo	21	4,53	,51	4,65	1,83
Upravljanje poslovnim komunikacijama	21	4,67	,38	4,74	1,39
Upravljanje ljudskim potencijalima	18	4,82	,24	4,96	,87
IT menadžment	9	4,33	,78	4,57	2,61
Menadžment održivog razvoja turizma	30	4,48	,55	4,65	1,96
Poduzetnički menadžment	48	4,58	,43	4,74	1,57
Računovodstvo i financije	59	4,74	,33	4,91	1,26
Filmska i televizijska režija i produkcija	3	4,9	,18	5,00	,30
Total	631	4,58	,47	4,7	2,91

Kako je temeljni smisao provođenja izlaznih anketa identificiranje područja za poboljšanje, dobivene rezultate potrebno je kritički sagledati i s obzirom na kontekst u kojem su prikupljeni. Može se pretpostaviti da popunjavanje anketa neposredno nakon (uspješne) obrane završnog/diplomskog rada može „pozitivno obojiti” percepciju cjelokupnog studiranja.

Kako bismo barem djelomično otklonili sumnju da studenti izlazne ankete popunjavaju „iz trenutačnog pozitivnog afekta” ili da ih se „što prije riješe”, u sljedećem smo dijelu analize isključili sve ispitanike (N = 159 ili 24 %) koji su na procjenama razine zadovoljstva mentorom i procjenama razine zadovoljstva VERN'-om dali same ocjene odličan (5). Iako izbacivanje tolikog broja ispitanika (od kojih je dio sigurno i autentično visoko zadovoljan sa svim aspektima studiranja), možda nije statistič-

ki opravdano, njime smo umjetno povećali vidljivost potencijalnih problematičnih pristupa odnosno područja za unapređenje sustava. Pritom većina tvrdnji i dalje ima najvišu prosječnu ocjenu odličan (5) (i M i Medijan), pri čemu su nepromijenjeno na visokoj razini ostale sve tvrdnje kojima se prikazuje zadovoljstvo mentorom te mnogi pojedinačni aspekti studiranja uključujući i ukupno zadovoljstvo studijem. Na ocjeni vrlo dobar (4) (M i Medijan) sada su se našle još dvije tvrdnje, a to su (osim one o zahtjevnosti studija i vrijednosti cijene školarine) tvrdnje o organiziranosti i provedbi studentske prakse i percepciji pripremljenosti za tržište rada. Na suženom je uzorku ispitanika ponovno izračunato kompozitno – prosječno ukupno zadovoljstvo VERN'-om (prosjeak na 23 čestice kojima se ispituje zadovoljstvo) i ono se i dalje pokazalo visokim ($M = 4,45$, $SD = 0,47$, Medijan = 4,6, Raspon = 2,91).

Zanimalo nas je i u kakvom je odnosu prosječan uspjeh na studiju s procjenom zadovoljstva studiranjem, s pretpostavkom da će studenti s boljim uspjehom biti zadovoljniji studijem. Naime, sukladno prijašnjim istraživanjima (npr., Webber, Krylow i Zhang, 2013.) može se pretpostaviti da su studenti koji se više bave svojim studentskim obvezama i koji postižu bolji akademski uspjeh konačno zadovoljniji ukupnim iskustvom studiranja. (I na VERN'-u je akademski uspjeh rezultat više parametara, ovisno o kolegiju, a tipično obuhvaća diferencijalno ponderirane ocjene ispita, aktivnosti na nastavi, održane prezentacije, projektne zadatke isl.).

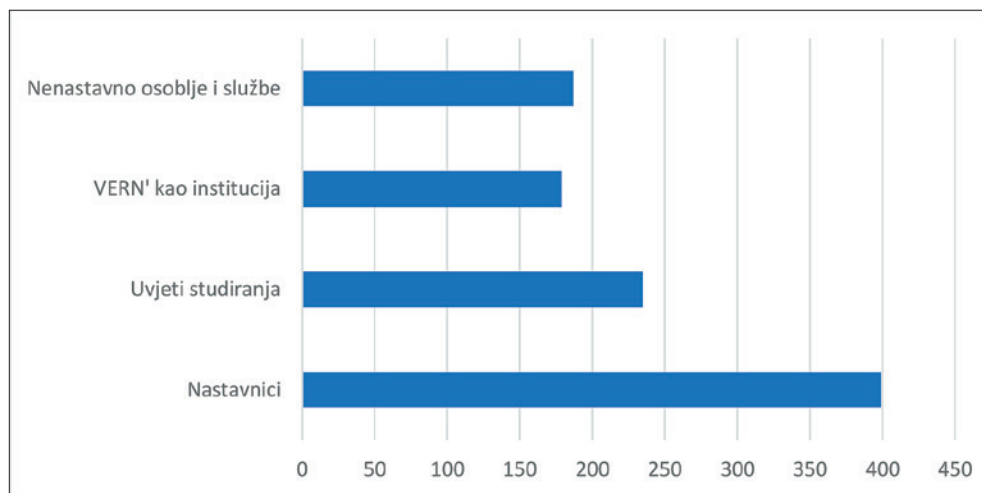
Analiza vrijednosti u varijabli prosjek ocjena pokazala je asimetričnu distribuciju pomaknutu prema višim vrijednostima ($M = 4,04$, $SD = 0,62$; Min= 2,8; Max = 5,00), a također je značajan i Kolmogorov-Smirnovljevi test normalnosti distribucije te su stoga korelacije zadovoljstva VERN'-om i prosjeka ocjena računane neparametrijskim Spearmanovim testom korelacije. Pritom su većinom dobivene niske korelacije, a neke od njih značajne su na razini $p < 0,01$ (**) i $p < 0,05$ (*). Na većoj su razini značajnosti tvrdnje 1, 2, 3, 15 i 19. To znači da su studenti s boljim prosječnim ocjenama uvelike osjećali da ih poštuju predavači i ostali djelatnici VERN'-a tijekom studija. Isto su tako dobro zapazili da mogu očekivati pomoć ako im je potrebna, a također da je studij odgovarajuće težak i da ih se tijekom nastave potiče na izražavanje vlastitog mišljenja, u odnosu na studente lošijega akademskog uspjeha. Možemo vidjeti kako je zajednički nazivnik većine tih tvrdnji odnos s predavačem, te pretpostaviti kako su bolji studenti uspostavili bolji odnos, pa time i više obrazovno profitirali. Nešto niže razine značajnosti jesu korelacije prosjeka ocjena s tvrdnjama 7 i 23, no, kako su i te korelacije pozitivne, može se zaključiti da bolji studenti bolje procjenjuju i sustav *Edunetu* te su ukupno zadovoljniji studiranjem na VERN'-u.

Tablica 3. Korelacija prosječnog uspjeha u studiju i tvrdnji upitnika koje se odnose na zadovoljstvo različitim aspektima studiranja

TVRDNJA	KORELACIJA S PROSJEČNIM USPJEHOM OCJENA	P	N	TVRDNJA	KORELACIJA S PROSJEČNIM USPJEHOM OCJENA	p	N
ZV1	0,2**	0,00	646	ZV12	0,05	0,23	644
ZV2	0,11**	0,01	646	ZV13	0,03	0,50	642
ZV3	0,11**	0,00	644	ZV14	0,08	0,05	641
ZV4	0,02	0,52	645	ZV15	0,1**	0,01	643
ZV5	-0,06	0,13	646	ZV16	0,04	0,29	644
ZV6	0,02	0,68	643	ZV17	-0,01	0,84	645
ZV7	-0,08*	0,04	643	ZV18	0,06	0,11	645
ZV8	0,02	0,63	645	ZV19	0,12**	0,00	644
ZV9	-0,04	0,32	644	ZV20	0,07	0,08	645
ZV10	-0,03	0,45	644	ZV21	0,04	0,27	644
ZV11	0,02	0,7	636	ZV22	0,03	0,45	643
				ZV23	0,09*	0,02	645

U nastavku ovoga teksta bit će detaljnije prikazani odgovori na posljednja dva pitanja izlazne ankete otvorenog tipa, a u njima su ispitanici mogli istaknuti (opciono) najveće zapažene vrijednosti VERN'-a, ali također i njegove slabosti odnosno područja za poboljšanje. Na prvo pitanje odgovorila su ukupno 532 studenta, pri čemu oni znatno variraju u duljini (od jedne riječi do više rečenica). Pri analizi njihova sadržaja odgovori su klasificirani u sljedećih nekoliko kategorija. To su prema učestalosti pojavljivanja (Slika 4.) sljedeći: 1. nastavnici – kao predavači, kao stručnjaci i kao ljudi (predavači s bogatim akademskim i poslovnim iskustvom, individualnim pristupom u radu sa studentima, potom interakcija, srdačan odnos prema studentima, otvorenost, pristupačnost i dostupnost, poticanje razvoja osobnih mogućnosti studenata ...); 2. uvjeti studiranja (moderne metode edukacije, kvalitetna literatura, male studijske grupe, moderno opremljeni prostori u strogom gradskom središtu...); 3. nenastavno osoblje (stručno i ljubazno osoblje, fleksibilnost, dostupnost informacija ...); 4. VERN' kao ustanova/institucija (organizacijska kultura, ugođaj studiranja, *Erasmus* + programi, sport i rekreacija ...).

Kao što se vidi na Slici 4. najviše je pohvala VERN'-u, odnosno najviše je otkrivenih vrijednosti u kategoriji koja se odnosi na kvalitete nastavnog osoblja. Takvi su nalazi evidentni i postojani na svim studijima, a ujedno su usklađeni s prethodno spomenutim istraživanjem prema kojemu je za zadovoljstvo studijem ključan doživ-

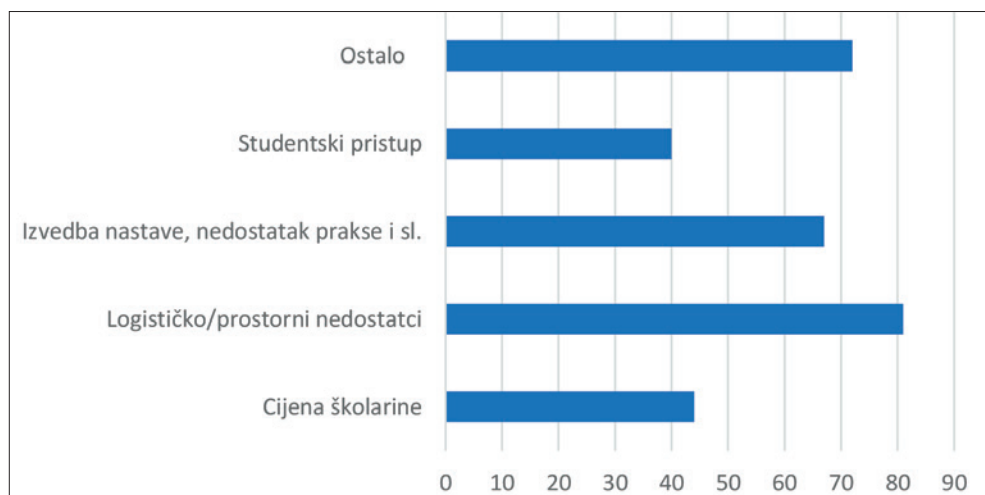


Slika 4. Frekvencija komentara s najvećim zapaženim vrijednostima VERN'-a

ljaj nastavnika (Vranešević, Mandić i Horvat, 2007.). Konkretnim komentarima to najbolje potvrđuju sljedeće izjave: „Profesori dolaze iz struke te smo mogli učiti od najvećih stručnjaka toga područja.” (NOV); „Profesori i predavači su ljudi u struci sa stvarnim iskustvima. Preneseno znanje je jasnije nego na drugim fakultetima.” (FTMO); „Profesori koji dolaze iz struke daju dodatnu vrijednost materiji koju nas uče jer znamo da se koristi i u praksi” (OJM); „Nastavnički kadar – njihova stručnost, didaktika, metodika i poštivnost.” (ITM); „Profesori koji su radili na vrhunskim pozicijama u tvrtkama. Njihovo iskustvo je najbolje što nam je VERN' dao” (ST). Visoka razina zadovoljstva VERN'-ovih studenata ne iznenađuje jer se takvi rezultati kontinuirano potvrđuju kroz semestralne ankete. Primjerice, za ljetni semestar 2020./2021. (također održavan u uvjetima pandemije) na svim je VERN'-ovim studijima dobivena prosječna ocjena od 4,70 (na skali od 1 do 5) za pristup nastavnika nastavi te 4,79 za odnos nastavnika prema studentima (VERN'-ovi interni podatci).

U drugom otvorenom pitanju studenti su mogli prikazati svoje kritike i primjedbe. Takvu mogućnost iskoristio je znatno manji broj studenata (N = 263, što je 49 % manje komentara u odnosu na prethodno pitanje). No, primjetno je da se najčešće ponavljaju komentari o logistici i infrastrukturi, opremi te o drugim prostornim nedostatcima (npr., problem nepostojanja parkirnih mjesta u blizini, nepostojanje ugostiteljske usluge u zgradi i sl.; Slika 5.). Na drugom su mjestu prigovori i kritike o održavanju nastave (premalo prakse i/ili praktične nastave, premalo ponude izbornih predmeta i ostalo). Iako dublja analiza već prelazi okvire ovoga rada, valja napomenuti i to da su neki od spomenutih nedostataka specifični za pojedine studije pa se tako na studiju Turizma najviše komentara odnosi na premalo prakse, a na studiju Filmskoga, televizijskoga i multimedijuskoga oblikovanja na nedostatnu opremu.

Slijede komentari o previsokoj cijeni školarine, a uočen je i znatan broj komentara (na Slici 5. to je – studentski pristup) o neozbiljnom pristupu studiranju drugih studenata, o nedisciplini na nastavi te uočenoj potrebi za većim nadzorom i uspostavom strožih kriterija. U kategoriji – *Ostalo* dominirali su sljedeći komentari: „predrasude zbog naziva – privatni fakultet” (POM), „percepcija okoline na privatne fakultete i titula koja nije ravnopravna državnom fakultetu” (RIF), a također i neke druge teme koje zapravo nisu nedostaci samog VERN'-a (uvođenje *online* nastave zbog situacije s bolesti COVID-19 ili zgrada s prozorima koji se ne otvaraju).



Slika 5. Frekvencija komentara o primjedbama i kritikama

4. Zaključak

Svojim sustavom kvalitete Sveučilište VERN' postavilo je studente kao primarne dionike, a buduće poslodavce studenata kao krajnje dionike sustava (Politika kvalitete, 2019.). Sukladno institucijskim internim aktima i spomenutim *Zakonom o osiguravanju kvalitete u visokom obrazovanju i znanosti* za kontinuirano unapređivanje sustava nužno je pratiti kvalitetu studija prema više pokazatelja. Jedan je od njih i razina zadovoljstva studenata. Rezultati studentskih anketa korisna su povratna informacija nastavnicima, ali i poslovnom i akademskom vodstvu VERN'-a te su često dosad bili i poticaj za poduzimanje konkretnih korektivnih radnji. O tome svjedoče i autorice ovoga rada, obje dugogodišnje zaposlenice VERN'-a na nastavničkim i upravljačkim poslovima.

U ovome radu prezentirani su rezultati izlaznih studentskih anketa provedenih na uzorku od 663 studenta VERN'-ovih četrnaest prijediplomskih i diplomskih studija. Izlazne ankete novija su dopuna redovitim VERN'-ovim semestralnim anketama (usmjerenim na razinu zadovoljstva studenata konkretnim kolegijima i nastavnicima).

ma), a njima se može šire zahvatiti iskustvo studiranja jer se provode poslije završetka studija. Iako uvjeti njihove primjene pomalo negativno utječu na anonimnost i stvaraju potencijalnu pozitivnu pristranost pri odgovaranju na pitanja, podaci prikupljeni s prijemnih ispita (intervju i opći obrazac) upućuju na zaključak da se mnogi kandidati upisuju na VERN' na temelju usmene preporuke sadašnjih i bivših studenata. To ohrabruje i potiče vjerovanje da su nalazi izlaznih anketa uglavnom autentični.

Rezultati izlaznih anketa analiziranih u ovome radu pokazali su iznimno visoku razinu prosječnog zadovoljstva studenata VERN'-om općenito i većinom različitih pojedinačnih aspekata studiranja s prosječnom ocjenom odličan (5). Pritom je takvo zadovoljstvo postojano neovisno o studiju, iako je na ponekima dobivena ponešto veća raspršenost rezultata oko prosječne vrijednosti. Analizom odgovora na pitanje otvorenog tipa o prednostima VERN'-a dodatno je uočeno da su njegova najveća vrijednost upravo nastavnici, pri čemu se podjednako učestalo izdvajaju predavačke kompetencije (način na koji se prenosi nastavno gradivo), stručnost (činjenica da veći dio njih ima i bogato iskustvo konkretnog rada u području kolegija koje predaju) i odnos prema studentima (koji je uvažavajući, otvoren i poticajan). Stoga, ne iznenađuje ni nalaz da bi većina ispitanih studenata ponovila svoje iskustvo studiranja na konkretnom studiju i na VERN'-u (oko 90 %) i preporučila svoj studij i VERN' drugim osobama (oko 97 %).

Da bi se ispitala potencijalna interakcija akademskog uspjeha studenata i percepcije zadovoljstva različitim pristupima studiranju, provedena je i korelacijska analiza koja je dala poneke značajne (iako niske) korelacije. One upućuju na zaključak da su dobri studenti generalno više zadovoljni svojim nastavnicima pa su vjerojatno uspostavom boljeg odnosa s njima prihvatili više i odgojno-obrazovnih vrijednosti. Ovu posljednju tvrdnju ponajbolje potvrđuje i pisani komentar jedne studentice: „Tko želi, može iznimno puno naučiti na VERN'-u.”

Dakako, i na VERN'-u kao i na drugim institucijama postoje i oni manje zadovoljni studenti pa se poneki čak i negdje putem ispišu sa studija. Ukupan broj ispisanih studenata znatno varira od godine do godine, a osim (pretpostavljenog) nezadovoljstva mnogi od njih prekidaju studiranje zbog objektivnih razloga (preseljenje, trudnoća, zapošljavanje, promjena financijske situacije i sl.). Budući da se stvarni razlozi odustajanja od studija zasad na VERN'-u ne obrađuju sustavno, a s pomoću njih bi se potencijalno iznjedrila i neka druga područja za poboljšanje preporučuje se uspostaviti i sustav izlaznih anketa za sve takve slučajeve.

Kao dopuna podacima dobivenim s pomoću izlaznih anketa, u budućnosti se također preporučuje organizirati fokus grupe nastavnika i studenata radi zajedničkog reflektiranja nastave te učenja i uočavanja prostora za poboljšanje. Osim korisnog *inputa* nastavnicima i Upravi Sveučilišta takva bi praksa i studentima kao ključnim dionicima nastavnog rada omogućavala osjećaj kontrole i odgovornosti te potakla njihovu angažiranost. Preporučuje se i sustavnija suradnja s VERN'-ovim

alumnijima radi utvrđivanja stabilnosti zadovoljstva različitim aspektima kvalitete pojedinih studija, a posebice pripremljenošću za tržište rada.

Budući da je prvi skup izlaznih anketa prikupljan u vrijeme pandemije, preporučuje se usporediti rezultate s novim uzorkom te posebnu pozornost pridati najčešće spominjanim nedostacima koji su ovdje temeljeno pripisani pandemiji (npr., manjak stručne prakse i terenske nastave), a može biti da je riječ i o sustavnim nedostacima.

Nužno je promisliti i o uvjetima primjene i predaje izlaznih anketa. Iako se neosiguravanje anonimnosti ispitanika pokazalo značajnim čimbenikom razine ocjena u pojedinim istraživanjima (npr., Alfonso i sur., 2005.), a neznačajnim u drugima (npr., Stone, Rabinowitz i Spool, 1977.), čini se da raznovrsni kontekstualni čimbenici moderiraju takav odnos, od kojih su važniji uputa za popunjavanje ankete i njeno tempiranje. Primjerice, pozitivno pristranije ocjene od studenata mogu se očekivati ako se upitnik administrira prije nego studenti dobiju svoje ocjene. To ovdje nije bio slučaj (studenti su upitnike popunjavali nakon obrane završnog ili diplomskog rada), a valja napomenuti i to da su čak 353 studenta (53 % uzorka) svojevljno na kraju ankete upisali svoje ime i prezime. Ipak, u uputi se preporučuje pridati veću pozornost iskrenom popunjavanju ankete radi unapređenja kvalitete studija i institucije. Mogu se također za odlaganje izlaznih anketa postaviti kutije s prerezom kako bi oni ispitanici koji ne žele da se zna njihov identitet imali osjećaj povjerljivosti.

U ovom je istraživanju zbog poremećene anonimnosti obavljena i dodatna analiza, bez 159 ekstremno zadovoljnih ispitanika koji su sva pitanja ocijenili ocjenom odličan (5). Rezultati su i dalje pokazali visoku razinu zadovoljstva, s ponešto nižom razinom zadovoljstva (pri čemu ono i dalje ne opada ispod prosječne vrijednosti vrlo dobar /4/) s nekoliko aspekata koji se odnose na cijenu školarine, zahtjevnost studija, pripremljenost za tržište rada i organiziranje studentske prakse. Podrobnija analiza komentara na pitanje otvorenog tipa o nedostacima VERN'-a pojačala je dojam određenih općih nedostataka (npr., cijene školarine), ali je uputila i na to da su zapaženi nedostaci dijelom specifični za pojedini studij, što je za ustanovu konkretna i relevantna povratna informacija.

Zaključno, ishodi učenja u svakom nastavnom procesu značajnim su dijelom uvjetovani uspostavom odnosa na relaciji nastavnik – student, a zadovoljstvo takvim odnosom djeluje i kao ključna sastavnica spoznaje o razini zadovoljstva studiranjem i studijem općenito. U eri društvenih mreža o takvom se (ne)zadovoljstvu lako i anonimno može komunicirati te ono tako postaje važan dio javnog imidža određene ustanove i polazišna točka za odluku o odabiru studija. Pitanje imidža posebice je važno privatnim obrazovnim ustanovama koje djeluju na sve kompetitivnijem tržištu. Osim moderne opreme i kurikula koji prate nastojanja i potrebe današnjeg tržišta rada, rezultati provedenih izlaznih anketa snažno sugeriraju da je ključno

VERN'-ovo investiranje bilo, a i sada jest, upravo u nastavnički kadar. Iako je ovo istraživanje provedeno na studentima jedne obrazovne ustanove, te su u tome smislu njegovi rezultati praktično relevantni najviše samoj instituciji, vjerujemo kako će potaknuti i daljnji istraživački interes ovog područja.

Literatura

1. Afonso, N. M.; Cardozo, L. J.; Mascarenhas, O. A.; Aranha, A. N.; Shah, C. (2005), Are anonymous evaluations a better assessment of faculty teaching performance? A comparative analysis of open and anonymous evaluation processes. *Fam Med*, 37(1), str. 43-47.
2. Clemes, M. D.; Gan, C. E.; Kao, T. H. (2008), University student satisfaction: An empirical analysis. *Journal of Marketing for Higher Education*, 17(2), str. 292-325.
3. Durdov, Toni (2021), *Procjena zadovoljstva studenata studijem i percepcije profesionalnih perspektiva studenata medicine, dentalne medicine i farmacije*. Diplomski rad. Split: Medicinski fakultet Sveučilišta u Splitu.
4. Puklek Levpušček, Melita; Podlesek, Anja (2019), Povezanost akademske motivacije, zadovoljenja psiholoških potreba u obrazovanju i zadovoljstva studenata studijem. *Psihologijske teme*, 28 (3), str. 567-587.
5. Reić Ercegovac, Ina; Jukić, Tonča (2008), Zadovoljstvo studijem i motivi upisa na studij. *Napredak*, 149 (3), str. 283-295.
6. Santini, F. de O.; Ladeira, W. J.; Sampaio, C. H.; da Silva Costa, G. (2017), Student satisfaction in higher education: a meta-analytic study. *Journal of Marketing for Higher Education*, 27(1), str. 1-18. DOI: 10.1080/08841241.2017.1311980
7. Stone, E. F.; Rabinowitz, S.; Spool, M. D. (1977), Effect of anonymity on student evaluations of faculty performance. *Journal of Educational Psychology*, 69(3), str. 274-280. <https://doi.org/10.1037/0022-0663.69.3.274>Sveučilište VERN'. Studiji. Dostupno na mrežnoj stranici: <https://vern.hr/studiji/> (pristupljeno 18. kolovoza 2022.).
8. Sveučilište VERN'. O VERN'-u Dostupno na mrežnoj stranici: https://vern.hr/overnu/kljucnipokazatelj/?_ga=2.15947574.1879759015.16323397521859401507.1582576736 (pristupljeno 18. kolovoza 2022.).
9. Sveučilište VERN'. Politika kvalitete. Dostupno na mrežnoj stranici: <https://www.vern.hr/wp-content/uploads/2019/04/POLITIKA-KVALITETE-web.pdf> (pristupljeno 18. kolovoza 2022.).
10. Šijaković, Josip; Miljković Krečar, Irena (2022), Studentska percepcija nastave na daljinu na primjeru Sveučilišta VERN'. *Napredak*, 163 (1 - 2), str. 51-71.
11. Vizek Vidović, Vlasta; Rijavec, Majda; Vlahović-Štetić, Vesna; Miljković, Dubravka (2014), *Psihologija obrazovanja*. Zagreb: IEP-VERN'.
12. Vranešević, Tihomir; Mandić, Miroslav; Horvat, Sandra (2007), Istraživanje činitelja zadovoljstva studenata. *Poslovna izvrsnost*, 1 (1), str. 83-92.
13. Webber, K.L.; Krylow, R.B.; Zhang, Q. (2013). Does Involvement Really Matter? Indicators of College Student Success and Satisfaction. *Journal of College Student Development*, 54(6), str. 591-611. doi:10.1353/csd.2013.0090.

14. Zakon o osiguravanju kvalitete u visokom obrazovanju i znanosti (Narodne novine, 151/2022), https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2022_12_151_2330.html (pristupljeno 20.7.2023.).

Analysis of the satisfaction with different aspects of studying of the graduated VERN' University students

Summary

VERN' University has normalized the monitoring of students' satisfaction since its establishment. VERN' quality system, in accordance with ISO 9001:2015 and standards and guidelines for quality assurance in the European higher Education area, among other things, prescribes a semester survey of students on satisfaction with individual courses and teachers, as well as periodic surveys on satisfaction with other services. This information is an important resource for improving the system, which is particularly important for private educational institutions operating under conditions of very competitive market. In 2019 VERN' introduces the so-called exit survey of students at the end of undergraduate and graduate studies. The results of exit questionnaires on a sample of 663 students from 14 different studies were analysed in this paper. The results generally show very high satisfaction with studies and studying on VERN', especially with the quality of teachers and other employees, their expertise, and the open and respectable approach. They are also highly satisfied with extracurricular activities, premises, internal communication, organization and logistics, and most of them would repeat their VERN' studies experience and recommend it to others. Although no systematic deficiencies of VERN' were identified through quantitative analysis, the content analysis on open-type questions, done separately by studies, pointed to potential areas for improvement.

Keywords: exit survey, students, quality improvement, VERN', satisfaction

Doc. dr. sc. Irena Miljković Krečar
Sveučilište VERN'
Palmotičeva ulica 82/1, HR – 10000 Zagreb
irena.miljkovic@vern.hr

Stana Odak Krsić, mag. nov., viši predavač
Sveučilište VERN'
Palmotičeva ulica 82/1, HR – 10000 Zagreb
stana.odak.krasic@vern.hr