UTJECAJ INFORMATIZACIJE NA ZADOVOLJSTVO STUDENATA

Milić, Matej

Master's thesis / Diplomski rad

2019

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:124:885641

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

UTJECAJ INFORMATIZACIJE NA ZADOVOLJSTVO STUDENATA

Mentor:

prof.dr.sc. Zoran Mihanović

Student:

Matej Milić

MB: 2182637

Split, rujan, 2019.

SADRŽAJ

1. UVOD 3
1.1. Problem istraživanja 3
1.2. Istraživanje problematike kvalitete i zadovoljstva studenata studentskim životom 4
1.3. Predmet istraživanja 8
1.4. Ciljevi istraživanja 8
1.5. Metode istraživanja 9
1.6. Doprinos istraživanja 10
1.7. Sadržaj diplomskog rada 10
2. MARKETINŠKI ZNAČAJ ZADOVOLJSTVA POTROŠAČA 12
2.1. Zadovoljstvo potrošača u profitnom sektoru 14
2.2. Zadovoljstvo potrošača u neprofitnom sektoru 17
3. VAŽNOST OBRAZOVANJA I PODJELA OBRAZOVANJA U HRVATSKOJ 19
3.1. Važnost obrazovanja za čovjeka i društvo 19
3.2. Podjela obrazovanja i stupnjevi obrazovanja u RH 23
3.3. Visokoškolsko obrazovanje i sveučilišta u Hrvatskoj 25
4. INFORMATIZACIJA 28
4.1. Općenito o informatizaciji, informatičkoj tehnologiji i informacijama 28
4.2. Informatizacija obrazovnih ustanova 30
5. EMPIRIJSKO ISTRAŽIVANJE 33
5.1. Predmet istraživanja i model istraživanja 33
5.2. Istraživačke hipoteze 35
5.3. Postupak istraživanja 37
5.3.1. Uzorak 37
5.3.2. Rezultati istraživanja 38
6. ZAKLJUČAK 62
LITERATURA 64
POPIS TABLICA I SLIKA 68
SAŽETAK 70
SUMMARY 71
PRILOZI 72

1. UVOD

1.1. Problem istraživanja

Problem istraživanja ovog istraživačkog rada jest istražiti koliko je ukupno zadovoljstvo studenata studentskim životom na sveučilištu Split. Želi se istražiti koji faktori najznačajnije utječu na poboljšanje kvalitete studentskog života i koliko ti isti faktori utječu na zadovoljstvo studentskim životom od strane studenata sveučilišta u Splitu.

Zadovoljstvo ukupnim studentskim životom predstavlja širok pojam kod kojega se mogu analizirati različiti faktori i zbog toga je potrebno pažnju usmjeriti na faktore koji imaju najveći utjecaj na ukupnu kvalitetu studentskog života studenata. S obzirom kako je ovu problematiku istraživao veliki broj istraživača, neće biti problem pronaći istraživanja koja pokazuju utjecaj pojedinih faktora na ukupnu kvalitetu i zadovoljstvo studenata studentskim životom. Ovdje će biti potrebno pronaći zaključke već provedenih istraživanja o tome koji faktori imaju najsnažniji utjecaj na zadovoljstvo studenata studentskim životom, a koji faktori imaju najslabiji utjecaj na problem koji se istražuje.

Uz ovu problematiku najčešće se vežu faktori koji se mogu grupirati u dvije skupine:[1]

- faktori koji direktno utječu na ukupno zadovoljstvo studenata studentskim životom
- faktori koji indirektno utječu na ukupno zadovoljstvo studenata studentskim životom

Faktori koji direktno utječu na ukupno zadovoljstvo studenata studentskim životom su faktori kao što su kvaliteta izvođenja nastave gdje se u obzir uzima omjer broja studenta i profesora pri sveučilištu i fakultetima kao zasebnim jedinicama unutar sveučilišta; broj učionica za izvođenje nastave; jesu li učionice opremljene suvremenom tehnologijom poput računala, projektora i pametnih ploča ili se nastava izvodi bez korištenja suvremene opreme. Važan faktor je i način na koji studenti dolaze do informacija koje su im potrebne za lakše svladavanje gradiva te uz to način na koji studenti mogu ostvariti komunikaciju sa nastavnim osobljem. Direktan faktor je i postojanje knjižnice gdje studenti mogu svoje vrijeme iskoristiti za učenje, i mnogi drugi faktori.

[1] Weerasinghe S., Lalitha R., Fernando S. (2017): Student's Satisfaction in Higher Education Literature Review; American Journal of Educational Research, Vol. 5, No. 5, 2017, pp 533-539; URL: http://pubs.sciepub.com/education/5/5/9; (13.8.2018)

S druge strane faktori koji indirektno utječu na ukupno zadovoljstvo studenata studentskim životom su kvaliteta smještajnih jedinica koje su dostupne studentima tijekom godine, dostupnost studentskih poslova kako bi studenti mogli financirati svoj studij (školarina, troškovi doma, knjige,...), postojanje menzi koje nude studentima raznolike obroke po nižim cijenama nego što bi uobičajeno platili negdje drugdje, i razne druge izvannastavne aktivnosti i faktori koji mogu indirektno utjecati na zadovoljstvo studenata ukupnim studentskim životom.[2]

1.2. Istraživanje problematike kvalitete i zadovoljstva studenata studentskim životom

Kao što je prethodno navedeno, mnogi su autori istraživali problematiku zadovoljstva studenata studentskim životom, utjecajem raznih faktora na akademski uspjeh studenata, te na kraju što je i kako utjecalo na povećanje ili smanjenje ukupnog zadovoljstva studenata studentskim životom.

Dahl i Simomu (2012)[3] su istraživali način i kvalitetu izvođenja nastave od strane nastavnog osoblja, Thien i Razak (2012)[4] istraživali su kvalitetu okoline i okruženja u kojem se nastava izvodi, dok je Mark (2013)[5] istraživao studentski model kupaca.

Gibson (2010)[6] je istraživao kako faktori poput sveučilišnog ugleda, raznolikost studentskih tijela, kvaliteta sveučilišnog osoblja koje obavlja administrativne poslove gdje se ostvaruje direktni kontakt sa studentima, i sl. utječu na ukupno zadovoljstvo studenata studentskim životom.

---

[2] Weerasinghe S., Lalitha R., Fernando S. (2017): Student's Satisfaction in Higher Education Literature Review; American Journal of Educational Research, Vol. 5, No. 5, 2017, pp 533-539; URL: http://pubs.sciepub.com/education/5/5/9; (13.8.2018)

[3] Smimou,K.,Dalh,W.,D., (2012): On the relationship between students' perceptions of teaching quality, methods of assessment and satisfaction; The journal of education for business, URL: https://www.researchgate.net/publication/228197054_On_the_Relationship_Between_Students'_Perceptions_of_Teaching_Quality_Methods_of_Assessment_and_Satisfaction/references (13.8.2018)

[4] 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., Vol 112, No. 3, 2012, str.687; URL: https://www.jstor.org/stable/24719394; (13.8.2018)

[5] Mark E., (2013): Student satisfaction and the customer focus in higher education, Journal of higher education policy and management, str.2-7

[6] 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

Sevda i Orslem (2013)[7] su pokušali objasniti kako studijski program, objekt, usluga koja se na fakultetu pruža, te društveni život utječu na kvalitetu studentskog života gdje se zadovoljstvo studentskim životom direktno odražava na zadovoljstvo cjelokupnim životom pojedinca.

Zašto su ova dva autora istraživala utjecaj studenskog života na cjelokupni život jest zbog toga što prema bottom-up spillover teoriji faktori kao što su društvo, prijatelji, obitelj, zdravlje i školstvo utječu na ukupno zadovoljstvo životom pojedinca.[8]

U Hrvatskoj nije bilo mnogo istraživanja koja su se bavila problemom zadovoljstva studenata studentskim životom. Brkljačić i Kaliterna Lipovčan (2010) su napravili istraživanje kojemu se može dati ozbiljna pažnja u Hrvatskoj.[9]

Razna istraživanja, kao što su istraživanja Harvey i Lee (2000) te Benjamin Hollings (1995; 1997), se slažu kako zadovoljstvo studenata studentskim životom treba bolje istražiti kako bi se mogli donijeti pouzdaniji zaključci o ovom pitanju.[10]

Koliko je kompleksno ovo pitanje pokazuje i nova definicija koju su Elliot i Healy (2001)[11] donijeli u svom radu gdje se studentsko zadovoljstvo definira kao činjenica koja je kratkoročnog vijeka upravo zbog toga što proizlazi iz iskustva studenata u odnosu na usluge koje sveučilište pruža. Zbog toga sveučilišta konstantno moraju djelovati i raditi na poboljšanju usluga koje daju kako bi zadovoljstvo studenata ostalo na visokoj razini.

---

[7] Sevda A., Ozlem A. A., (2013): Quality of college Life (QCL) of students in Turkey: Student's life satisfaction and identification, URL: http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=33&sid=8463a221-2543-440c-96ae-4593ec0de087%40sessionmgr115&hid=118 (13.8.2018)

[8] Joseph Sirgy M.,(2012): The psychology of quality of life: Hedonic well-being, life satisfaction, and eudaimonia; Springer science & business media, Vol. 2, str.388; URL: https://books.google.hr/books?id=tTSGbDAAKGkC&pg=PA388&lpg=PA388&dq=bottom+up+spillover+theory&source=bl&ots=wn9zp3Z-9L&sig=gx4_ltdmxsJNZ2mmiMc1oQo7Nps&hl=hr&sa=X&ei=yiohVeqAKcnfOKTLgeAL&ved=0CFQQ6AEwBQ#v=onepage&q=bottom%20up%20spillover%20theory&f=false ; (13.8 2018.)

[9] Brkljačić T., Kaliterna Lipovčan Lj., (2010): Zadovoljstvo životom i osjećaj sreće kod studenata; Suvremenapsihologija 13, 2, str.191; URL: http://www.google.hr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CCMQFjAB&url=http%3A%2F%2Fhrcak.srce.hr%2Ffile%2F123586&ei=HTIhVZnnOcLJPJ-7gcAN&usg=AFQjCNHdCACP2CBgC-pse_YSmZ0IrLXzXQ&sig2=eJeiE5JN0fCrU2EgAoZ-pw ; (13.8.2018)

[10] Machado M., Brites R., Magalhaes A. sa Sa M. J., (2011): Satisfaction with higher education: Critical data for student development, Vol. 46, No. 3, str. 415-432; URL: https://www.jstor.org/stable/41231589?seq=1#page_scan_tab_contents (13.8.2018)

[11] Machado M., Brites R., Magalhaes A. sa Sa M. J., (2011): Satisfaction with higher education: Critical data for student development, Vol. 46, No. 3, str. 415-432; URL: https://www.jstor.org/stable/41231589?seq=1#page_scan_tab_contents (13.8.2018)

Kompleksnost problematike zadovoljstva studenata studentskim životom se vidi i u radu Aldemir i Gulcan (2004)[12] gdje su došli do zaključka kako postoje četiri velike grupe faktora koje utječu na zadovoljstvo studenata:

- **Institucionalni faktori**

  Sastoje se od akademskih faktora kao što su kvaliteta obrazovanja, nastavni materijali, odnos studenata i nastavnog osoblja, i sl.
- **Izvannastavni čimbenici**

  U izvannastavne čimbenike spadaju sportske, socijalne, zdravstvene i kulturne aktivnosti, te način prijevoza kojim se omogućuje studentima dolazak do visokoškolskog objekta u kojem se obrazuju.
- **Studentska očekivanja**

  Studentska očekivanja su snažno povezana s mogućnošću zaposlenja nakon studija koji je jedan od važnijih faktora za pohađanje određenog fakulteta.
- **Studentska demografija**

  Studentska demografija se odnosi na demografske faktore kao što su spol, dob, financijska situacija i sl. koji znatno utječu na odabir studija.

Slično istraživanju Aldemir i Gulcan (2004), Rode i suradnici (2005) definiraju model baziran na različitim grupama faktora koji utječu na ukupno zadovoljstvo studenata životom gdje visokoškolsko obrazovanje igra znatnu ulogu kao jedan od faktora utjecaja, a taj model izgleda ovako:

[12] Machado M., Brites R., Magalhaes A. sa Sa M. J., (2011): Satisfaction with higher education: Critical data for student development, Vol. 46, No. 3, str. 415-432; URL: https://www.jstor.org/stable/41231589?seq=1#page_scan_tab_contents (13.8.2018)

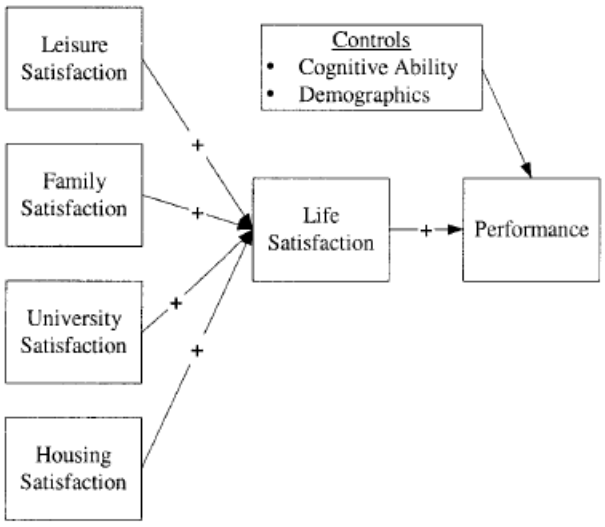


FIGURE 1
Predicted Path Analytic Model: Domain Satisfactions, Life Satisfaction and Student Performance, Controlling for Cognitive Ability and Demographic Variables

Slika 1: Rode model

Izvor: Rode C. J., et al., (2005): Life satisfaction and student performance; Academy of management learning & education,Vol.4,No.4,str.421-433;URL: http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.584.4271&rep=rep1&type=pdf (13.8.2018)

Kao što se na slici iznad može vidjeti istraživanje je obuhvatilo područja zadovoljstva koja su usko vezana za studentsku populaciju gdje se primjerice posao nije uzimao u obzir kao faktor zadovoljstva jer većina studenata uopće ili ne radi ili radi samo povremeno. Istraživali su se faktori kao što su zadovoljstvo slobodnim aktivnostima, studijem, kućanstvom i odnosima u obitelji. Na slici se može primijetiti kako se istraživanje nije baziralo na utjecaju faktora kao zasebnih jedinica na zadovoljstvo životom, nego kao zajedničkim utjecajem svih relevantnih faktora na zadovoljstvo studenata ukupnim životom.

Iz svega prethodno navedenog može se vidjeti kako zadovoljstvo studenata studentskim životom nije jednostavno pitanje. U sljedećem poglavlju definirat ćemo utjecaj informatizacije sveučilišta na povećanje zadovoljstva studenata studentskim životom kao predmet istraživanja ovog rada.

1.3. Predmet istraživanja

Kao što se može vidjeti u prethodnom poglavlju mnoga su istraživanja provedena na temu zadovoljstva studenata studentskim i ukupnim životom. Predmet ovog istraživanja će biti kako je informatizacija sveučilišta i fakulteta utjecala na povećanje zadovoljstva studenata studentskim životom.

Pažnja će se usmjeriti na to kako je informatizacija poboljšala nastavne metode učenja, kako se je ubrzao prijenos informacija između nastavnog osoblja i studenata, i drugi faktori koji su utjecali na promjene koje se direktno odnose na akademski uspjeh studenata.

Uz to istražit ćemo kako je informatizacija utjecala na povećanje zadovoljstva izvannastavnim aktivnostima, gdje ćemo posebnu pažnju usmjeriti na dostupnost aplikacije Unispot kreirane od strane Sveučilišta u Splitu čiji je cilj osigurati informacije studentima o izvannastavnim aktivnostima. Također ćemo istražiti način promidžbe ove aplikacije te koliko je aplikacija uspjela povećati zadovoljstvo studenata.

1.4. Ciljevi istraživanja

Iz prethodnih poglavlja može se vidjeti kako su inozemni istraživači proveli mnoga istraživanja na temu zadovoljstva studenata studentskim životom. No ovi istraživači nisu na stali na ovoj problematici nego i su i proširili istraživanja kako bi doznali da li je i kako kvaliteta i zadovoljstvo studenata studentskim životom utjecalo na ukupno zadovoljstvo studenata životom općenito.

S druge strane u Hrvatskoj nije provedeno mnogo istraživanja na ovu temu te zbog toga se u ovom radu želi istražiti već spomenuto pitanje.

Istraživanje će se provoditi na cjelokupnom sveučilištu u Splitu na temelju problema i predmeta istraživanja koji su u prethodnim poglavljima već objašnjeni. Uz to postavljene su određene hipoteze koje se žele dokazati, a koje nas ujedno i upućuju na ciljeve koji se žele postići.

Ciljevi ovoga rada su:

- definirati pojam informatizacije i istražiti utjecaj informatizacije na ukupno zadovoljstvo studenata
- istražiti kako informatizacija nastavnih aktivnosti utječe na ukupno zadovoljstvo studenata
- istražiti kako informatizacija izvannastavnih aktivnosti utječe na ukupno zadovoljstvo studenata
- donijeti zaključak o utjecaju informatizacije na ukupno zadovoljstvo studenata

1.5. Metode istraživanja

U svrhu izrade diplomskog rada potrebno je navesti metode koje će se koristiti u istraživanju. Ovaj rad sastojat će se od teorijskog i empirijskog dijela.

Teorijski dio će se bazirati na znanstvenim člancima objavljenim u Hrvatskoj i inozemstvu, a uz to koristit će se izvori poput interneta i online baza podataka gdje su potrebne informacije također dostupne.

Empirijski dio bazirat će se na anketiranju i intervjuiranju studenata gdje će se doći do subjektivnih podataka tj. njihova mišljenja o utjecaju informatizacije na povećanja zadovoljstva studentskim životom i ukupnim životom.

Koristit će se sljedeće znanstvene metode u istraživanju: metoda deskripcije, metoda kompilacije, induktivno-deduktivna metoda, anketiranje, te metoda dokazivanja.

Metoda kompilacije je preuzimanju rezultata istraživanja drugih istraživača gdje se uzimaju njihova opažanja, rezultati i zaključci kako bi se upotpunio rad s ciljem boljeg razumijevanja problematike. Uz to će se koristiti i metoda deskripcije gdje će se opisati teorijske spoznaje nastale u drugim radovima o području istraživanja koje se promatra.

Induktivno-deduktivna metoda koristit će se za objašnjavanje dokazanih i otkrivanja novih spoznaja, za dokazivanje postavljenih hipoteza, te za predviđanje budućih događaja.

Anketiranje će se koristiti kako bi se došlo do mišljenja određenog broja studenata o pitanjima koja se istražuje te na osnovu tih podataka donijeti zaključak o utjecaju informatizacije na zadovoljstvo studenata studentskim životom i ukupnim životom. Ovi zaključci se donose metodom dokazivanja i opovrgavanja što predstavlja misaoni postupak utvrđivanja istinitosti spoznaja do kojih smo došli tijekom istraživanja tj. ovom metodom ćemo provjeriti točnost postavljenih hipoteza ovoga istraživačkog rada.

1.6. Doprinos istraživanja

Budući kako u Hrvatskoj nije provedeno mnogo istraživanja problematike koja se u ovom radu istražuje ovaj rad će biti od određene važnosti u literaturi u hrvatskoj o ovom pitanju. Pomoći će budućim istraživačima da spoznaju koji su faktori utjecali na zadovoljstvo studenata studentskim životom i ukupnim životom te će moći vidjeti kakvu ulogu je informatizacija odigrala u svemu tome.

Oni koji budu istraživali ovu problematiku u budućnosti moći se proširiti spoznaje o problematici zadovoljstva studenata ukupnim životom tako što će moći koristit rezultate ovoga rada i uvidjeti na osnovu važnosti pojedinih faktora gdje započeti svoja istraživanja i na taj način uštedjeti vrijeme izbjegavajući one faktore koji nisu toliko bitni za njihov rad.

Ovo istraživanje može biti i od pomoći institucijama nad kojima se ovo istraživanje provodi gdje mogu doći do informacija o zadovoljstvu studenata i unaprijediti ono što je potrebno kako bi kao institucije poboljšale konkurentnost na tržištu te kako bi na taj način privukle buduće studente na pohađanja studija ovih obrazovnih institucija.

1.7. Sadržaj diplomskog rada

U uvodnom dijelu ovog diplomskog rada definirati će se problem istraživanja prema teorijskim aspektima znanstvenih radova koji se odnose na temu utjecaja informatizacije na zadovoljstvo studenata. Definirati će se faktori koji utječu na zadovoljstvo studenata te će se odrediti model

koji će se koristiti prilikom istraživanja i analiziranja faktora zadovoljstva studenata. U uvodnom dijelu biti će definiran i predmet istraživanja kao što su utjecaji informatizacije na zadovoljstvo studenata nastavnim i izvannastavnim aktivnostima. Kod teme izvannastavnih aktivnosti pobliža pažnja će se usmjeriti na ispitivanje utjecaja korištenja Unispot aplikacije na zadovoljstvo studenata. U uvodnom dijelu također će biti definirani ciljevi istraživanja, metode istraživanja, te doprinos istraživanju.

U drugom poglavlju biti će definiran marketinški značaj zadovoljstva potrošača. Objasnit će se koje su to grupe atributa koje imaju utjecaj na proces formiranja zadovoljstva potrošača. Uz to objasnit će se i razlika između zadovoljstva potrošača u profitnom i neprofitnom sektoru.

U trećem poglavlju objasniti će se pojam obrazovanja, važnost obrazovanja za čovjeka i društvo. Također će se prikazati kako je podijeljeno obrazovanje, prikazati će se stupnjevi obrazovanja u Republici Hrvatskoj, te će se objasniti povijest visokog školstva i obrazovanja u Republici Hrvatskoj.

U četvrtom poglavlju objasniti će se i definirati pojmovi informatizacije, informatičke tehnologije, informacija. Predstaviti će se tipovi informatičkih tehnologija koje se koriste kako bi se pristupilo potrebnim informacija. Objasniti će se također i važnost informatizacije obrazovnih ustanova.

U petom poglavlju biti će prezentiran kratak opis predmeta i modela istraživanja. Predstaviti će se istraživačke hipoteze, te objasniti postupak istraživanja i definirati uzorak koji je bio temelj za provođenje anketiranja kako bi se prikupili potrebni podaci za empirijsko istraživanje teme ovoga rada. Najveći dio poglavlja odnosi se na prezentaciju podataka prikupljenih anketiranjem te na njihovu interpretaciju.

Šesto poglavlje će biti zadnje poglavlje gdje će se donijeti zaključak o tematici koja se istraživala. Nakon toga bit će prezentirani popis literature, popis tablica i slika, sažetak, te potrebni prilozi.

2. MARKETINŠKI ZNAČAJ ZADOVOLJSTVA POTROŠAČA

Pojam zadovoljstva potrošača se najčešće koristi u marketingu koji pokazuje koliko su potrošači zadovoljni proizvodom i/ili uslugom koje na tržištu nudi određeno poduzeće ili grupa poduzeća. Primarni cilj kod proučavanja i mjerenja zadovoljstva potrošača je saznati je li proizvod i/ili usluga ispunio/la očekivanja koje su potrošači imali prije kupnje samoga proizvoda. [13]

Postoje razne definicije zadovoljstva potrošača, a ovdje ćemo navesti neke od njih.

Među prvima potrebno je predstaviti definiciju zadovoljstva potrošača koju je definirao Kano (1984). Kano navodi kako ne pridonose svi atributi proizvoda ili usluge jednako sveukupnom zadovoljstvu potrošača. Zbog toga je Kano definirao tri različite grupe atributa koji imaju utjecaj na proces formiranja zadovoljstva potrošača. Kano tri grupe atributa koje definiraju zadovoljstvo potrošača su:[14]

1. Očekivane izvedbene varijable

   Očekivane izvedbene varijable predstavljaju osnovne značajke koje proizvod ili usluga treba imati kako bi motivirali potrošača na kupnju tog proizvoda ili usluge. Osnovne značajke proizvoda ili usluge su očite značajke koje proizvod ili usluga treba sadržavati i koje potrošač neće posebno razlikovati od ostalih značajki. Kada osnovne značajke čije postojanje kod proizvoda ili usluge nisu prisutne, potrošač će smatrati kupovinu istih neprihvatljivom i potrošač će biti nezadovoljan.

2. Jednodimenzionalne izvedbene varijable

   Jednodimenzionalne izvedbene varijable predstavljaju očekivanja koje potrošač ima od proizvoda ili usluge, a to mogu biti očekivana razina kvalitete proizvoda, očekivana

[13] Wikipedia.org: Customer satisfaction https://en.wikipedia.org/wiki/Customer_satisfaction Farris, Paul W.; Neil T. Bendle; Phillip E. Pfeifer; David J. Reibstein (2010). Marketing Metrics: The Definitive Guide to Measuring Marketing Performance. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education, Inc.

[14] Spillan J.E. (2012): What are the characteristics of customer satisfaction among Chilean consumers [Internet] raspoloživo na: http://webapps.roanoke.edu/businessweb/SEINFORMS%202012%20-%20Proceedings/proc/p120603003.pdf (29.09.2019)

brzina izvedbe usluge, i slično. Ove varijable su u linearnoj vezi sa razinom zadovoljstva potrošača. Što je veće zadovoljstvo jednodimenzionalnim varijablama to će biti veće zadovoljstvo i samoga potrošača.

3. Privlačne izvedbene varijable

Privlačne izvedbene varijable predstavljaju one značajke proizvoda ili usluge čije postojanje kod proizvoda ili usluge potrošač ne očekuje, ali čije postojanje može izazvati oduševljenje kod potrošača. Postojanje ovih varijabli dovesti će do povećanja zadovoljstva potrošača, a u slučaju nepostojanja ovih varijabli neće biti negativnih posljedica na zadovoljstvo potrošača jer potrošan nije niti očekivao njihovo postojanje.

Kanov model definicije zadovoljstva potrošača predstavlja osnovne smjernice identifikacije ključnih značajki koje mogu znatno povećati zadovoljstvo potrošača. Nedostatak ovog modela je u tome što ne objašnjava potrošačevu motivaciju i razloge zašto su neke od ovih varijabli važnije od drugih.

Woodruff i Gardial (1996) su predstavili svoju definiciju zadovoljstva potrošača koja je potpunija jer sumira mnoge aspekte zadovoljstva potrošača. Ovi autori definiraju zadovoljstvo potrošača kao potrošačev skup svih pozitivnih i negativnih reakcija s obzirom na percipiranu vrijednost ponuđenog proizvoda ili usluge u određenoj kupovnoj situaciji. Zadovoljstvo potrošača se može opisati kao osjećaj koji nastaje kao trenutna reakcija nakon kupnje proizvoda ili usluge te kao akumulacija sveukupnih iskustava sa sveukupnim iskustvom s proizvodom, uslugom, ili organizacijom koja proizvod ili uslugu nudi na tržištu.[15]

Zeithaml i Bitner (2000) izvode definiciju zadovoljstva potrošača iz Oliverove (1980) paradigme koja navodi kako je zadovoljstvo definirano ispunjavanjem očekivanja i percipirane izvedbe proizvodom ili uslugom. Na osnovu toga Zeithaml i Bitner opisuju zadovoljstvo potrošača kao

[15] Woodruff, R. B., & Gardial, S. F. (1996). Know Your Customer: New Approaches to Understanding Customer Value and Satisfaction. Cambridge, MA: Blackwell Publishers, Inc.

„potrošačeva evalucija proizvoda ili usluge u terminima je li proizvod ili usluga ispunila njihove potrebe i očekivanja“.[16]

Schneider (2000) predstavlja svoju definiciju zadovoljstva potrošača gdje je Schneider usredotočen na analizu kako je zadovoljstvo formirano kod potrošača. Schneider zaključuje kako je zadovoljstvo potrošača psihološki proces tijekom kojega potrošač uspoređuje percipiranu razinu organizacijske izvedbe s obzirom na svoje standarde i očekivanja.

Zadovoljstvo potrošača je ključan faktor dugoročnog uspjeha poduzeća što potvrđuje činjenica kako su poduzeća koja prodaju kvalitetnije proizvode i/ili usluge postala lideri u prodaji i ostvarenju dugoročne lojalnosti od strane potrošača koji od tih istih poduzeća i kupuju (Gilbers & Veloutson, 2006.). Zadovoljstvo potrošača je primarni faktor koji determinira hoće li potrošači ponovno kupovati od specifičnog poduzeća (Wong & Sohal, 2003; Burns & Neiser, 2006).

Zadovoljstvo potrošača je vrlo bitan faktor za svako poduzeće bez obzira na to da li poduzeće pripada profitnom ili neprofitnom sektoru. U sljedeća dva poglavlja ćemo objasniti razliku i važnost zadovoljstva potrošača u profitnom i neprofitnom sektoru.

2.1. Zadovoljstvo potrošača u profitnom sektoru

Potrošači imaju određene potrebe ili probleme za koje traže rješenja, a često su ta rješenja dostupna u obliku proizvoda i/ili usluga na tržištu od strane raznih poduzeća. Ako poduzeće uspije riješiti potrošačev problem zauzvrat neće samo dobiti novac kao dio transakcije za proizvod ili uslugu koju prodaje već može dobiti i zadovoljna potrošača.

S obzirom kako živimo u informacijskom vremenu, gdje veliki broj potrošača može doći do velikog broja potrebnih informacija bez znatnih ograničenja, može se zaključiti kako informacija ima svoju težinu i utjecaj na zadovoljstvo potrošača. Budući kako potrošači mogu doći do velikog broja informacija ne samo o proizvodu ili usluzi koje poduzeće nudi na tržištu; već i o samom poduzeću, vlasniku/cima poduzeća, ugledu poduzeća i slično; potrošači i bez kupovine proizvoda

[16] Zeithaml, V.A. and Bitner, M.J. (2000) Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm. 2nd Edition, McGraw-Hill, Boston.

ili usluga mogu donijeti svoj osobni sud o tome koliko im je bolje kupiti proizvod ili uslugu od jednog poduzeća umjesto od njegovih konkurenata na tržištu.

Zadovoljstvo potrošača prikupljenim informacijama o poduzeću prije same kupovine može odrediti poslovni uspjeh poduzeća, a što je i upravo i razlog zašto mnoga poduzeća investiraju znatne količine novca u marketinške aktivnosti (promocija proizvoda i usluga, brandiranje ...).

Na osnovu ovoga što je prethodno napisano možemo zaključiti kako je zadovoljstvo potrošača subjektivne prirode. Uz to može se zaključiti kako je za poduzeće vrlo bitno ne samo imati kvalitetan proizvod i/ili uslugu nego kontinuirano pratiti, putem marketinških aktivnosti (anketa, intervju, i slično), kolika je razina zadovoljstva potrošača koji od tog istog poduzeća i kupuju proizvode i usluge. Što je viša razina zadovoljstva potrošača to će biti potrošači lojalniji poduzeću što na kraju može rezultirati ponovljenom kupnjom proizvoda i/ili usluge koje poduzeće nudi na tržištu. [17]

Zašto je zadovoljstvo vrlo bitan faktor za svaku vrstu poduzeća je u činjenici kako će zadovoljni kupci najvjerojatnije nastaviti koristiti usluge ili kupovati proizvode od tog istog poduzeća dok kod nezadovoljni postoji veća mogućnost da neće nastaviti koristiti usluge ili kupovati proizvode od tog istog poduzeća.[18] Što potrošači duže nastavljaju koristiti usluge poduzeća ili kupovati više proizvoda kroz duži vremenski period to je veći pokazatelj uspješnosti poslovanja samoga poduzeća.

Istraživanje koje je proveo Coldwell (2001) naziva: „Growth Strategies International (GSI) performed a statistical analysis of Customer Satisfaction"[19] u kojem je sudjelovalo više od dvadeset tisuća ispitanika (20.000) u četrdeset (40) različitih zemalja donijelo je za zaključak sljedeće o zadovoljstvu potrošača:

---

[17] Jan Eklof, Olga Podkorytova & Aleksandra Malova (2018) Linking customer satisfaction with financial performance: an empirical study of Scandinavian banks, Total Quality Management & Business Excellence,DOI: 10.1080/14783363.2018.1504621

[18] Tse, D., "A Model of Consumer Post-Choice Processes", Unpublished Doctoral Dissertation, University of California, Berkeley, 1984

[19] Haaften, R. (2019). *Effect of customer satisfaction on profitability*. [internet] Van-haaften.nl. raspoloživo na: https://www.van-haaften.nl/customer-satisfaction/customer-satisfaction-models/83-effect-of-customer-satisfaction-on-profitability (29.09. 2019)

- Potpuno zadovoljan potrošač pridonio je 2.6x više prihodu poduzeća u usporedbi sa prosječno zadovoljnim potrošačem
- Potpuno zadovoljan potrošač pridonio je 17x više prihodu poduzeća u odnosu na prosječno nezadovoljnog potrošača
- Potpuno nezadovoljan potrošač utječe na smanjenje prihoda poduzeća 1.8x u odnosu koliko potpuno zadovoljan potrošač pridonese rastu poduzeća

Brojne studije koje su istraživale utjecaj zadovoljstva potrošača na ponovljenu kupnju, vjernost potrošača poduzeću i njegovo zadržavanje donijele su slične zaključke. Neki od tih zaključaka su kako zadovoljni potrošači će podijeliti svoje iskustvo sa pet do šest osoba, dok s druge strane nezadovoljni potrošači će osvoje nezadovoljstvo prenijeti na deset drugih osoba. Također se došlo do zaključka kako se mnogi potrošači neće žaliti na proizvod, uslugu, i poduzeće nego će rješenje potražiti kod konkurenata. Uz to poduzeća trebaju razumjeti i financijsku stranu zadovoljstva potrošača jer je za 25% skuplje pronaći novoga kupca nego što je održavanje zadovoljstva već postojećih potrošača na pozitivnoj razini.

Posljedice koje donosi zadovoljstvo potrošača, to jest nezadovoljstvo potrošača prema Hoyer i Maclnnis (2001) su:[20]

- Prestanak kupovine proizvoda i/ili usluge
- Potrošačevo žaljenje poduzeću ili trećoj strani o nezadovoljstvu kupljenog proizvoda i/ili usluge i traženje povrata novca
- Uključenost potrošača u širenju negativne slike o poduzeću usmenom predajom

Iz svega navedenog možemo zaključiti kako nezadovoljstvo i negativno iskustvo potrošača može znatno utjecati na poslovni uspjeh profitnog poduzeća i stoga je za poduzeće od ključne važnosti voditi računa o zadovoljstvu svojih kupaca.

[20] Hoyer, W. D. & MacInnis, D. J., 2001, Consumer Behaviour. 2nd ed., Boston, Houghton Mifflin Company

2.2. Zadovoljstvo potrošača u neprofitnom sektoru

Pojam neprofitnih organizacija označava institucije koje za cilj imaju unaprjeđenje društva stvarajući odgovorne pojedince i odgovorne organizacije. Neprofitne organizacije utječu na donošenje politika, zakona, i regulativa za unaprjeđenje društva preko povećanja kvalitete života svih sudionika određene zajednice (svijeta, države, poduzeća, i pojedinca). Neprofitne organizacije ne postoje kako bi ostvarivale profit nego kako bi služile pojedincu. Specifično je za neprofitne organizacije kako su vođene misijom, imaju velik broj dionika, povezane su sa drugim neprofitnim organizacijama, i imaju ograničene resurse. Neprofitne organizacije djeluju na područjima socijalnih usluga, obrazovanja i istraživanja, zdravstva, okoliša, religija, kulture i rekreacije, razvoja i stanovanja, prava i politike, međunarodnih aktivnosti itd.

Kao što vidimo neprofitni sektor usko je vezan s konceptom društvene odgovornosti i društveno odgovornim poslovanjem koje definira način upravljanja organizacijom gdje se za cilj ima pozitivan učinak na društvo i okoliš. Temelji se na etičkom ponašanju i usklađeno je sa zakonom i pravnim regulativama zemlje u kojoj se organizacija nalazi i djeluje.

Kako bi se moglo otvoreno i transparentno pratiti mjerenje utjecaja organizacije na društvo, 2000. godine pokrenut je projekt za izvještavanje o društvenoj odgovornosti naziva GRI ili Global reporting initiative koji definira okvire za izvještavanje o održivosti organizacija.

Društvene odgovornosti u okviru GRI-a su podijeljene u tri kategorije. Ova podjela društvene odgovornosti predstavljena je prema autorima Tench i Yeomans[21] , a koju je izvorno definirao Peach 1987. godine. Tri kategorije društvene odgovornosti su ekonomija, okoliš, i društvo.

S obzirom kako neprofitne organizacije imaju visok stupanj društvene odgovornosti one postoje zbog četiri faktora:

- **Politički faktor** – Razvoj demokratskog društva, tolerancije, i tržišnog gospodarstva.
- **Ekonomski faktor** – Nepovoljna gospodarska situacija, nezaposlenost, privatizacija gospodarstva.

[21] Tench, R. and Yeomans, L. (2009). *Exploring public relations*. Harlow: Financial Times Prentice Hall.

- **Socio-kulturološki faktor** – Nove društvene kategorije, poboljšanje uvjeta rada za zaposlene, unaprjeđenje kvalitete života u zajednici, i volontiranje.
- **Tehnološki faktor** – Novi oblici komunikacije i jednostavno prikupljanje informacija.

Iako neprofitne organizacije imaju najveći stupanj odgovornosti prema društvu one same ne ostvaruju nagrade za sudjelovanje u poboljšanju društva. Potrošači prilikom davanja potpore ovim organizacijama također bivaju nagrađeni jer zauzvrat dobivaju osjećaj zadovoljstva.

Postojanje proizvoda koji ima poveznicu s nekom specifičnom dobrotvornom svrhom može utjecati na odluku potrošača da kupi taj proizvod umjesto konkurentskog koji nije povezan s nekom dobrotvornom svrhom. Ovim načinom poduzeća za potrošača stvaraju dodatnu vrijednost i na taj način povećaju zadovoljstvo potrošača jer potrošači osjećaju kako su učinili dobro djelo.

S druge strane postoje i negativne posljedice na zadovoljstvo potrošača prilikom kupovine proizvoda koji imaju određeni društveni utjecaj. Ako potrošači osjete kako se po njihovoj procjeni poduzeće previše koristi konceptom društveno odgovornog marketinga onda utjecaj na njihovo zadovoljstvo može biti negativan. Potrošači mogu početi misliti kako poduzeća možda više ne trebaju njihovu pomoć i zbog toga mogu postati indiferentni prema tom poduzeću. Također potrošači mogu početi osjećati kako se primjenom ovog koncepta ne financira samo projekt od društveno značaja, nego se možda i financira projekt razvoja proizvoda i/ili usluga od kojih društvo nema znatnih koristi.

Tek u zadnjih nekoliko desetljeća društveno odgovorno poslovanje dobiva sve više na važnosti kod vođenja poduzeća gdje više ne vode brigu samo o profitima i rastu poduzeća nego se vodi i računa o utjecaju na društvo i okoliš. Bez obzira o kojoj vrsti poduzeća i organizacije se radi, profitno ili neprofitno orijentiranoj, društveno odgovorno poslovanje može imati znatan pozitivan utjecaj na povećanja zadovoljstvo potrošača.

Dalje u ovom radu ćemo se usredotočiti na neprofitni sektor i zadovoljstvo potrošača u neprofitnom sektoru. Točnije, usredotočit ćemo se na zadovoljstvo studenata informatizacijom visokoškolskog obrazovanja.

3. VAŽNOST OBRAZOVANJA I PODJELA OBRAZOVANJA U HRVATSKOJ

Do sad se govorilo o predmetu istraživanja, problematici, ciljevima, i metodama istraživanja. Nakon toga objašnjen je, s marketinške strane, značaj zadovoljstva potrošača u profitnom i neprofitnom sektoru. S obzirom kako se zadovoljstvo studenata odnosi na neprofitni sektor (školstvo i obrazovanje) potrebno je definirati što je to visoko školstvo i kolika je značajnost visokog školstva u Republici Hrvatskoj kako bismo mogli donijeti zaključke o utjecaju informatizacije na zadovoljstvo studenata.

3.1. Važnost obrazovanja za čovjeka i društvo

Obrazovanje samo po sebi nije jednostavan pojam iako se na prvi dojam tako može zaključiti jer većina ljudi povezuje obrazovanje s pojmom školstva. Obrazovanje ne predstavlja samo način kako dolazimo do znanja, nego obrazovanje predstavlja i proces koji pomaže čovjeku raširit trenutno znanje. Obrazovanje pomaže čovjeku raspoznati što je ispravno, a što ne. Pravilno obrazovanje može pomoći čovjeku u unaprjeđenju svoga života. Ono može pomaći čovjeku u razvitku vještina koje će mu pomoći u stvaranju u njegovom kako poslovnom tako i privatnom svijetu. Tako da se može zaključiti kako obrazovanje pomaže čovjeku postati dobar.

Obrazovni sustav povezuje važnost obrazovanje s utjecajem na samo društvo. Zbog toga bilo kakva rasprava o obrazovanju može se smatrati raspravom o društvu jer svaka promjena u obrazovnom sustavu i obrazovanju će se odraziti na društvo. S obzirom kako je obrazovanje praktična društveno-socijalna aktivnost sve obrazovne aktivnosti i obrazovne vrijednosti moraju biti moralno i etički opravdane.

Svaki čovjek je slobodno biće i zbog toga ima pravo na obrazovanje koje za cilj ima eliminirati elemente određenih stereotipa, iracionalnosti, neznanja, prijenos uvjerenja jedne grupe ljudi na društvo kao cjelinu (različiti politički režimi kao što su komunizam, fašizam, itd.) i bilo kakvih drugih indoktrinacija koje pojedinca rješavaju njegove duhovne neovisnosti i slobode.

Poznati starogrčki filozof Aristotel definira tri vrline koje se odnose na ispravno vladanje novcem i koje samim time utječe na integritet osobe, a to su[22]:

- Velikodušnost
- Izdašnost
- Pravednost

Bez obzira na to je li čovjek dobar ili ne, njegovo vladanje novcem će drugima pokazati je li taj čovjek dobar ili loš. Pokazat će da li čovjek uistinu ima prethodno navedene vrline koje donose integritet čovjeku ili ne. U slučaju nedostatka novca čovjek nikada neće biti u prilici pokazati svoje pravo lice i zbog toga je uloga obrazovanja ponuditi čovjeku prava znanja koja će ga oblikovati kao pravednu, izdašnu, i velikodušnu osobu i pripremiti na situaciju kada čovjek bude imao višak novca. Čovjek koji ima višak novca, a uz to je moralna, etična i obrazovana osoba, će biti u mogućnosti napraviti mnogo dobrih djela za društvo čiji je dionik i tako utjecati pozitivno i na promjenu drugih ljudi u društvu.

Autori M.Hamm Cornel & L.B. Daniels[23] smatraju kako je obrazovanje normativni pojam koji podrazumijeva vezu između učenja i onoga što je vrijedno. Smatraju kako nijedan učitelj (u sustavu formalnog obrazovanja) ne može izbjeći donošenje vrijednosnih zaključaka i prosudba koje su uvjetovane vrijednosnim oblicima znanja.

Budući kako govoriti o obrazovanju znači prosuditi o vrijednostima, obrazovanje mora imati svoje ciljeve, tvrdi Richard S. Peters[24]. Ciljevi obrazovanja moraju biti u mogućnosti pridonijeti preobrazbi pojedinca u osobu s integritetom, što znači da moraju uključivati pojedinca u raspravu o vrijednostima. Prema Richardu S. Petersu obrazovanje mora omogućiti učenicima kritičko izražavanje o događajima i aktivnostima kako bi učenik mogao razviti sposobnost racionalnog razmišljanja. Racionalna osoba je sposobna raspoznati raznovrsnost ideja te ih podijeliti istinite i lažne, te na kraju djelovati sukladno tome koliko dobro određena osoba racionalno dijeli ideje.

[22] McKeon, R. (1941). The basic works of Aristotle. New York: Random House

[23] M. Hamm Cornel & L. B. Daniels, Moral Education in Relation to Values Education (Iz: *The Domain of Moral Education*, Edited by D. B. Cochrane; C. M. Hamm; A. C. Kazepides, Paulist Press Ramsey, New York, 1979), str. 17.

[24] Peters, R. S. (1967), *The Concept of Education*, Routledge & Kegan Paul, London,

Što je osoba racionalnija to će u konačnici biti više pozitivnih efekata na kvalitetu života same osobe i/ili zajednice u kojoj djeluje.

Međutim, postavlja se pitanje kako osoba može postati racionalna osoba?

Svaki pojedinac je različit od drugog pojedinca i o tome da li će osoba biti u mogućnosti racionalno razmišljati i donosit odluke ovisi o načinu spoznavanja i o načinima učenja pojedinca. Svaki pojedinac svojim rođenjem dobiva sposobnost postati racionalna osoba i osoba od integriteta koja će činiti dobro za sebe i društvo kojemu pripada. Kako bi se to ostvarilo potrebno je omogućiti pojedincu mjesto i način gdje će razviti već spomenutu sposobnost. Zbog toga se javlja potreba za obrazovanjem.

Proces obrazovanja dugotrajan je dugotrajan proces gdje učenici prolaze kroz različite stupnjeve stjecanja znanja. William Perry (19) je bio prvi istraživač koji je definirao četiri kategorije koje definiraju intelektualne faze kroz koje učenici prolaze:

1. Dualističko shvaćanje
2. Subjektivizam
3. Relativističko shvaćanje
4. Predanost

Prva faza, dualizam, je faza kod koje učenici vjeruju kako je svaki problem rješiv, kako su učenici oni koji trebaju naučiti koji je pravi odgovor, i kako učenici moraju biti poslušni autoritetu učitelja.

Druga faza je problemska faza kod koje se problemi dijele na dvije vrste: rješive, i probleme čije rješenje još nije poznato. Kod ove faze učenici povjerenju stavljaju u svoj unutarnji glas zbog čega se ova faza zove i subjektivna faza shvaćanja.

Treća faza je relativistička faza gdje svako rješenje problema mora imati svoje razloge koji moraju biti viđeni unutar određenog konteksta. Temeljna odrednica ove faze je kako svaki problem mora biti procijenjen jer je sve moguće kontekstualizirati.

Završna faza je predanost gdje se prihvaća neizvjesnost kao sastavni dio ljudskoga života. Kod ove faze do zaključaka se dolazi na osnovu osobnih iskustava i dokaza naučenih iz vanjskih izvora.

Budući kako čovjek sam po sebi ne može dobiti znanja potrebna za življenje kao moralna osoba i osoba od integriteta, potrebna je suradnja s drugim ljudima i međusobna razmjena znanja. Razmjena znanja u najvećoj mjeri se događa u školskim institucijama gdje učitelji prenose stečena znanja na svoje učenike.

Prije nego što definiramo podjelu obrazovanja, potrebno je napraviti razliku između obrazovanja i izobrazbe.

Obrazovanje teži konzervatizmu onoga najboljega iz prošlosti gdje također nosi i određene rizike koji mogu dovesti do konzervatizma elemenata obrazovanja koji se nisu pokazali dobrima u prošlosti. Ovo se osobito odnosi na elemente obrazovanja koji su u prošlosti bili potrebni, ali danas nakon promjene državnih ustroja (npr. s totalitarnih na demokratske) njihova funkcija više nije relevantna. Tijekom određivanja elementa koji će se uključiti u sustav školovanja kako bi se unaprijedili pojedinci, društva i gospodarstva potrebno je jasno odrediti razliku između obrazovanja i izobrazbe kako ne se ne bi pogrešni elementi uključili u sustav školovanja.

Razlika između izobrazbe i obrazovanja je u tome da je obrazovanje usmjereno na razvoj kreativne sposobnosti pojedinca dok je izobrazba usmjerena na sposobnost rješavanja praktičnih problema poslovanja. Može se zaključiti kako izobrazba ne podrazumijeva obrazovanje, dok obrazovanje s druge strane podrazumijeva izobrazbu.

Razliku obrazovanja i izobrazbe definirao je i John Wilson (12) koji tvrdi kako obrazovanje pokriva mnogo više građe i uzima u obzir mnogo više stvari u odnosu na izobrazbu.

Obrazovanje proizlazi iz termina educare što znači izvoditi (educo 3) jer obuhvaća stručnost koju osoba treba postići. Cilj obrazovanja je neovisna, nepristrana, i racionalna osoba. Što je više takvih osoba koje će biti sposobne razmjenjivati svoje znanje i sposobnosti s ostalim članovima društva, na moralno i etično prihvatljiv način, to će društvo biti razvijenije.

3.2. Podjela obrazovanja i stupnjevi obrazovanja u RH

Sve dosad napisano predstavlja važnost obrazovanja za pojedinca i društvo u cjelini. No, kako pojedinac sam ne može postati racionalna osoba i osoba od integriteta potrebno je školovanje pojedinca i prijenos znanja i vještina na pojedinca koji se obrazuje. Zbog toga obrazovanje se može podijeliti na:

- Formalno obrazovanje

  Formalno obrazovanje je obrazovanje koje se provodi u obrazovnim institucijama koje su akreditirane i čiji su programi odobreni od nadležnih državnih tijela. Po završetku formalnog obrazovanja učenici (studenti) stječu priznate diplome.

- Neformalno obrazovanje

  Neformalno obrazovanje je obrazovanje kod kojeg sudionici ne stječu diplome. Neformalno obrazovanje odnosi se najčešće na osposobljavanje odraslih osoba za rad i unaprjeđenje njihovih profesionalnih osobina.

Možemo vidjeti kako je glavna razlika između formalnog i neformalnog obrazovanja mogućnost stjecanja diploma verificiranih od strane akreditiranih obrazovnih institucija.

Langford tvrdi kako je u formalnom obrazovanju moguće razlikovati dvije strane. Jedna strana su učenici koji dobivaju znanje, dok drugu stranu predstavljaju učitelji koji su odgovorni za obrazovanje učenika. Kod neformalnog obrazovanja ne postoji odnos kao kod formalnog obrazovanja, tako da kod neformalnog obrazovanja osobi nedostaje osposobljenost za vrednovanje ideja, nedostaje mogućnost analiziranja i zaključivanja, te komuniciranja informacija.[25]

Obrazovanje i školstvo u Hrvatskoj zasnovano je u 10. st. Koje je bilo usko vezano uz svećenstvo i crkvu sve do 18.st. i odluke Marije Terezije 1774. o uvođenju obaveznog osnovnoškolskog obrazovanja za sve. Ovom odlukom sva mjesta u kojima je postojala župna crkva morala je otvoriti školu za djecu od sedme do dvanaeste godine.

[25] Glenn Langford & D. J. O'Connor (1973): *New Essays in the Philosophy of Education*, Routledge & Kegan Paul Ltd., London, 1973

Prva javna učiteljska škola osniva se 1849. u Zagrebu. Hrvatski sabor je 1874. godine prvi put donio odluku o donošenju prvog hrvatskog školskog zakona kojim je ustanovio obvezno petogodišnje školovanje i umjesto nastavnog njemačkog jezika, nastavni jezik postaje hrvatski jezik. Godine 1945. definirano je obvezno sedmogodišnje školovanje, a godine 1958. definirano je obvezno osmogodišnje školovanje za djecu od sedme do petnaeste godine života. Po završetku osnovne škole bilo je moguće nastaviti školovanje u srednjim školama, ali koje nije bilo obavezno pohađati po zakonu.

Školovanje u Hrvatskoj obuhvaća četiri razine:

- Predškolski odgoj
- Osnovno školovanje
- Srednje školovanje
- Visoko školovanje

„Predškolski odgoj u Republici Hrvatskoj obuhvaća odgoj, izobrazbu i skrb o djeci predškolske dobi, a ostvaruje se programima odgoja, naobrazbe, zdravstvene zaštite, prehrane i socijalne skrbi za djecu od šest mjeseci do polaska u školu. Sva djeca u Hrvatskoj koja do 1. travnja tekuće godine navrše šest godina obuhvaćena su obvezom upisa u osnovnu školu iste godine. Osnovna škola traje osam godina i obvezna je za svu djecu u dobi od 6 do 15 godina.“[26]

Sustav srednjeg obrazovanja u Hrvatskoj obuhvaća gimnazije, strukovne škole, umjetničke škole, industrijske i srodne te gospodarske I obrtničke škole u trajanju od tri godine.

„Školovanje na sveučilištu traje tri godine (šest semestara) za prvostupnika (preddiplomski studij) i pet (deset semestara) za magistra struke ili šest (dvanaest semestara) za doktora struke (diplomski studij). Poslijediplomski, doktorski studij traje tri godine (šest semestara). Naobrazbu za razinu prvostupnika nude i veleučilišta te visoke škole. Osim sveučilišnih, postoje i razni stručni i specijalistički studiji.“ [27]

[26] Wikipedia.org. (2019). *Obrazovanje u Hrvatskoj*. [internet] raspoloživo na: https://hr.wikipedia.org/wiki/Obrazovanje_u_Hrvatskoj (29.09.2019)
[27] Wikipedia.org. (2019). *Obrazovanje u Hrvatskoj*. [internet] raspoloživo na: https://hr.wikipedia.org/wiki/Obrazovanje_u_Hrvatskoj (29.09.2019)

Budući kako je svrha ovoga rada istraživanje utjecaja informatizacije na zadovoljstvo studenata, a studenti su dio visokoškolskog obrazovanja, u sljedećem poglavlju ćemo objasniti temeljne odrednice visokoškolskog obrazovanja u Hrvatskoj.

3.3. Visokoškolsko obrazovanje i sveučilišta u Hrvatskoj

Prethodno smo definirali važnost obrazovanja za pojedinca i društvo u cjelini i uvidjeli kako je obrazovanje bitno kako za boljitak pojedinca tako i za doprinos pojedinca društvu. Osiguranje kvalitete obrazovanja bitno je na svim razinama, a pogotovo u visokom obrazovanju koje može biti zahtjevan i dugotrajan proces.

Visokoškolsko obrazovanje u Hrvatskoj doživjelo je reformu zbog toga što je država Hrvatska imala motiv postati članicom Europske Unije, a Europska Unija poticala je potrebu stvaranja jedinstvenog europsko sustava visokog obrazovanja. Glavna odrednica i temelj za unaprjeđenje kvalitete visokog obrazovanja bila je Bolonjska deklaracija. Bolonjskom deklaracijom promiče se suradnja europskih obrazovnih institucija u osiguravanju kvalitete te definiranju kriterija i metodologija za usporedbu kvalitete. Postojanjem sustava za osiguranje kvalitete moguće je uspoređivati diplome i kvalifikacija koje određena diploma sa sobom nosi zbog čega se pridodaje i važnost razvoju nacionalnih sustava za osiguranje kvalitete pri obrazovnim institucijama. Reformom visokoškolskog obrazovanja olakšana je mobilnost i distribucija informacija o osiguravanju kvalitete na razini EU.

U Hrvatskoj se ostvario napredak osnivanjem Hrvatske zaklade za znanost čija je svrha promicanje znanstveno-tehnološkog razvoja, promicanje održivog gospodarskog razvoja, poticanje zapošljavanja, i sl. Republika Hrvatska je prepoznala i važnost prilagodbe obrazovnih programa sa ekonomsko-društvenim potrebama društva te je prepoznala važnost ulaganja u istraživanje i razvoj kao bitnog faktora za ostvarenje tehnološkog razvitka gospodarstva. Tome svjedoče i doneseni dokumenti kao što su: Akcijski plan za mobilnost istraživača čija je svrha olakšati mobilnost istraživača, poboljšati uvjete rada za istraživače, olakšati međunarodnu

suradnju i sl. te Strategija obrazovanja, znanosti, i tehnologije čija je svrha osiguranje dostupnosti obrazovanja svima pod jednakim uvjetima i znanost koja poboljšava hrvatsko društvo. [28]

Organizacija sveučilišta je se uglavnom provodila prema teritorijalnim odrednicama gdje su se udruživala dva ili više fakulteta u jednu zajednicu. Iako u Hrvatskoj danas imamo devet sveučilišta koja su većinom osnovana drugom polovicom dvadesetog stoljeća pa sve do danas, povijest ipak govori o dugoj tradiciji hrvatskih sveučilišta. Prvo osnovano sveučilište na području današnje Republike Hrvatske je bilo Sveučilište u Zadru koje je djelovalo od 1396. do 1807. godine. Nakon prestanka postojanja zadarskog sveučilišta, visokoobrazovne ustanove s područja Zadra su propadale drugim sveučilištima sve do ponovnog osnivanja Sveučilišta Zadar 2002. godine.

Jedno od najstarijih sveučilišta u Europi, i ujedno najstarije sveučilište u Hrvatskoj s neprekidnim djelovanjem jest Sveučilište u Zagrebu koje je osnovano 1669. godine i do dan danas nije prestajalo postojati. Iako je doživjelo preoblikovanje 1874. godine za vrijeme vladavine Franje Josipa I. ono se bez obzira na to i dalje smatra najstarijim sveučilištem u Hrvatskoj. Zbog prosvjeda na Zagrebačkom sveučilištu za vrijeme Hrvatskog proljeća 1971. godine vlasti su odlučile osnovati nova sveučilišta među kojima su bila: Sveučilište u Rijeci 1973. godine, Sveučilište u Splitu 1974. godine, Sveučilište u Osijeku 1975. godine. Postojanje ovih četiriju sveučilišta na prijelazu stoljeća bilo je formalno jer su visoko obrazovne djelatnosti fakulteti provodili skoro u potpunosti samostalno. U 21. stoljeću osnivaju se nova sveučilišta kao što je Sveučilište u Zadru 2002. godine, Sveučilište u Dubrovniku 2003. godine, Sveučilište u Puli 2006. godine, Hrvatsko katoličko sveučilište u Zagrebu 2006. godine. Najnovije sveučilište osnovano je 2014. godine integracijom Varaždinskog veleučilišta i Medijskog sveučilišta iz Koprivnice koje nosi naziv Sveučilište sjever, a koje se nalazi u gradovima Varaždinu i Koprivnici. [29]

Sveučilišta u Hrvatskoj „proizvode“ visokokvalificirane stručnjake koji su spremni biti produktivni u proizvodnji i znanstvenom radu i na taj način pridonijeti razvitku i napretku

[28] Kuljanić Huzjak, M. (2019). *Analiza obrazovne strukture u Republici Hrvatskoj*. [internet] Zir.nsk.hr. raspoloživo na: https://zir.nsk.hr/islandora/object/unin%3A1827 (29.09.2019)

[29] Wikipedia.org. (2019). *Sveučilište*. [online] raspoloživo na: https://hr.wikipedia.org/wiki/Sveu%C4%8Dili%C5%A1te#Suvremena_sveu%C4%8Dili%C5%A1ta (29.09.2019)

hrvatskog društva. Kako je ovaj rad usmjeren na zadovoljstvo studenata informatizacijom Sveučilišta u Splitu sljedeća poglavlja će se odnosi upravo na već spomenuto sveučilište.

4. INFORMATIZACIJA

4.1. Općenito o informatizaciji, informatičkoj tehnologiji i informacijama

Pojam informatizacija dolazi od engleske riječi „information“ i označava proces distribucije informacija, njihova spremanja, te načina pristupanja informacijama.

Informatizacija poboljšava komuniciranje i omogućava dostupnost informacija svima kojima je ta informacija potrebna bez obzira na njihovu fizičku udaljenost. Zbog toga je pojam informacija vrlo važan pojam modernog društva gdje se na informaciju može gledati kao na proizvod informacijskog sustava. Informacija predstavlja krajnji rezultat obrade i organizacije podataka koji imaju logično značenje onomu koji prima podatke koji čine informaciju.

Tehnologija koja nam omogućava prijenos informacija naziva se informatička tehnologija.

Informatička tehnologija (IT) je razvoj, istraživanje, provedba, dizajn i upravljanje informatičkim sustavima pogotovo programskom opremom (software) i računalnom sklopovskom podrškom (hardware). **(***Wikipedia, 26.09.2019***)** Programska oprema (eng. software) je neopipljivi dio računala kojeg čine programi, podaci, i informacije koje se nalaze na računalu s tim da se operacijski sustav ne uključuje u definiciju software-a. S druge strane računalna sklopovska podrška (eng. hardware) se odnosi na opipljivi dio računala kojeg čine razni dijelovi kao što su matična ploča, procesor, tvrdi disk, tipkovnica, itd.

Danas se koriste tri tipa informatičkih tehnologija kako bi se pristupilo informacijama, a to su:

- Mobilna tehnologija

  Pametni mobilni telefon (smartphone) je elektronički uređaj koji služi za komunikaciju. Zbog lakoće u prenošenju uređaja i zbog veličine ljudi ih nazivaju i „džepnim računalima“. Sadržavaju aplikacije za primanje elektroničke pošte, pristup internetu, pristup različitim socijalnim mrežama, itd.

- Prijenosno računalo (laptop)

  Prijenosno računalo (engl. laptop) je računalo manjih dimenzija u odnosu na standardno računalo. Sadrži sastavne dijelove standardnog osobnog računala kao što su tipkovnica, pokazivač, zaslon i zvučnici, dok za napajanje koristi punjivu bateriju. Hardwareska snaga prijenosnih računala je manja u odnosu na standardna osobna računala zbog fizičkih ograničenja dimenzija prijenosnog računala. Prijenosno računalo sastoji se od dva rasklopna dijela gdje jedan dio predstavlja zaslon dok drugi dio predstavlja tipkovnicu i pokazivač ispod kojih je smješten tvrdi disk, matična ploča, procesor, radna memorija itd. Najveća prednost prijenosnih računala je upravo njihova prenosivost.

- Računalo

  Računalo je složen uređaj koji služi za izvršavanje matematičkih operacija ili kontrolnih operacija koje se mogu izraziti u numeričkom ili logičkom obliku. Računala su sastavljena od dijelova koji obavljaju jednostavnije, jasno određene funkcije. Složeno međudjelovanje tih dijelova rezultira sposobnošću računala da obrađuje informacije. Sastoji se od

Vidimo kako je bit informatizacije prijenos informacija pomoću informatičkih tehnologija. Računalni uređaji brže obrađuju podatke i informacije nego što to može čovjek samostalno i tako zamjenjuje određenu radnu snagu, ali i stvara nove poslove za novu radnu snagu. Samim nastankom računala logičan slijed je bio nastanak ideje o povezivanju tih računala u jednu mrežu koju danas nazivamo internetom.

Internet je javno dostupna globalna mreža koja povezuje računala i računalne mreže korištenjem istoimenog protokola (internetski protokol = IP). To je "mreža svih mreža" koja se sastoji od milijuna kućnih, akademskih, poslovnih i vladinih mreža koje međusobno razmjenjuju informacije i usluge kao što su elektronička pošta, chat i prijenos datoteka te povezane stranice i dokumente World Wide Weba. **(***Wikipedia, 26.09.2019***.)**

Internet je osmislilo Američko Ministarstvo obrane 1969. godine s ciljem povezivanja računala u SAD-u. Kako je tijekom Hladnog rata Ministarstvo obrane SAD-a bilo zabrinuto mogućnošću

nuklearnog napada, zahtijevalo je od inženjera da proizvedu internetsku mrežu koja će moći nastaviti s radom čak i ako jedan dio te mreže bude uništen. Tako da internet kakav danas poznajemo predstavlja mrežu svih mreža koje su međusobno povezane. Nastanak interneta s vremenom je donio i nastanak usluga koje su specifične za internetsku tehnologiju kao što su World wide web (www), Chat, Elektronička pošta (email), i dr.

World wide web zbog svoje popularnosti je postao i sinonim za internet koji pomoću HTTP-a prenosi web stranice koje su napisane u HTML kodu.

Chat predstavlja komunikacijsku tehnologiju u realnom vremenu koja može biti glasovna komunikacija gdje je za prijenos informacija potrebno koristiti mikrofon i slušalice, ili pismena komunikacija gdje je potrebno imati tipkovnicu kako bi se poruka prenijela.

Elektronička pošta predstavlja uslugu prijenosa informacija pomoću tekstualnih poruka. Razlika između elektroničke pošte i chata je u tome što se komunikacija kod elektroničke pošte ne odvija u realnom vremenu. Prilikom slanja elektroničke pošte, primatelj poštu neće moći vidjeti sve dok se ne poveže na mrežu preko poslužitelja koji mu tu uslugu pruža i dok ne otvori poštu u pretincu za primljenu poštu. Danas je elektronička pošta sastavni dio komunikacije u poslovnom svijetu i kojega bi bilo teško moguće zamisliti bez nje, a svoje mjesto pronalazi i u obrazovnom sustavu.

Nakon što je definiran pojam informatizacije i informatičkih tehnologija koje služe za prijenos informacija, i nakon što je ukratko definiran pojam interneta i najpopularnijih usluga koje ne bi postojale bez interneta, potrebno je definirati informatizaciju u obrazovnom sustavu.

4.2. Informatizacija obrazovnih ustanova

Informatizacija obrazovnih ustanova odnosi se na upotrebu modernih informatičkih tehnologija u području obrazovanja s ciljem promocije unaprjeđenja kvalitete obrazovanja, reforme nastavnih metoda i načina učenja, te uspostavljanja novih obrazovnih procesa.

Informatizacije školstva se može podijeliti na informatizaciju poslovnih procesa i na informatizaciju nastavnih procesa.[30]

Informatizacija poslovnih procesa u školama je proces kojim će se osigurati transparentnost poslovanja i opća dostupnost podataka, kao i njihova objedinjenost, brže i sigurnije poslovanje, te općenito, učinkovitije poslovanje škola.

Informatizacija nastavnih procesa predstavlja ukupnost svih oblika primjene informacijskih i komunikacijskih tehnologija u nastavi i ključna je s obrazovne strane projekta. Ona obuhvaća računalnu opremu i digitalni obrazovni sadržaj, bežični internet u cijeloj školi te obrazovanje i podršku nastavnicima u provedbi e-nastave. Ovim projektom stavlja se naglasak na modele razvoja digitalnih obrazovnih sadržaja kao i na sam razvoj sadržaja. (***e-škole 26.09.2019***)

Postoje razni izazovi koje informatizacija obrazovanja donosi, a oni se mogu naći na strani podučavanja i na strani učenja.

Izazovi podučavanja obuhvaćaju ulogu učitelja gdje učitelj više nije samo autoritativna osoba koja treba profesionalno odraditi svoj posao nego osoba koji preuzima ulogu vodiča studenata.

Informatizacija je omogućila profesorima da prijenos znanja ne bude samo „jednosmjerna ulica" gdje učitelj prenosi znanje, a učenik/student sluša istoga. Učenje postaje aktivna aktivnost, a ne više pasivna. Prijenos znanja postaje interaktivna aktivnost koja omogućuje studentu uključenost u sami proces prijenosa znanja.

S informatizacijom obrazovanja, studenti mogu lakše razumjeti znanja koja im se prenose jer im informatička tehnologija omogućava pristup većem broju informacija. Zbog informatizacije student postaje središte obrazovnog sustava jer je informatizacija omogućila otvoreniju komunikaciju. Studenti osjećaju bolje uključenima u proces prijenosa znanja nego što je slučaj s tradicionalnim metodama učenja gdje su za dobivanje znanja koristili samo knjige.

Ako promatramo povijest razvoja načina komuniciranja možemo uvidjeti kako je tehnološki napredak bio značajan utjecajni faktor na obrazovanje. Olovka, papir i knjiga i danas su metode koje se koriste u komunikaciji znanja od učitelja do učenika, ali više nisu jedina mogućnost

[30] e-Škole. (2019). *Zašto e-Škole?*. [online] raspoloživo na: https://pilot.e-skole.hr/hr/e-skole/saznajte-vise/zasto-e-skole/ (29.09.2019).

komunikacije znanja. Od nastanka tiska, do televizije, radio prijamnika i računala i njihova utjecaja na komunikaciju i obrazovanje, može se primijetiti kako je pristup informacijama i novim znanjima postao raznolik, ali koji nije u potpunosti isključio korištenje pisane riječi i verbalne komunikacije. Računala čine veliki dio komunikacije znanja u obrazovanju i ovakav način prijenosa znanja pomoću računala naziva se CMC (engl. Computer mediated communication). U CMC ubrajamo elektroničku poštu, video konferencije, online baze podataka, on-line učenje, itd. Vidimo kako CMC donosi ne samo mogućnost izbora na koji način pristupiti znanju, nego pomaže studentima u razvitku svojih osobnih stilova učenja.

Prednost informatizacije je u tome što je omogućila sveopću prisutnost informacija gdje je student nije ograničen vremenom i prostorom. Kod tradicionalnog načina prijenosa znanja studenti su bili ograničeni vremenskim i prostornim mogućnostima prenositelja znanja. Informatizacija je omogućila pristup velikom broju informacija i znanja bilo kad, bilo gdje, neovisno o vremenskim i prostornim ograničenjima predavača.

Obrazovanje i prijenos znanja u školstvu mora se promatrati kroz dva aspekta, a to su tehnološki aspekt i pedagoško-sociološki aspekt. Tehnološki aspekt definira prihvatljivost novih tehnologija koje omogućavaju prijenos znanja i olakšavaju učenje te unaprjeđuje komunikacije student-student, student-predavač, predavač-predavač uz pomoć najnovijih informatičkih i komunikacijskih tehnologija. Obrazovne ustanove će morati prihvatiti najnovije trendove unaprjeđenja baza znanja ne samo zato što se brže dolazi do traženih informacija, nego i zato što su brojna istraživanja dokazala kako učenje pomoću različitih multimedija potiče interes i poboljšava koncentraciju onoga koji prima to znanje. Pedagoško-sociološki aspekt odnosi se na to da informatizacije obrazovanja ne postane samo praćenje trendova nego da bude usmjereno na poboljšanje kvalitete obrazovanja pomoć novih informacijsko-tehnoloških trendova. Unaprjeđenje kvalitete obrazovanja treba obratiti pozornost na studentov osobni razvoj tako da se što je najbolje moguće prilagodi pojedincu i njegovim mogućnostima. Potreba za diversifikacijom metoda prijenosa znanja uzimajući u obzir studentske zajedničke osobne probleme i osobnost tih problema i koristiti različite kanale prijenosa znanja kako bi se povećalo znanje studenata.

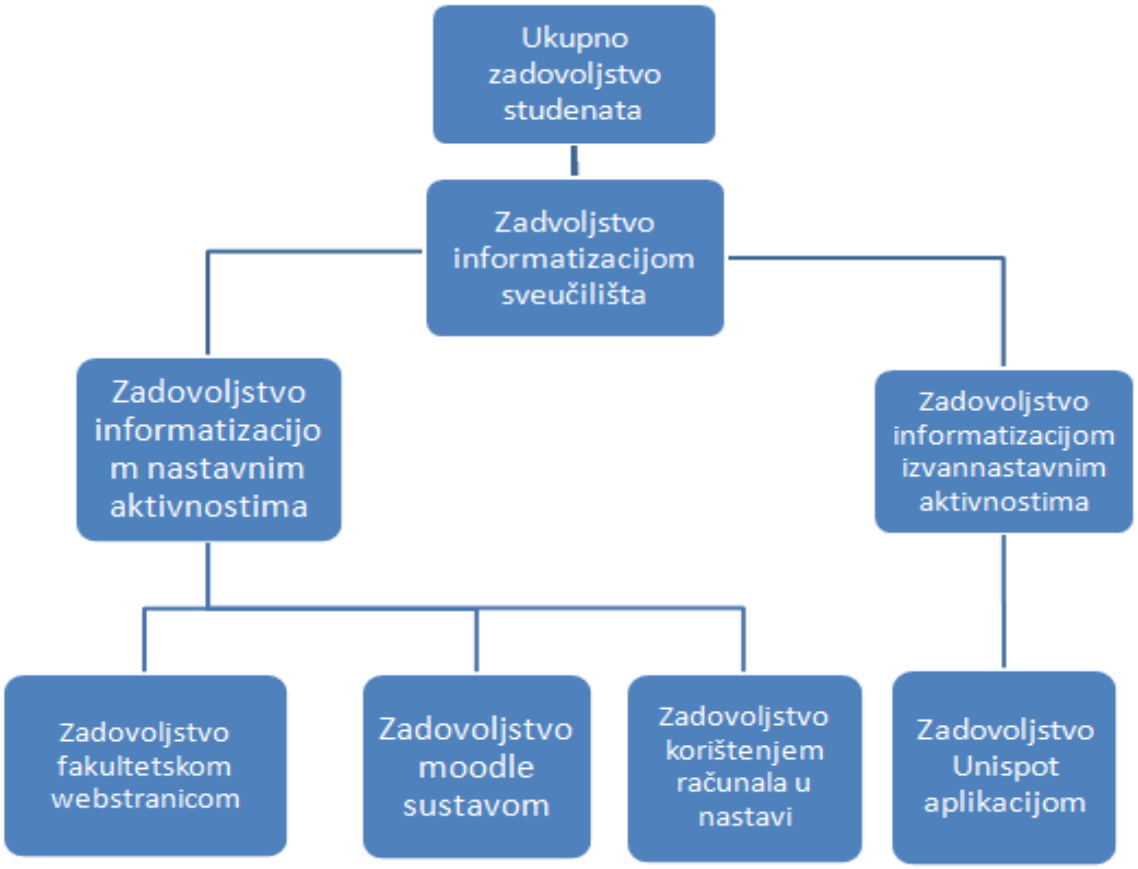
5. EMPIRIJSKO ISTRAŽIVANJE

5.1. Predmet istraživanja i model istraživanja

Mnoga su istraživanja provedena na temu zadovoljstva studenata studentskim i ukupnim životom u svijetu dok u Hrvatskoj nema mnogo znanstvenih radova na ovu temu. Predmet ovog istraživanja će biti kako je informatizacija sveučilišta i fakulteta utjecala na povećanje zadovoljstva studenata studentskim životom.

Pažnja će se usmjeriti na to kako je informatizacija poboljšala nastavne metode učenja, kako se je ubrzao prijenos informacija između nastavnog osoblja i studenata, i drugi faktori koji su utjecali na promjene koje se direktno odnose na akademski uspjeh studenata.

Uz to istražit ćemo kako je informatizacija utjecala na povećanje zadovoljstva izvannastavnim aktivnostima, gdje ćemo posebnu pažnju usmjeriti na dostupnost aplikacije Unispot kreirane od strane Sveučilišta u Splitu čiji je cilj osigurati informacije studentima o izvannastavnim aktivnostima. Također ćemo istražiti način promidžbe ove aplikacije te koliko je aplikacija uspjela povećati zadovoljstvo studenata.



Slika 2: Model istraživanja

Izvor: Izrada autora

Model prikazan na grafu iznad koristit će se u istraživanju gdje će se prvo prikupiti podaci istraživanjem problematike zadovoljstva studenata ukupnim životom te utjecajem informatizacije na već spomenuto zadovoljstvo. Model predstavlja kombinaciju dva modela kako bi se preciznije vidjelo koliki je utjecaj zadovoljstva studentskim životom na ukupno zadovoljstvo životom, a uz to prikazat će se utjecaj nastavnih i izvannastavnih aktivnosti na zadovoljstvo studenata studentskim životom. Kombinacija modela koji su korišteni za model ovog istraživanja su modeli koje su upotrebljavali u svojim istraživanjima Sirgy et el (2010) te Rode et el (2005). Kako bismo vidjeli kako informatizacija utječe na zadovoljstvo nastavnim i izvannastavnim aktivnostima istražit ćemo zadovoljstvo studenata mogućnošću korištenja web stranice fakulteta,

moodle sustava, i računala u nastavi kod nastavnih aktivnosti. A kod izvannastavnih aktivnosti istražit ćemo kako je utjecala dostupnost korištenja aplikacije Unispot na poboljšanje zadovoljstva studentskim životom.

5.2. Istraživačke hipoteze

Pojava računalne tehnologije i interneta utjecala je na drastično na promjenu cijeloga svijeta. Ljudima je omogućen prijenos informacija u samo jednoj sekundi s jednog dijela Zemlje na druga udaljena mjesta, što je prije bilo nezamislivo. Samim tim došlo je do promjena i u školstvu i obrazovanju koje je moralo pratiti ove promjene.

Postavit ćemo hipoteze kako bismo vidjeli koliko je ova promjena dovela, i u kojoj mjeri do povećanja zadovoljstva studenata studentskim i ukupnim životom. Hipoteze su sljedeće:

H1: Ukupno zadovoljstvo studenata se povećava kad se poveća ukupno zadovoljstvo informatizacijom sveučilišta

H2: Ukupno zadovoljstvo informatizacijom se poveća kad se poveća ukupno zadovoljstvo informatizacijom nastavnih aktivnosti

H2a: Ukupno zadovoljstvo informatizacijom nastavnih aktivnosti se poveća kada se poveća zadovoljstvo korištenjem internet stranice fakulteta

H2b: Ukupno zadovoljstvo informatizacijom nastavnih aktivnosti se poveća kada se poveća zadovoljstvo korištenjem moodle sustava fakulteta

H2c: Ukupno zadovoljstvo informatizacijom nastavnih aktivnosti se poveća kada se poveća zadovoljstvo korištenjem računala u nastavi

H3: Ukupno zadovoljstvo informatizacijom se poveća kad se poveća ukupno zadovoljstvo informatizacijom izvannastavnih aktivnosti

H3a:Ukupno zadovoljstvo informatizacijom izvannastavnih aktivnosti se poveća kad se poveća zadovoljstvo korištenjem Unispot aplikacije

Hipotezom H1 se želi istražiti postoji li, i ako postoji, koliko značajna veza i utjecaj zadovoljstva informatizacijom sveučilišta na povećanje zadovoljstva studenata. Utjecaj na zadovoljstvo studenata preko veličine zadovoljstva informatizacijom sveučilišta dalje se može podijeliti na podhipoteze s obzirom na vrste aktivnosti koje su omogućene studentima, a koje se dijele na nastavne i izvannastavne aktivnosti. Zbog toga su ove hipoteze označene kao hipoteza H2 gdje se istražuje utjecaj informatizacije nastavnih aktivnosti na ukupno zadovoljstvo studenata informatizacijom sveučilišta, i hipoteza H3 gdje se istražuje utjecaj informatizacije izvannastavnih aktivnosti na ukupno zadovoljstvo studenata informatizacijom sveučilišta. Dalje se ove dvije hipoteze mogu raščlaniti na dodatne podhipoteze gdje se kod hipoteze H2 istražuje veličina zadovoljstva studenata korištenjem internet stranice fakulteta na ukupno zadovoljstvo informatizacijom nastavnih aktivnosti, veličina zadovoljstva studenata korištenjem moodle sustava fakulteta na ukupno zadovoljstvo informatizacijom nastavnih aktivnosti, te veličina zadovoljstva studenata korištenjem računala u nastavi na ukupno zadovoljstvo informatizacijom nastavnih aktivnosti. Hipoteza H3 ima samo jednu podhipotezu gdje se istražuje koliko veličina zadovoljstva studenata korištenjem Unispot aplikacije djeluje na povećanje ukupnim zadovoljstvom informatizacije izvannastavnih aktivnosti. Aplikacija Unispot studentima omogućava uvid u stanje na xici, uvid u dnevni meni i veličinu reda putem web kamera u menzama, informacije o izvannastavnim aktivnostima pri sveučilištu, te uvid u ponudu poslova koji su na raspolaganju studentima preko studentskog poslovnog servisa.

5.3. Postupak istraživanja

Istraživanje je provedeno pomoću anketnog upitnika koji bio sastavljen od 49 pitanja. Istraživanje anketnim upitnikom se provodilo na studentima Sveučilišta u Splitu kojih je bilo sveukupno 61 osoba. Anketiranje je provedeno na jedanaest splitskih fakulteta i akademija (ekonomski

fakultet; fakultet elektrotehnike, strojarstva i brodogradnje; fakultet građevinarstva, arhitekture i geodezije; filozofski fakultet; katoličko bogoslovni fakultet; kemijsko-tehnološki fakultet; kineziološki fakultet; medicinski fakultet; pomorski fakultet; pravni fakultet; umjetnička akademija) i na dva sveučilišna odjela (sveučilišni odjel za stručne studije i sveučilišni odjel za zdravstvene studije).

5.3.1. Uzorak

„Uzorak je u statistici podskup osnovnoga statističkoga skupa izabran tako da se reprezentativnom metodom s pomoću njega mogu procijeniti svojstva svih elemenata osnovnoga skupa. Rabi se kad promatranje svih elemenata osnovnoga skupa nije moguće ili zahtijeva velike troškove. „[31]

Temelj za provođenje anketiranja činila je baza podataka koju su činile pravilno ispunjeni anketni upitnici, a koje su studenti ispunjavali online putem mobilnih telefona i računala. Uvodni dio ankete odnosio se na demografsko-strukturna pitanja gdje je cilj bio saznati kako se ispitanici razlikuju po spolu, dobi, studentskom statusu, fakultetu kojeg pohađaju, godini studija, mjesečnim prihodima (pojedinačno i s obzirom na ukupne prihode kućanstva). Drugi dio ankete se sastojao od pitanja vezanih za postavljene hipoteze ovog rada kako bismo dokazali jesu li postavljene hipoteze opravdane ili ne.

U daljnjem dijelu rada bit će prikazani rezultati istraživanja pomoću grafikona i tablica koji će ujedno biti i interpretirani od strane autora.

5.3.2. Rezultati istraživanja

U ovom dijelu rada biti će prikazani rezultati istraživanja provedene ankete gdje će prvo biti prikazani demografski podaci ispitanika. Nakon demografskih podataka ispitanika biti će

[31] Enciklopedija.hr. (2019). *uzorak | Hrvatska enciklopedija*. [internet] raspoloživo na: http://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?ID=63577 (29, 09. 2019)

prezentirani rezultati istraživanja na osnovu koji se donosi odluka o prihvaćanju ili odbacivanju hipoteza.

Demografska obilježja

Tablica 1: Struktura ispitanika prema spolu

SPOL	BROJ ISPITANIKA	UDIO (%)
Muško	37	60.7
Žensko	24	39.3
Ukupno	61	100

Izvor: Istraživanje autora

Iz tablice iznad vidimo kako je u provedenom istraživanju sudjelovalo 60.7% muškaraca i 39.3% žena.

Tablica 2: Struktura ispitanika prema životnoj dobi

ŽIVOTNA DOB	BROJ ISPITANIKA	UDIO (%)
18 – 20	21	34.4
21 – 23	28	45.9
24 – 26	10	16.4
27 i više	2	3.3
Ukupno	61	100

Izvor: Istraživanje autora

Iz promatrane tablice iznad koja prikazuje životnu dob ispitanika vidljivo je kako je u istraživanju 21 osoba (34.4%) imala između 18 – 20 godina. Najveći broj ispitanika ima između 21 – 23 godine (45.9% ispitanika). Dobi od 24 – 26 godina pripadalo je 10 ispitanika (16.4%), dok je najmanji broj ispitanika imao 27 i više godina, njih dvoje (3.3%).

Tablica 3: Struktura ispitanika prema studentskom statusu

STUDENTSKI STATUS	BROJ ISPITANIKA	UDIO (%)
Redoviti	56	91.8
Izvanredni	5	8.2
Ukupno	61	100

Izvor: Istraživanje autora

Iz tablice iznad možemo vidjeti kako je 56 osoba imalo redoviti studentski status, točnije njih 91.8%, dok je 5 studenata imalo izvanredni studentski status, točnije njih 8.2%.

Tablica 4: Struktura ispitanika prema stupnju studija

STUPANJ /GODINA STUDIJA	BROJ ISPITANIKA	UDIO (%)
Preddiplomski – 1. godina	9	14.8
Preddiplomski – 2. godina	11	18
Preddiplomski – 3. godina	9	14.8
Diplomski – 1. Godina	9	14.8
Diplomski – 2. Godina	10	16.4
Stručni studij – 1. Godina	3	4.9
Stručni studij – 2. Godina	5	8.2
Stručni studij – 3. Godina	3	4.9
Ostalo	2	3.3
Ukupno	61	100

Izvor: Istraživanje autora

Iz tablice iznad je vidljivo koji stupanj studija studenti pohađaju. Preddiplomski studij – 1. godina pohađa 9 studenata što čini 14.8% ukupnog broja ispitanika. Preddiplomski studij – 2. godina pohađa 11 studenata što čini 18% ukupnog broja ispitanika. Preddiplomski studij – 3. godina pohađa 9 studenata što čini 14.8% ukupnog broja ispitanika. Diplomski studij – 1. godina pohađa 9 studenata što čini 14.8% ukupnog broja ispitanika, dok diplomski studij – 2. godina pohađa 10

studenata što čini 16.4% ukupnog broja ispitanika. Stručni studija – 1. godina pohađaju 3 studenta što čini 4.9% ukupnog broja ispitanika. Stručni studija – 2. godina pohađa 5 studenta što čini 8.2% ukupnog broja ispitanika. Stručni studija – 3. godina pohađaju 3 studenta što čini 4.9% ukupnog broja ispitanika. Preostala dva studenta čine 3.3% ukupnog broja ispitanika i kao odgovor su ponudili „ostalo“.

Tablica 5: Struktura ispitanika prema fakultetu

NAZIV FAKULTETA	BROJ ISPITANIKA	UDIO (%)
Ekonomski	17	27,9
FESB	5	8,2
FGAG	6	9,8
Filozofski	4	6,6
Medicinski	3	4,9
Katoličko bogoslovni	1	1,6
Kemijsko-tehnološki	5	8,2
Kineziološki	2	3,3
Pomorski	3	4,9
Pravni	5	8,2
Stručni studiji	5	8,2
Zdravstveni studiji	3	4,9
Umjetnička akademija	2	3,3
Ukupno	61	100

Izvor: Istraživanje autora

Iz tablice iznad vidimo kako najveći broj ispitanika pohađa Ekonomski fakultet, njih 17 ispitanika ili izraženo u postotcima 27.9%. Na drugom mjestu po brojnosti nalazi se FGAG (Fakultet građevinarstva, arhitekture i geodezije) kojeg pohađa 6 ispitanika što čini 9.8% ukupnog broja ispitanika. Treće mjesto po brojnosti dijele četiri fakulteta, a to su: FESB (Fakultet

elektrotehnike, strojarstva i brodogradnje; Kemijsko-tehnološko fakultet; Pravni fakultet; Sveučilišni odjel za stručne studije) gdje svaki od ovih fakulteta pohađa po 5 ispitanika što za svaki fakultet čini 8.2% u ukupnom udjelu ispitanika. Samo jedan ispitanik pohađa Katoličko bogoslovni fakultet što čini 1.6% od ukupnog broja ispitanika i po brojnosti ovaj fakultet dolazi na zadnje mjesto.

Tablica 6: Struktura ispitanika prema ukupnim mjesečnim prihodima kućanstva

MJESEČNI PRIHODI	BROJ ISPITANIKA	UDIO (%)
Manje ili jednako 2.000 KN	1	1,6
2.001 – 3.000 KN	-	-
3.001 – 4.000 KN	2	3,3
4.001 – 5.000 KN	5	8,2
5.001 – 7.000 KN	14	23
7.001 – 10.000 KN	16	26,2
10.001 – 15.500 KN	9	14,8
15.501 KN i više	5	8,2
Ne želi reći	9	14,8
Ukupno	61	100

Izvor: Istraživanje autora

Iz tablice iznad može se vidjeti raspored ispitanika s obzirom na ukupne mjesečne prihoda njihova kućanstva. Dvije skupine kojima najviše ispitanika pripada su ona gdje je mjesečni prihod kućanstva u rasponu od 5.001 do 7.000 kn kojoj pripada 14 ispitanika i čine 23% ukupnog udjela ispitanika, te skupina gdje se prihod kreće u rasponu od 7.001 – 10.000 kn kojoj pripada 16 ispitanika što predstavlja 26.2% ukupnog udjela ispitanika. Također se može primijetiti kako 9 ispitanika nije željelo iznositi informacije o ukupnim mjesečnim prihodima kućanstva.

Tablica 7: Struktura ispitanika prema vlastitim mjesečnim prihodima

MJESEČNI PRIHODI	BROJ ISPITANIKA	UDIO (%)
Manje ili jednako 1.500 KN	33	54,1
1.501 – 2.500 KN	4	6,6
2.501 – 3.500 KN	3	4,9
3.501 – 4.000 KN	3	4,9
4.001 – 4.500 KN	1	1,6
4.501 – 5.000 KN	1	1,6
5.001 – 5.500 KN	-	-
5.501 KN i više	-	-
Ne želi reći	16	26,2
Ukupno	61	100

Izvor: Istraživanje autora

Iz tablice iznad može se vidjeti raspored ispitanika s obzirom na ukupne vlastite mjesečne prihoda ispitanika. Iz tablice vidimo kako više od polovice ispitanika nema prihode veće od 1.500 kn, točnije njih 33 (54.1%). Također se može primijetiti kako 16 ispitanika (26,2%) nije željelo iznositi informacije o svojim vlastitim prihodima.

Svi podaci iz tablica iznad odnosili su se na demografsko-strukturna pitanja iz ankete. Sljedeći podaci koji će biti predstavljeni odnose se na hipoteze gdje se želi istražiti mišljenje studenata na utjecaj informatizacije na zadovoljstvo studenata.

H1 - Ukupno zadovoljstvo studenata se povećava kad se poveća ukupno zadovoljstvo informatizacijom sveučilišta

Pitanja broj 8 i broj 9 odnosila su se na prvu hipotezu. S prvom hipotezom se složilo 93.4% ispitanika, točnije njih 57 koji su na skali od 1 do 5 izrazili svoje mišljenje jakosti utjecaja, a koja je predstavljena u tablici ispod.

Tablica 8 - Jakost utjecaja povećanja ukupnog zadovoljstva studenata informatizacijom na povećanje ukupnog zadovoljstva studenata

OCJENA	BROJ ISPITANIKA	UDIO (%)
5	9	14,8
4	39	63,9
3	8	13,1
2	5	8,2
1	-	-
Ukupno	61	100

Izvor: Istraživanje autora

Iz tablice iznad možemo vidjeti kako su ispitanici ocijenili utjecaj povećanja zadovoljstva ukupnom informatizacijom na ukupno zadovoljstvo studenata visokim ocjenama gdje je 14,8% ispitanika odabralo ocjenu 5, dok je 63,9% ispitanika odabralo ocjenu 4. Ako tome pridodamo i 13,1% ispitanika koji su izabrali srednju ocjenu, ocjenu 3, može se zaključiti kako ispitanici imaju visoko mišljenje o važnosti informatizacijom na povećanje ukupnog zadovoljstva studenata.

Budući kako je ocjene vrlo dobar ili odličan odabralo 48 ispitanika koji čine 78,7% ukupnog udjela ispitanika koji su odgovorili na ovo pitanje, može se zaključiti kako se ukupno zadovoljstvo studenata povećava kad se poveća ukupno zadovoljstvo informatizacijom sveučilišta.

H2: Ukupno zadovoljstvo informatizacijom se poveća kad se poveća ukupno zadovoljstvo informatizacijom nastavnih aktivnosti

Za razliku od prve, druga hipoteza odnosila se na pitanje informatizacije nastavnih aktivnosti i njenog utjecaja na zadovoljstva studenata. Pitanja broj 10 i broj 11 iz ankete su se odnosila na hipotezu H2. Ispitanici koji su sudjelovali u istraživanju su potvrdili kako se ukupno zadovoljstvo informatizacijom sveučilišta povećava kad se poveća ukupno zadovoljstvo

informatizacijom nastavnih aktivnosti. O jakosti ovog utjecaja ispitanici su se izjasnili na skali od 1 do 5 koja je prezentirana u tablici ispod.

Tablica 9 - Jakost utjecaja povećanja ukupnog zadovoljstva informatizacijom nastavnih aktivnosti na povećanje ukupnog zadovoljstva studenata informatizacijom sveučilišta

OCJENA	BROJ ISPITANIKA	UDIO (%)
5	18	29,5
4	37	60,7
3	5	8,2
2	1	1,6
1	-	-
Ukupno	61	100

Izvor: Istraživanje autora

Iz tablice iznad možemo vidjeti kako su ispitanici i kod ove hipoteze suglasni o tome kako informatizacija nastavnih aktivnosti pozitivno utječe na povećanje zadovoljstva studenata informatizacijom sveučilišta. Od ukupnog broja ispitanika, 29,5% ispitanika odabralo je ocjenu 5, dok je 60,7% ispitanika odabralo ocjenu 4. Negativnu ocjenu 1 nije odabrao niti jedan ispitanik.

Kako je ocjene vrlo dobar ili odličan odabralo 55 ispitanika koji čine 90,2% ukupnog udjela ispitanika koji su odgovorili na ovo pitanje, može se zaključiti kako se ukupno zadovoljstvo informatizacijom povećava kad se poveća ukupno zadovoljstvo informatizacijom nastavnih aktivnosti.

H2a: Ukupno zadovoljstvo informatizacijom nastavnih aktivnosti se poveća kada se poveća zadovoljstvo korištenjem internet stranice fakulteta

Hipoteza H2a ima za cilj produbiti razumijevanje zašto ispitanici smatraju informatizaciju nastavnih aktivnosti vrlo utjecajnim faktorom na ukupno zadovoljstvo informatizacijom

sveučilišta. Hipoteza H2a konkretno se odnosi na pitanje zadovoljstva korištenjem Internet stranice fakulteta i njenog utjecaja na ukupno zadovoljstvo informatizacijom nastavih aktivnosti. Anketna pitanja od pitanja broj 12 pa do pitanja broj 17 su ispitivala hipotezu H2a.

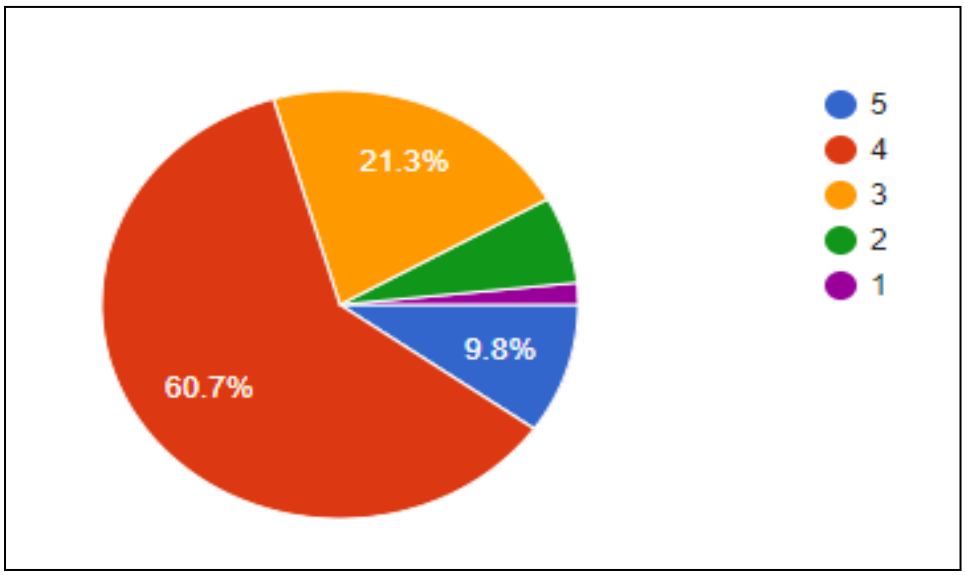
Ispitanici su potvrdili kako njihovi fakulteti imaju svoju službenu internetsku stranicu i gdje su nakon toga odgovarali na pitanje o učestalosti korištenja iste. Većina studenata (njih 68,9%) izjasnilo se kako pristupa stranicama fakulteta jedan do tri dana u tjednu, gdje:

- 14 (23%) pristupa službenim stranicama fakulteta jedan dan u tjednu,
- 16 (26,2%) pristupa službenim stranicama fakulteta dva dana u tjednu, dok
- 12 (19,7%) pristupa službenim stranicama fakulteta tri dana u tjednu.

Iznenađujući je broj onih koji pristupaju stranicama fakulteta u prosjeku manje od jednog dana u tjednu ovu grupu čini sedam ispitanika što predstavlja 11,5% ukupnog broja ispitanika.

Na pitanje što bi promijenili kako bi se povećalo njihovo zadovoljstvo korištenjem internetske stranice fakulteta kojeg pohađaju odgovorila su samo tri ispitanika. Sva tri ispitanika su se izjasnila kako bi dizajn stranice trebalo poboljšati, ali nisu objasnili zašto to misle.

Ispitanici su se također trebali izjasniti na skali od 1 do 5 koliko su zadovoljni kvalitetom Internet stranice fakulteta i informacijama koje na istoj mogu pronaći. Njihovi odgovori su prikazani na sljedećem grafikonu.



Slika 3 - Graf zadovoljstva ispitanika korištenjem internet stranice fakulteta

Izvor: Istraživanje autora

Od ukupnog broja ispitanika njih 57 izjasnilo se kako povećanje zadovoljstva korištenjem internetske stranice fakulteta utječe na njihovo zadovoljstvo informatizacijom nastavnih aktivnosti. S druge strane 5 ispitanika tvrdi suprotno ili tvrdi kako nije sigurno da li uopće utječe povećanje zadovoljstva korištenjem internetske stranice fakulteta utječe na njihovo zadovoljstvo informatizacijom nastavnih aktivnosti.

Od ukupnog broja ispitanika njih 59 je odgovorilo na zahtjev da na skali od 1 do 5 ocijene u kolikoj se mjeri povećava njihovo ukupno zadovoljstvo nastavnim aktivnostima zbog povećanja zadovoljstva korištenjem Internet stranice. Rezultati su prikazani u sljedećoj tablici.

Tablica 10 - Jakost utjecaja povećanja zadovoljstva internet stranicom fakulteta na povećanje ukupnog zadovoljstva nastavnim aktivnostima

OCJENA	BROJ ISPITANIKA	UDIO (%)
5	16	27,1
4	33	55,9
3	8	13,6
2	2	3,4
1	-	-
Ukupno	59	100

Izvor: Istraživanja autora

Kao što se može vidjeti u tablici iznad 49 ispitanika je ocijenilo jakost utjecaja povećanja zadovoljstva Internet stranicom fakulteta na povećanje ukupnog zadovoljstva nastavnim aktivnostima s ocjenama 4 i 5, što čini 83% od ukupnog broja ispitanika. Najlošiju ocjenu nije odabrano niti jedan ispitanik.

Budući kako je ocjene vrlo dobar ili odličan odabralo 49 ispitanika koji čine 83% ukupnog udjela ispitanika koji su odgovorili na ovo pitanje, može se zaključiti kako se ukupno zadovoljstvo informatizacijom nastavnih aktivnosti povećava kad se poveća zadovoljstvo korištenjem internet stranice fakulteta.

H2b: Ukupno zadovoljstvo informatizacijom nastavnih aktivnosti se poveća kada se poveća zadovoljstvo korištenjem moodle sustava fakulteta

Hipotezom H2b cilj je bio saznati što ispitanici misle o sustavima za učenje i praćenje nastave kao što su Moodle i E-learning i koliki utjecaj ovi sustavi imaju na povećanje zadovoljstva informatizacijom nastavnih aktivnosti. Anketna pitanja koja su se odnosila na ovu hipotezu su definirana pitanjima od broja 18 pa do anketnog pitanja broj 23.

Od ukupnog broja ispitanika njih 78,7% (48 ispitanika) odgovorilo je potvrdno na pitanje kako njihov fakultet ima sustav za učenje i praćenje nastave. Ispitanici koji imaju pristup sustavu za učenje i praćenje nastave su odgovorili i na pitanje o učestalosti korištenja ovog sustava na tjednoj bazi. Svakodnevno ovom sustavu pristupa dvoje ispitanika što čini 3,3% ukupnog uzorka, najveći broj ispitanika pristupa ovom sustavu tri dana u tjednu, njih 17 što je 28,3% od ukupnog broja ispitanika, dok drugu najbrojniju grupu prema učestalosti pristupa sustavima učenja čine ispitanici koji pristupaju sustavu jedan dan u tjednu, njih 9 što čini 15% ukupnog uzorka.

Na pitanje o zadovoljstvu navedenim sustavom odgovorilo je 47 ispitanika gdje je 26 ispitanika dalo ocjenu 4 što čini 55,3% ukupnog uzorka ispitanika koji su dali odgovor na ovo pitanje. Ocjenu 5 dalo je 10 ispitanika, dok je ocjenu 3 dalo 8 ispitanika. Negativnu ocjenu 1 dao je samo jedan ispitanika koji čini 2,1% ukupnog uzorka ispitanika koji su odgovorili na ovo pitanje. Na pitanje što bi se moglo poboljšati kod sustava učenja odgovorilo je dvoje ispitanika gdje su se složili kako je potrebno unaprijediti prikaz prisutnosti na nastavi pojedinih studenata.

O utjecaju zadovoljstva korištenjem fakultetskog sustava za učenje i praćenje nastave na ukupno zadovoljstvo informatizacijom nastavnih aktivnosti odgovorilo je 50 ispitanika. Na ovo pitanje mogli su odgovarati i ispitanici čiji fakultet nema ovaj sustav, a misle kako bi postojanje ovog sustava bilo od njima određenog značaja. Od ukupnog broja ispitanika koji su odgovorili na ovo pitanje njih 48 (96%) smatra kako zadovoljstva korištenjem fakultetskog sustava za učenje i praćenje nastave ima utjecaja na ukupno zadovoljstvo informatizacijom nastavnih aktivnost. Nakon toga su na skali od 1 do 5 ispitanici trebali odgovoriti kolika je jakost toga utjecaja. Odgovori su predstavljeni u tablici ispod u kojoj možemo vidjeti kako od 50 ispitanika koji su odgovorili na prvo pitanje, o jakosti utjecaja nije se izjasnio samo jedan ispitanik.

Tablica 11 - Jakost utjecaja povećanja zadovoljstva fakultetskim sustavom za učenje i praćenje nastave na povećanje ukupnog zadovoljstva nastavnim aktivnostima

OCJENA	BROJ ISPITANIKA	UDIO (%)
5	13	26,5
4	32	65,3
3	4	8,2
2	-	-
1	-	-
Ukupno	49	100

Izvor: Istraživanje autora

Iz tablice možemo vidjeti kako od ukupnog broja ispitanika koji su odgovorili na pitanje o jakosti utjecaja povećanja zadovoljstva internet stranicom fakulteta na povećanje ukupnog zadovoljstva nastavnim aktivnostima najveću grupu odgovora čine ispitanici koji su dali ocjenu 4, njih 32 (65,3%). Drugu najveću grupu čine ispitanici koji su dali ocjenu 5, njih 13 (26,5%). Ocjenu 1 i 2 nije odabrano niti jedan ispitanik.

Budući kako je ocjene vrlo dobar ili odličan odabralo 45 ispitanika koji čine 91,8% ukupnog udjela ispitanika koji su odgovorili na ovo pitanje, može se zaključiti kako se ukupno zadovoljstvo informatizacijom nastavnih aktivnosti povećava kad se poveća zadovoljstvo korištenjem moodle sustava fakulteta.

H2c: Ukupno zadovoljstvo informatizacijom nastavnih aktivnosti se poveća kada se poveća zadovoljstvo korištenjem računala u nastavi

Hipotezom H2c cilj je bio saznati što ispitanici misle o korištenju računala u nastavi i koliki utjecaj računala imaju na povećanje zadovoljstva informatizacijom nastavnih aktivnosti. Anketna

pitanja koja su se odnosila na ovu hipotezu su definirana pitanjima od pitanja s brojem 24 pa do anketnog pitanja broj 30.

Na pitanje je li ispitanici tijekom nastave imaju mogućnost korištenja računala za nastavne predmete kod kojih upotreba računala poboljšava kvalitetu učenja i izvođenja nastave 82% ispitanika je odgovorilo potvrdno, 13,1% ispitanika je odgovorilo negativno, dok je 4,9% ispitanika odgovorilo kako ne zna odgovor na ovo pitanje. O postojanju potrebnih računalnih programa na računalima za izvođenje nastave 65% ispitanika je odgovorilo potvrdno, 8,3% je odgovorilo negativno, dok 26,7% ispitanika je odabralo odgovor „ne znam“.

O utjecaju povećanja zadovoljstva korištenjem računala u nastavi na ukupno zadovoljstvo informatizacijom nastavnih aktivnosti 85,2% ispitanika je odgovorilo potvrdno, 9,8% ispitanika je odabralo neutralan odgovor, dok je 4,9% ispitanika odabralo negativan odgovor. O jakosti utjecaja povećanja zadovoljstva korištenjem računala u nastavi na ukupno zadovoljstvo informatizacijom nastavnih aktivnosti na skali od 1 do 5 ispitanici su ponudili svoje odgovore koji su vidljivi u sljedećoj tablici.

Tablica 12 - Jakost utjecaja povećanja zadovoljstva korištenjem računala u nastavi na povećanje ukupnog zadovoljstva nastavnim aktivnostima

OCJENA	BROJ ISPITANIKA	UDIO (%)
5	17	31,5
4	28	51,9
3	6	11,1
2	2	3,7
1	1	1,9
Ukupno	54	100

Izvor: Istraživanje autora

Od ukupnog broja ispitanika iz uzorka 54 ispitanika su odgovorila na pitanje o njihovu mišljenju o jakosti utjecaja povećanja zadovoljstva fakultetskim sustavom za učenje i praćenje nastave na

povećanje ukupnog zadovoljstva nastavnim aktivnostima. Najbolju ocjenu odabralo je 17 ispitanika (31,5%) dok je najlošiju ocjenu odabrao samo jedan ispitanik koji čini 1,9% udjela promatranog broja ispitanika. Ocjena oko koje se najveći broj ispitanika slaže jest ocjena 4 koju je odabralo 28 ispitanika što čini 51,9% udjela promatranog broja ispitanika.

Budući kako je ocjene vrlo dobar ili odličan odabralo 45 ispitanika koji čine 83,4% ukupnog udjela ispitanika koji su odgovorili na ovo pitanje, može se zaključiti kako se ukupno zadovoljstvo informatizacijom nastavnih aktivnosti povećava kad se poveća zadovoljstvo korištenjem računala u nastavi.

H3: Ukupno zadovoljstvo informatizacijom se poveća kad se poveća ukupno zadovoljstvo informatizacijom izvannastavnih aktivnosti

Nakon što je ispitano hipotezom H2, zadovoljstvo studenata kvalitetom informatizacije izvannastavnih aktivnosti je ispitano pomoću hipoteze H3.

Na prvo pitanje o zadovoljstvu informatizacijom izvannastavnih aktivnosti sveučilišta 75,4% je ponudilo potvrdan odgovor, 21,3% ispitanika je ponudilo neutralan odgovor, dok je 3,3% ispitanika smatra kako nisu zadovoljni informatizacijom izvannastavnih aktivnosti sveučilišta. Svi ispitanici (61) su ocijenili na skali od 1 do 5 (gdje je 5 najbolja ocjena) svoje zadovoljstvo informatizacijom izvannastavnih aktivnosti sveučilišta. Odgovori su prikazani sljedećom tablicom.

Tablica 13 - Jakost zadovoljstvo ispitanika informatizacijom izvannastavnih aktivnosti

OCJENA	BROJ ISPITANIKA	UDIO (%)
5	12	19,7
4	31	50,8
3	13	21,3
2	5	8,2
1	-	-
Ukupno	61	100

Izvor: Istraživanje autora

Tablica iznad prikazuje kako je najbolju ocjenu izabralo 19,7% (12) ispitanika, dok najlošiju ocjenu nije odabrano niti jedan ispitanik. Najviše ispitanika je odabralo ocjenu 4, njih 31 što čini 50,8% ukupnog broja ispitanika.

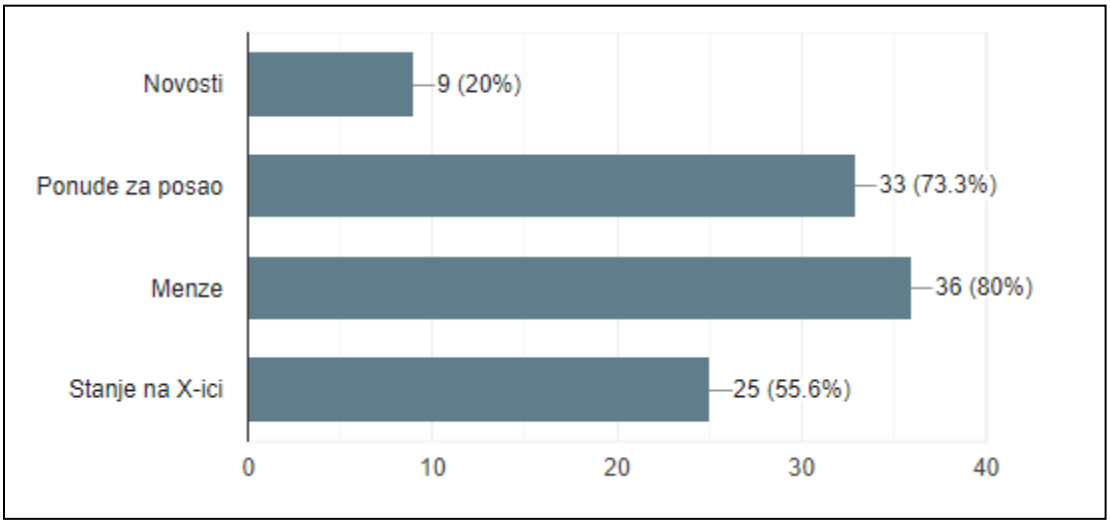
Budući kako je ocjene vrlo dobar ili odličan odabralo 43 ispitanika koji čine 70,5% ukupnog udjela ispitanika koji su odgovorili na ovo pitanje, može se zaključiti kako se ukupno zadovoljstvo informatizacijom povećava kad se poveća ukupno zadovoljstvo informatizacijom izvannastavnih aktivnosti.

H3a: Ukupno zadovoljstvo informatizacijom izvannastavnih aktivnosti se poveća kad se poveća zadovoljstvo korištenjem Unispot aplikacije

Ovom hipotezom se želi ispitati utjecaj povećanja zadovoljstva korištenjem Unispot aplikacije na ukupno zadovoljstvo informatizacijom izvannastavnih aktivnosti. Unispot aplikacija je nastala u suradnji Studentskog Centra Split, Sveučilišta u Splitu, Studentskog Zbora Sveučilišta u Splitu te razvojnog tima studenata iz studentske udruge Virtualni Svijet. Cilj ove aplikacije je da studenti Sveučilišta u Splitu što brže dođu do informacija. Unispot aplikacija je univerzalno mjesto na kojem se mogu pronaći najnovije novosti vezane za Sveučilište u Splitu, dnevne jelovnike svih menzi na Sveučilištu u Splitu, stanje reda u menzama, stanje X-ice, i aktualne studentske poslove. (http://www.scst.unist.hr/unispot/) Pitanja koja su se odnosila na ovu hipotezu definirana su pitanjima s rednim brojevima od pitanja broj 36 do pitanja s rednim brojem 49.

Na pitanje jesu li upoznati s aplikacijom Unispot 95,1% ispitanika je odgovorilo potvrdno dok 4,9% ispitanika je ponudilo negativan odgovor. Na pitanje je li ispitanici imaju instaliranu aplikaciju na svom mobitelu potvrdno je odgovorilo 63,9% ispitanika, dok je 36,1% ispitanika odgovorilo negativno.

Sljedeći prikaz nam pokazuje koje od kategorija aplikacije studenti najčešće koriste. Ispitanici su mogli odabrati jedan ili više odgovora. Od 45 ispitanika koji su ponudili odgovor na ovo pitanje rezultati su sljedeći.



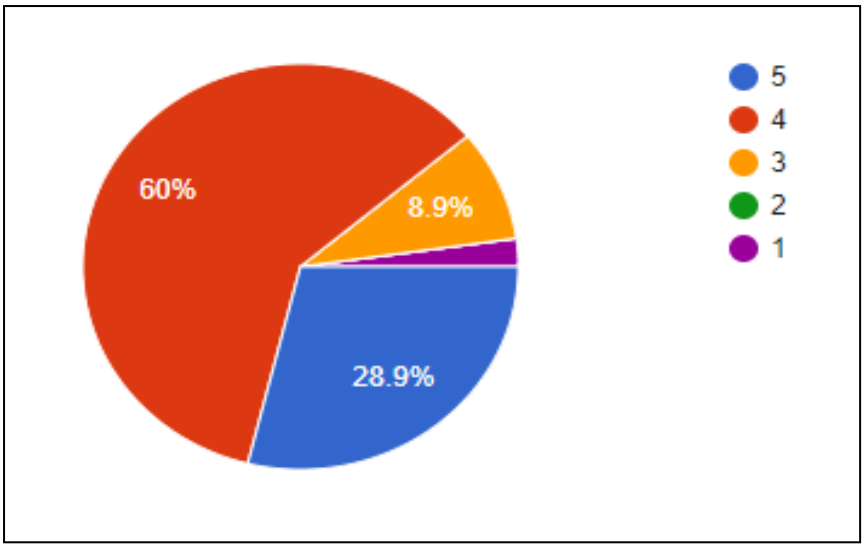
Slika 4 - Graf kategorija aplikacije Unispot koje ispitanici najčešće koriste

Izvor: Istraživanje autora

Iz grafa iznad možemo vidjeti kako ispitanici najčešće koriste kategorije naziva „Menze“ koju koristi 36 ispitanika što predstavlja odgovor 80% ispitanika od ukupnog broja ispitanika, i „Ponude za posao“ koju koristi 33 ispitanika što predstavlja odgovor 73% ispitanika od ukupnog broja ispitanika. Najmanje korištena kategorija jest kategorija „Novosti“ za koju se izjasnilo 9 ispitanika kako koristi istu, a što predstavlja 20% ispitanika od ukupnog broja ispitanika.

Ispitanici su izrazili i svoje mišljenje o tome kako poboljšati pojedine kategorije. Za kategoriju „Novosti“ su ponuđena dva odgovora koja tvrde kako nema dovoljno novosti u ovoj kategoriji. Za kategoriju „Ponude za posao“ su ponuđena također dva odgovora gdje se predlaže prikazati više različitih poslova i prikazati bolje plaćene poslove. Za kategoriju „Menze“ je ponuđen jedan odgovor gdje se predlaže ažuriranje menija svakodnevno. Za kategoriju „Stanje na X-ici“ nije bilo ponuđenih prijedloga.

Ispitanici su također ocijenili zadovoljstvo korištenjem Unispot aplikacije,a njihove ocjene su prezentirane sljedećim grafom. Na ovo pitanje je odgovorilo 45 ispitanika. Ocjena 5 predstavlja najbolju ocjenu.



Slika 5 - Graf ocjena ispitanika o zadovoljstvu korištenja aplikacije Unispot

Izvor: Istraživanje autora

Na grafu iznad vidimo kako je najbolju ocjenu o zadovoljstvu korištenja Unispot aplikacije odabralo 28,9% ispitanika koji su odgovarali na ovo pitanje (njih 13). Najlošiju ocjenu odabrao je jedan ispitanik koji čini 2,2% od ukupnog broja ispitanika koji su odgovarali na ovo pitanje. Najviše ispitanika koji su odgovarali na ovo pitanje odabralo je ocjenu 4, njih 27 što čini 60% udjela ispitanika. Ocjenu 2 nije odabrao niti jedan ispitanik.

Na kraju, pitali smo pitanja koja se direktno vežu za samo ispunjenje hipoteze. Na pitanje o tome utječe li povećanje zadovoljstva korištenjem Unispot aplikacije na ukupno zadovoljstvo informatizacijom izvannastavnih aktivnosti odgovor je ponudilo 52 ispitanika. Njih 40 (76,9%) je ponudilo potvrdan odgovor, 11 (21,2%) ispitanika je ponudilo neutralan odgovor, dok je samo jedan ispitanik odabrao negacijski odgovor.

Zadnje pitanje odnosilo se na jakost utjecaja povećanja zadovoljstva korištenjem Unispot aplikacije na ukupno zadovoljstvo informatizacijom izvannastavnih aktivnosti odgovorila su 43 ispitanika. Jakost se definirala odgovorima na skali od 1 do 5 gdje je ocjena 5 najbolja pozitivna ocjena. Rezultati su prezentirani sljedećom tablicom.

Tablica 14 - Jakost utjecaja povećanja zadovoljstva korištenjem Unispot aplikacije na ukupno zadovoljstvo informatizacijom izvannastavnih aktivnosti

OCJENA	BROJ ISPITANIKA	UDIO (%)
5	13	30,2
4	21	48,8
3	7	16,3
2	1	2,3
1	1	2,3
Ukupno	43	100

Izvor: Istraživanje autora

Iz tablice možemo vidjeti kako je najbolju ocjenu odabralo 13 ispitanika što čini 30,2% udjela od ukupnog broja ispitanika koji su ponudili odgovor na ovo pitanje. Najlošiju ocjenu je odabrao samo jedan ispitanik što čini 2,3% udjela od ukupnog broja ispitanika. Najveći broj ispitanika, njih 21 (48,8%) odabrao je ocjenu 4 kao odgovor na ovo pitanje.

Budući kako je ocjene vrlo dobar ili odličan odabralo 34 ispitanika koji čine 79% ukupnog udjela ispitanika koji su odgovorili na ovo pitanje, može se zaključiti kako se ukupno zadovoljstvo informatizacijom izvannastavnih aktivnosti povećava kad se poveća zadovoljstvo korištenjem Unispot aplikacije.

Dodatne analize

Tablica 15 - Jakost utjecaja informatizacije na zadovoljstvo studenata prema spolu.

		Spol		Ukupno
	Ocjena	**Muško**	**Žensko**	
Jakost utjecaja informatizacije na zadovoljstvo studenata	**Nedovoljan**	-	-	-
	Dovoljan	1	4	5
	Dobar	3	5	8
	Vrlo dobar	28	11	39
	Izvrstan	5	4	9
Ukupno		37	24	61

Izvor: Istraživanje autora

Tablica 15 pokazuje jakost utjecaja informatizacijom na zadovoljstvo studenata prema spolu. Iz podataka u tablici vidimo kako je u istraživanju sudjelovalo 37 osoba muškog spola i 24 osobe ženskog spola.

Možemo primijetiti kako je kod osoba muškog spola najviše njih (75,67%) ocijenilo jakost utjecaja informatizacijom na zadovoljstvo studenata ocjenom vrlo dobar, , dok je samo jedan ispitanik (2,7%) ponudio ocjenu dovoljan. Nijedan ispitanik nije ponudio ocjenu nedovoljan.

Možemo primijetiti kako je kod osoba ženskog spola najviše njih (45,3%) ocijenilo jakost utjecaja informatizacijom na zadovoljstvo studenata ocjenom vrlo dobar. Nijedan ispitanik nije ponudio ocjenu nedovoljan.

Tablica 16 - Jakost utjecaja informatizacije na zadovoljstvo studenata prema dobi

		Dob ispitanika				Ukupno
		18 – 20	21 – 23	24 – 26	27 i više	
Jakost utjecaja informatizacije na zadovoljstvo studenata	Nedovoljan	-	-	-	-	-
	Dovoljan	2	2	1	-	5
	Dobar	3	4	1	-	8
	Vrlo dobar	11	19	8	1	39
	Odličan	5	3	-	1	9
Ukupno		21	28	10	2	61

Izvor: Istraživanje autora

Tablica 16 pokazuje jakost utjecaja informatizacijom na zadovoljstvo studenata prema životnoj dobi ispitanika. Iz podataka u tablici vidimo kako su u istraživanju sudjelovale:

- 21 osoba u dobi od 18 – 20 godina života,
- 28 osoba u dobi od 21 – 23 godine života,
- 10 osoba u dobi od 24 – 26 godina života, a
- 2 osobe pripadaju dobi od 27 i više godina života.

Možemo primijetiti kako je kod osoba u dobi od 18 – 20 godina života najviše njih (52,38%) ocijenilo jakost utjecaja informatizacijom na zadovoljstvo studenata ocjenom vrlo dobar, dok je najmanji broj ispitanika (9,52%) ponudilo ocjenu dovoljan.

Možemo primijetiti kako je kod osoba u dobi od 21 – 23 godina života najviše njih (67,86%) ocijenilo jakost utjecaja informatizacijom na zadovoljstvo studenata ocjenom vrlo dobar, dok je najmanji broj ispitanika (7,14%) ponudilo ocjenu dovoljan.

Možemo primijetiti kako je kod osoba u dobi od 24 – 26 godina života najviše njih (80%) ocijenilo jakost utjecaja informatizacijom na zadovoljstvo studenata ocjenom vrlo dobar. Po jedan ispitanik je dao ocjenu dovoljan i dobar što čini dvije grupe s najmanjim broj ispitanika (10%).

Možemo primijetiti kako su kod osoba od 27 godina života i naviše ponuđene dvije ocjene o jakost utjecaja informatizacijom na zadovoljstvo studenata o gdje je jedna vrlo dobar, dok je druga odličan i čine dvije jednake populacije (50%).

Tablica 17- Jakost utjecaja informatizacije na zadovoljstvo studenata prema studentskom statusu

		Studentski status		Ukupno
	Ocjena	**Redoviti**	**Izvanredni**	
Jakost utjecaja informatizacije na zadovoljstvo studenata	**Nedovoljan**	-	-	-
	Dovoljan	5	-	5
	Dobar	8	-	8
	Vrlo dobar	35	4	39
	Izvrstan	8	1	9
Ukupno		56	5	61

Izvor: Istraživanje autora

Tablica 17 pokazuje jakost utjecaja informatizacijom na zadovoljstvo studenata prema studentskom statusu. Iz podataka u tablici vidimo kako je u istraživanju sudjelovalo 56 osoba redovitog studentskog i 5 osoba izvanrednog studentskog statusa.

Možemo primijetiti kako je kod osoba redovitog studentskog statusa najviše njih (62,5%) ocijenilo jakost utjecaja informatizacijom na zadovoljstvo studenata ocjenom vrlo dobar, dok je najmanje ispitanika (8,92%) ponudilo ocjenu dovoljan.

Možemo primijetiti kako je kod osoba izvanrednog studentskog statusa najviše njih (80%) ocijenilo jakost utjecaja informatizacijom na zadovoljstvo studenata ocjenom vrlo dobar, dok je najmanje ispitanika (20%) ponudilo ocjenu odličan.

Tablica 18 - Jakost utjecaja informatizacije na zadovoljstvo studenata prema nazivu fakulteta

	Jakost utjecaja informatizacije na zadovoljstvo studenata					Ukupno
Fakultet	Nedovoljan	Dovoljan	Dobar	Vrlo dobar	Odličan	
EFST	-	2	1	12	2	17
FESB	-	-	-	5	-	5
FGAG	-	-	2	3	1	6
FF	-	2	-	2	-	4
KBF	-	-	1	-	-	1
KTF	-	-	1	4	-	5
Kineziološki	-	-	1	1	-	2
Medicinski	-	-	-	1	2	3
Pomorski	-	-	-	3		3
Pravni	-	-	-	4	1	5
Umjetnička akademija	-	-	-	2	-	2
Odjel stručnih studija	-	1	1	1	2	5
Odjel zdravstvenih studija	-	0	1	1	1	3
Ukupno	-	5	8	39	9	61

Izvor: Istraživanje autora

Tablica 18 pokazuje jakost utjecaja informatizacijom na zadovoljstvo studenata prema fakultetu kojeg ispitanici pohađaju.

Kod ispitanika koji pohađaju Ekonomski fakultet (EFST) najviše ispitanika (70,58%) je ocijenilo jakost utjecaja informatizacijom na zadovoljstvo studenata ocjenom vrlo dobar, dok je najmanje ispitanika (5,88%) ponudilo ocjenu dobar.

Kod ispitanika koji pohađaju Fakultet elektrotehnike, strojarstva i brodogradnje (FESB) svi ispitanici su ocijenili jakost utjecaja informatizacijom na zadovoljstvo studenata ocjenom vrlo dobar.

Kod ispitanika koji pohađaju Fakultet građevinarstva, arhitekture i geodezije (FGAG) najviše ispitanika (50%) je ocijenilo jakost utjecaja informatizacijom na zadovoljstvo studenata ocjenom vrlo dobar, dok je najmanje ispitanika (16,7%) ponudilo ocjenu dobar.

Kod ispitanika koji pohađaju Filozofski fakultet (FF) ispitanici su se podjednako (50%) odlučili ocijeniti jakost utjecaja informatizacijom na zadovoljstvo studenata ocjenama dovoljan i vrlo dobar.

Kod ispitanika koji pohađaju Katoličko bogoslovni fakultet (KBF) postoji samo jedan ispitanik koji je ocijenio jakost utjecaja informatizacijom na zadovoljstvo studenata ocjenom dobar.

Kod ispitanika koji pohađaju Kemijsko-tehnološki fakultet (KTF) najviše ispitanika (80%) je ocijenilo jakost utjecaja informatizacijom na zadovoljstvo studenata ocjenom vrlo dobar, dok je najmanje ispitanika (20%) ponudilo ocjenu dobar.

Kod ispitanika koji pohađaju Kineziološki fakultet ispitanici su se podjednako (50%) odlučili ocijeniti jakost utjecaja informatizacijom na zadovoljstvo studenata ocjenama dobar i vrlo dobar.

Kod ispitanika koji pohađaju Medicinski fakultet najviše ispitanika (66,7%) je ocijenilo jakost utjecaja informatizacijom na zadovoljstvo studenata ocjenom odličan, dok je najmanje ispitanika (33,3%) ponudilo ocjenu vrlo dobar.

Kod ispitanika koji pohađaju Pravni fakultet najviše ispitanika (80%) je ocijenilo jakost utjecaja informatizacijom na zadovoljstvo studenata ocjenom vrlo dobar, dok je najmanje ispitanika (20%) ponudilo ocjenu odličan.

Kod ispitanika koji pohađaju Umjetničku akademiju postoje dva ispitanika koja su jednako glasala i tako je ova grupa ocijenilo jakost utjecaja informatizacijom na zadovoljstvo studenata ocjenom vrlo dobar.

Kod ispitanika koji pohađaju Sveučilišni odjel za stručne studije najviše ispitanika (40%) je ocijenilo jakost utjecaja informatizacijom na zadovoljstvo studenata ocjenom odličan, dok su ostali ispitanici ravnomjerno raspodijelili svoje glasove ocjenama dovoljan, dobar, vrlo dobar.

Kod ispitanika koji pohađaju Sveučilišni odjel za zdravstvene studije ispitanici ravnomjerno raspodijelili svoje glasove (33,3%) ocijenivši jakost utjecaja informatizacijom na zadovoljstvo studenata ocjenama dobar, vrlo dobar, i odličan.

6. ZAKLJUČAK

Danas živimo u informacijskom dobu koje je uslijedilo nakon industrijskog doba, a obilježava ga brzina kretanja informacija. Informacija predstavlja obrađene podatke koji daju znanje onomu koji prima informaciju. Točnije, informacija u svom materijaliziranom obliku postaje poruka.

Glavna značajka informacijsko doba jest informatička tehnologija koja je omogućila brz i učinkovit prijenos informacija. Informatička tehnologija obuhvaća računala i komunikacijsku opremu te s njima povezane usluge, a osnovna snaga informacijsko doba je izum interneta koji je bio presudan u nastanku novih oblika poslovanja, komunikacije, i učenja.

Informatizacija utječe i na obrazovne ustanove gdje se počinju koristi moderne informatičke tehnologije s ciljem promocije unaprjeđenja kvalitete obrazovanja, reforme nastavnih metoda i načina učenja, te uspostavljanja novih obrazovnih procesa. Unaprjeđenje kvalitete obrazovanja utječe i na promjenu zadovoljstva studenata, a što je i bio cilj ovoga rada. Istražiti, analizirati, i objasniti kako je informatizacija utjecala na zadovoljstvo studenata. Istraživanje se odnosilo na studente Sveučilišta u Splitu u kojem je sudjelovao šezdeset i jedan ispitanik gdje se istraživalo nekoliko hipoteza.

Testirane su sljedeće hipoteze i doneseni su zaključci.

Hipoteza H1 je glasila: Ukupno zadovoljstvo studenata se povećava kad se poveća ukupno zadovoljstvo informatizacijom sveučilišta

Na pitanje o jakosti utjecaja povećanja ukupnog zadovoljstva studenata informatizacijom na povećanje ukupnog zadovoljstva studenata 48 ispitanika je dodijelilo ocjene vrlo dobar ili odličan odabralo koji čine 78,7% ukupnog udjela ispitanika. Može se zaključiti kako ispitanici smatraju kako se ukupno zadovoljstvo studenata povećava kad se poveća ukupno zadovoljstvo informatizacijom sveučilišta.

Hipoteza H2 je glasila: Ukupno zadovoljstvo informatizacijom se poveća kad se poveća ukupno zadovoljstvo informatizacijom nastavnih aktivnosti

Na pitanje o jakosti utjecaja povećanja ukupnog zadovoljstva informatizacijom nastavnih aktivnosti na povećanje ukupnog zadovoljstva studenata informatizacijom sveučilišta 55

ispitanika koji čine 90,2% ukupnog udjela ispitanika dodijelo je ocjene vrlo dobar ili odličan. Može se zaključiti kako ispitanici smatraju da se ukupno zadovoljstvo informatizacijom povećava kad se poveća ukupno zadovoljstvo informatizacijom nastavnih aktivnosti

Hipoteza H2a je glasila: Ukupno zadovoljstvo informatizacijom nastavnih aktivnosti se poveća kada se poveća zadovoljstvo korištenjem internet stranice fakulteta

Hipoteza H2a konkretno se odnosi na pitanje zadovoljstva korištenjem Internet stranice fakulteta i njenog utjecaja na ukupno zadovoljstvo informatizacijom nastavih aktivnosti. Na pitanje o jakosti utjecaja povećanja zadovoljstva internet stranicom fakulteta na povećanje ukupnog zadovoljstva nastavnim aktivnostima ocjene vrlo dobar ili odličan odabralo je 49 ispitanika koji čine 83% ukupnog udjela ispitanika. Zaključuje se kako se ukupno zadovoljstvo informatizacijom nastavnih aktivnosti povećava kad se poveća zadovoljstvo korištenjem internet stranice fakulteta.

Hipoteza H2b je glasila: Ukupno zadovoljstvo informatizacijom nastavnih aktivnosti se poveća kada se poveća zadovoljstvo korištenjem moodle sustava fakulteta

Ovom hipotezom cilj je bio saznati što ispitanici misle o sustavima za učenje i praćenje nastave . Na pitanje o jakosti utjecaja povećanja zadovoljstva fakultetskim sustavom za učenje i praćenje nastave na povećanje ukupnog zadovoljstva nastavnim aktivnostima 91,8% ispitanika je dodijelilo ocjenu vrlo dobar ili odličan. Može se zaključiti kako ispitanici smatraju kako se ukupno zadovoljstvo informatizacijom nastavnih aktivnosti se poveća kada se poveća zadovoljstvo korištenjem moodle sustava fakulteta.

Hipoteza H2c je glasila: Ukupno zadovoljstvo informatizacijom nastavnih aktivnosti se poveća kada se poveća zadovoljstvo korištenjem računala u nastavi

Cilj je bio saznati što ispitanici misle jakosti utjecaja koje računala imaju na povećanje zadovoljstva informatizacijom nastavnih aktivnosti. Na pitanje o jakosti utjecaja povećanja zadovoljstva korištenjem računala u nastavi na povećanje ukupnog zadovoljstva nastavnim aktivnostima 83,4% ukupnog udjela ispitanika su dodijelili ocjene vrlo dobar ili odličan. Može se zaključiti kako ispitanici smatraju kako se ukupno zadovoljstvo informatizacijom nastavnih aktivnosti se poveća kada se poveća zadovoljstvo korištenjem računala u nastavi.

Hipoteza H3 je glasila: Ukupno zadovoljstvo informatizacijom se poveća kad se poveća ukupno zadovoljstvo informatizacijom izvannastavnih aktivnosti

Cilj hipoteze H3 bilo je istražiti zadovoljstvo studenata kvalitetom informatizacije izvannastavnih aktivnosti. Na pitanje o jakosti zadovoljstvo ispitanika informatizacijom izvannastavnih aktivnosti 70,5% ukupnog udjela ispitanika dodijelilo je ocjenu vrlo dobar ili odličan. Može se zaključiti kako ispitanici smatraju kako se ukupno zadovoljstvo informatizacijom se poveća kad se poveća ukupno zadovoljstvo informatizacijom izvannastavnih aktivnosti.

Hipoteza H3a je glasila: Ukupno zadovoljstvo informatizacijom izvannastavnih aktivnosti se poveća kad se poveća zadovoljstvo korištenjem Unispot aplikacije

Ovom hipotezom želi se ispitati utjecaj povećanja zadovoljstva korištenjem Unispot aplikacije na ukupno zadovoljstvo informatizacijom izvannastavnih aktivnosti. Na pitanje o jakosti utjecaja povećanja zadovoljstva korištenjem Unispot aplikacije na ukupno zadovoljstvo informatizacijom izvannastavnih aktivnosti 79% ukupnog udjela ispitanika dodijelo je ocjenu vrlo dobar ili odličan. Može se zaključiti kako ispitanici smatraju kako se ukupno zadovoljstvo informatizacijom izvannastavnih aktivnosti se poveća kad se poveća zadovoljstvo korištenjem Unispot aplikacije.

Iz podataka ovog istraživanja može se zaključiti kako studenti smatraju kako informatizacija nastavnih, izvannastavnih, i informatizacija općenito školstva dovodi do povećanja zadovoljstva studenata obrazovanjem. Iz dodatnih analiza koje su se odnosile na utjecajem informatizacije na zadovoljstvo studenata prema spolu, dobi, studentskom statusu, i fakultetu kojeg ispitanici pohađaju može se zaključiti sljedeće. Promatrano prema spolu ispitanika najveći broj muških i ženskih osoba je dodijelilo ocjenu vrlo dobar pitanju jakosti utjecaja informatizacije na zadovoljstvo studenata. Promatrano prema dobi ispitanika najveći osoba od 18 do 26 godina životne dobi najviše puta su odabrali ocjenu vrlo dobar na pitanje o jakosti utjecaja informatizacije na zadovoljstvo studenata. Osobe starije od 26 godina životne dobi su ravnomjerno raspodijelili glasove između ocjena vrlo dobar i odličan. Promatrano prema studentskom statusu najveći broj redovitih i izvanrednih ispitanika je također dodijelilo ocjenu vrlo dobar pitanju jakosti utjecaja informatizacije na zadovoljstvo studenata. Prema fakultetu koji pohađaju najbolje ocjene utjecaja informatizacije na zadovoljstva studenata obrazovanjem dali su studenti ekonomskog fakulteta; fakulteta elektrotehnike, strojarstva i brodogradnje, te

studenti pravnog fakulteta. Najlošije ocjene dali su studenti filozofskog fakulteta, katoličko bogoslovnog fakulteta, te kineziološkog fakulteta.

Analizirajući rezultate istraživanja može se zaključiti kako studenti smatraju kako informatizacija ima pozitivan utjecaj na ukupno zadovoljstvo studenata obrazovanje.

LITERATURA

1. Brkljačić T., Kaliterna Lipovčan Lj., (2010): Zadovoljstvo životom i osjećaj sreće kod studenata; Suvremenapsihologija 13, 2, str.191; URL: http://www.google.hr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CCMQFjAB&url=http%3A%2F%2Fhrcak.srce.hr%2Ffile%2F123586&ei=HTIhVZnnOcLJPJ-7gcAN&usg=AFQjCNHdCACP2CBgC-pse_YSmZ0IrLXzXQ&sig2=eJeiE5JN0fCrU2EgAoZ-pw ; (29.9.2019)

2. C. Aldemir, Yaprak Gulcan (2004): "Student satisfaction in higher education: A Turkish case"; Higher education management and policy, Vol.16, No. 2,; URL: https://read.oecd-ilibrary.org/education/student-satisfaction-in-higher-education_hemp-v16-art19-en#page1 (29.9.2019)
3. Enciklopedija.hr. (2019). *uzorak | Hrvatska enciklopedija*. [internet] raspoloživo na: http://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?ID=63577 (29. 09. 2019)
4. e-Škole. (2019). *Zašto e-Škole?*. [online] raspoloživo na: https://pilot.e-skole.hr/hr/e-skole/saznajte-vise/zasto-e-skole/ (29.09.2019).
5. Farris, Paul W.; Neil T. Bendle; Phillip E. Pfeifer; David J. Reibstein (2010). Marketing Metrics: The Definitive Guide to Measuring Marketing Performance. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education, Inc.
6. 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
7. Glenn Langford & D. J. O'Connor (1973): *New Essays in the Philosophy of Education*, Routledge & Kegan Paul Ltd., London, 1973
8. Haaften, R. (2019). *Effect of customer satisfaction on profitability*. [internet] Van-haaften.nl. raspoloživo na: https://www.van-haaften.nl/customer-satisfaction/customer-satisfaction-models/83-effect-of-customer-satisfaction-on-profitability (29.09. 2019)
9. Hoyer, W. D. & MacInnis, D. J., 2001, Consumer Behaviour. 2nd ed., Boston, Houghton Mifflin Company

10. Joseph Sirgy M.,(2012): The psychology of quality of life: Hedonic well-being, life satisfaction, and eudaimonia; Springer science & business media, Vol. 2, str.388; URL: https://books.google.hr/books?id=tTSGbDAAKGkC&pg=PA388&lpg=PA388&dq=bottom+up+spillover+theory&source=bl&ots=wn9zp3Z-9L&sig=gx4_ltdmxsJNZ2mmiMc1oQo7Nps&hl=hr&sa=X&ei=yiohVeqAKcnfOKTLgeAL&ved=0CFQQ6AEwBQ#v=onepage&q=bottom%20up%20spillover%20theory&f=false ; (29.9.2019)
11. Kuljanić Huzjak, M. (2019). *Analiza obrazovne strukture u Republici Hrvatskoj*. [internet] Zir.nsk.hr. raspoloživo na: https://zir.nsk.hr/islandora/object/unin%3A1827 (29.09.2019)
12. M. Hamm Cornel & L. B. Daniels, Moral Education in Relation to Values Education (Iz: *The Domain of Moral Education*, Edited by D. B. Cochrane; C. M. Hamm; A. C. Kazepides, Paulist Press Ramsey, New York, 1979
13. Machado M., Brites R., Magalhaes A. sa Sa M. J., (2011): Satisfaction with higher education: Critical data for student development, Vol. 46, No. 3, str. 415-432; URL: https://www.jstor.org/stable/41231589?seq=1#page_scan_tab_contents (29.9.2019)
14. Machado M., Brites R., Magalhaes A. sa Sa M. J., (2011): Satisfaction with higher education: Critical data for student development, Vol. 46, No. 3, str. 415-432; URL: https://www.jstor.org/stable/41231589?seq=1#page_scan_tab_contents (29.9.2019)
15. Machado M., Brites R., Magalhaes A. sa Sa M. J., (2011): Satisfaction with higher education: Critical data for student development, Vol. 46, No. 3, str. 415-432; URL: https://www.jstor.org/stable/41231589?seq=1#page_scan_tab_contents (29.9.2019)
16. Mark E., (2013): Student satisfaction and the customer focus in higher education, Journal of higher education policy and management, str.2-7
17. McKeon, R. (1941). *The basic works of Aristotle*. New York: Random House
18. Peters, R. S. (1967), *The Concept of Education*, Routledge & Kegan Paul, London,
19. Rode C. J., et al., (2005): Life satisfaction and student performance; Academy of management learning & education, Vol. 4, No. 4, str. 421-433; URL: http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.584.4271&rep=rep1&type=pdf (29.9.2019)

20. Sevda A., Ozlem A. A., (2013): Quality of college Life (QCL) of students in Turkey: Student's life satisfaction and identification, URL: http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=33&sid=8463a221-2543-440c-96ae-4593ec0de087%40sessionmgr115&hid=118 (29.9.2019)
21. Smimou,K.,Dalh,W.,D., (2012): On the relationship between students' perceptions of teaching quality, methods of assessment and satisfaction; The journal of education for business, URL: https://www.researchgate.net/publication/228197054_On_the_Relationship_Between_Students'_Perceptions_of_Teaching_Quality_Methods_of_Assessment_and_Satisfaction/references (29.9.2019)
22. Spillan J.E. (2012): What are the characteristics of customer satisfaction among Chilean consumers [Internet] raspoloživo na: http://webapps.roanoke.edu/businessweb/SEINFORMS%202012%20-%20Proceedings/proc/p120603003.pdf (29.09.2019)
23. Tench, R. and Yeomans, L. (2009). *Exploring public relations*. Harlow: Financial Times Prentice Hall.
24. 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., Vol 112, No. 3, 2012, str.687; URL: https://www.jstor.org/stable/24719394; (29.9.2019)
25. Weerasinghe S., Lalitha R., Fernando S. (2017): Student's Satisfaction in Higher Education Literature Review; American Journal of Educational Research, Vol. 5, No. 5, 2017, pp 533-539; URL: http://pubs.sciepub.com/education/5/5/9; (29.9.2019)
26. Weerasinghe S., Lalitha R., Fernando S., (2017): Student's satisfaction in higher education literature review; American journal of educational research, Vol. 5, No. 5, 2017, pp 533-539; URL: http://pubs.sciepub.com/education/5/5/9; (29.9.2019)
27. Wikipedia.org. (2019). *Obrazovanje u Hrvatskoj*. [internet] raspoloživo na: https://hr.wikipedia.org/wiki/Obrazovanje_u_Hrvatskoj (29.09.2019)
28. Wikipedia.org. (2019). *Sveučilište*. [online] raspoloživo na: https://hr.wikipedia.org/wiki/Sveu%C4%8Dili%C5%A1te#Suvremena_sveu%C4%8Dili%C5%A1ta (29.09.2019)

29. Woodruff, R. B., & Gardial, S. F. (1996). Know Your Customer: New Approaches to Understanding Customer Value and Satisfaction. Cambridge, MA: Blackwell Publishers, Inc.

30. Zelenika, R. (2000.): Metodologija i tehnologija izrade znanstvenog i stručnog djela, IV. izdanje, Ekonomski fakultet u Rijeci, Rijeka

POPIS TABLICA I SLIKA

Slika 1: Rode model

Slika 2: Model istraživanja

Slika 3 - Graf zadovoljstva ispitanika korištenjem internet stranice fakulteta

Slika 4 - Graf kategorija aplikacije Unispot koje ispitanici najčešće koriste

Slika 5 - Graf ocjena ispitanika o zadovoljstvu korištenja aplikacije Unispot

Tablica 1: Struktura ispitanika prema spolu

Tablica 2: Struktura ispitanika prema životnoj dobi

Tablica 3: Struktura ispitanika prema studentskom statusu

Tablica 4: Struktura ispitanika prema stupnju studija

Tablica 5: Struktura ispitanika prema fakultetu

Tablica 6: Struktura ispitanika prema ukupnim mjesečnim prihodima kućanstva

Tablica 7: Struktura ispitanika prema vlastitim mjesečnim prihodima

Tablica 8 - Jakost utjecaja povećanja ukupnog zadovoljstva studenata informatizacijom na povećanje ukupnog zadovoljstva studenata

Tablica 9 - Jakost utjecaja povećanja ukupnog zadovoljstva informatizacijom nastavnih aktivnosti na povećanje ukupnog zadovoljstva studenata informatizacijom sveučilišta

Tablica 10 - Jakost utjecaja povećanja zadovoljstva internet stranicom fakulteta na povećanje ukupnog zadovoljstva nastavnim aktivnostima

Tablica 11 - Jakost utjecaja povećanja zadovoljstva fakultetskim sustavom za učenje i praćenje nastave na povećanje ukupnog zadovoljstva nastavnim aktivnostima

Tablica 12 - Jakost utjecaja povećanja zadovoljstva korištenjem računala u nastavi na povećanje ukupnog zadovoljstva nastavnim aktivnostima

Tablica 13 - Zadovoljstvo ispitanika informatizacijom izvannastavnih aktivnosti sveučilišta

Tablica 14 - Jakost utjecaja povećanja zadovoljstva korištenjem Unispot aplikacije na ukupno zadovoljstvo informatizacijom izvannastavnih aktivnosti

Tablica 15 - Jakost utjecaja informatizacije na zadovoljstvo studenata prema spolu.

Tablica 16 - Jakost utjecaja informatizacije na zadovoljstvo studenata prema dobi

Tablica 17- Jakost utjecaja informatizacije na zadovoljstvo studenata prema studentskom statusu

Tablica 18 - Jakost utjecaja informatizacije na zadovoljstvo studenata prema nazivu fakulteta

SAŽETAK

Problem istraživanja ovog rada jest istraživanje utjecaja informatizacije na zadovoljstvo studenata obrazovanjem. U prvom dijelu rada, pored problema istraživanja, definirani su i ciljevi, metode te doprinos istraživanju. Ciljevi rad su bili definirati pojam informatizacije i istražiti utjecaj informatizacije na ukupno zadovoljstvo studenata, istražiti kako informatizacija nastavnih i izvannastavnih aktivnosti utječe na ukupno zadovoljstvo studenata, te donijeti zaključak o utjecaju informatizacije na ukupno zadovoljstvo studenata. Istraživanje je provedeno na uzorku od šezdeset i jednog ispitanika koji su pripadnici Sveučilišta u Splitu. Drugo poglavlje rada je služilo za definiranje marketinškog značaja zadovoljstva potrošača gdje se napravila podjela zadovoljstva potrošača prema sektorima, profitnom i neprofitnom sektoru. Nakon ovog poglavlja objašnjen je pojam obrazovanja te njegova značajnost za čovjeka i društvo, a uz to su prikazani i stupnjevi obrazovanja u Republici Hrvatskoj. U sljedećem poglavlju definirani su pojmovi informacija, informatička tehnologija, te informatizacija, te je objašnjena važnost informatizacije obrazovnih ustanova. Peto poglavlje je poglavlje u kojem su predstavljeni i interpretirani podaci koji su prikupljeni pomoću anketnog upitnika. Na osnovu anketnog upitnika donosi se zaključak o utjecaju informatizacije na zadovoljstvo studenata. Prema rezultatima je donesen zaključak kako informatizacija utječe pozitivno na povećanje ukupnog zadovoljstva studenata.

Ključne riječi: studenti, zadovoljstvo, informatizacija, obrazovanje

SUMMARY

The goal of this research paper is to investigate the impact of informatization on overall student's satisfaction with education. In the first part of the paper, in addition to the research problem, the goals, methods and contribution to the research are defined. The goals of the paper were to define the concept of informatization and to investigate the impact of informatization on overall student satisfaction, to investigate how informatization of teaching and extracurricular activities affects overall student satisfaction, and to draw a conclusion on the impact of informatization on overall student satisfaction. The study was conducted on a sample of sixty-one respondents belonging to the University of Split. The second chapter of the paper was used to define the marketing importance of consumer satisfaction where a division of consumer satisfaction into sectors (profit and non-profit sectors) was made. After this chapter, the concept of education and its relevance to man and society are explained, along with the degrees of education in the Republic of Croatia. The next chapter defines the concepts of information, information technology, and informatization, and explains the importance of informatization of educational institutions. Chapter Five is a chapter in which the data collected through the questionnaire are presented and interpreted. Based on the questionnaire, a conclusion is reached on the impact of informatization on student satisfaction. According to the results, it was concluded that informatization has a positive effect on increasing overall student satisfaction.

Keywords: students, satisfaction, informatization, education

PRILOZI

ANKETNI UPITNIK

1. Označite kojem spolu pripadate: ☐ M ☐ Ž

2. Označite kojoj životnoj dobi pripadate:

   ☐ 18 god – 20 god

   ☐ 21 god – 23 god

   ☐ 24 god – 26 god

   ☐ 27 god i više

U tablicama ispod, za svako pitanje upišite znak " **X** " pored samo jednog od ponuđenih odgovora unutar tablice kako biste odgovorili na postavljeno pitanje.

3. Koji je vaš studentski status?

Studentski status	**Odgovor**
Redoviti student	
Izvanredni student	

4. Koju godinu studija pohađate?

Godina studija	**Odgovor**
Preddiplomski studij – 1. godina	
Preddiplomski studij – 2. godina	
Preddiplomski studij – 3. godina	
Diplomski studij – 1. godina	
Diplomski studij – 2. godina	
Stručni studija – 1. godina	
Stručni studija – 2. godina	
Stručni studija – 3. godina	

5. Koji je naziv fakulteta kojeg pohađate?

Naziv fakulteta	Odgovor
Ekonomski fakultet	
Fakultet elektrotehnike, brodogradnje i strojarstva	
Fakultet građevinarstva, arhitekture i geodezije	
Filozofski fakultet	
Katoličko bogoslovni fakultet	
Kemijsko-tehnološki fakultet	
Kineziološki fakultet	
Medicinski fakultet	
Pomorski fakultet	
Pravni fakultet	
Prirodoslovno-matematički fakultet	
Sveučilišni odjel za forenzične znanosti	
Sveučilišni odjel stručne studije	
Sveučilišni odjel za studije mora	
Sveučilišni odjel zdravstvenih studija	
Umjetnička akademija	

6. Koliki je ukupni mjesečni prihod vašeg kućanstva?

Mjesečni prihod vašeg kućanstva	Odgovor
Manje ili jednako 2000 KN	
2001 – 3000 KN	
3001 – 4000 KN	
4001 – 5000 KN	
5001 – 7000 KN	
7001 – 10 000 KN	
10 001 – 15 000 KN	
15 001 KN i više	
Ne želim reći	

7. Koliki su vaši vlastiti mjesečni prihodi?

Vaš vlastiti mjesečni prihod	Odgovor
Manje ili jednako 1500 KN	
1 501 – 2 500 KN	
2 501 – 3 500 KN	
3 501 – 4 000 KN	
4 001 – 4 500 KN	
4 501 – 5 000 KN	
5 001 – 5 500 KN	
5 501 KN i više	
Ne želim reći	

Na sljedeća pitanja koja sadržavaju kvadratna polja za odgovor (☐) potrebno je znakom „ **X** „ označiti odgovor koji smatrate najtočnijim za vas. Moguće je označiti samo jedan odgovor kao točan na sljedeća pitanja.

H1

8. Slažete li se kako se ukupno zadovoljstvo studenata poveća kad se poveća ukupno zadovoljstvo informatizacijom sveučilišta?

☐ Da ☐ Ne ☐ Ne znam

9. Koliko snažan utjecaj ima povećanje ukupnog zadovoljstva informatizacijom sveučilišta na povećanje ukupnog zadovoljstva studenata? Ocijenite na skali od 1 do 5.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

H2

10. Slažete li se kako se ukupno zadovoljstvo informatizacijom sveučilišta povećava kad se povećava ukupno zadovoljstvo informatizacijom nastavnih aktivnosti?

☐ Da ☐ Ne ☐ Ne znam

11. Koliko snažan utjecaj ima povećanje zadovoljstva informatizacijom nastavnih aktivnosti na povećanje ukupnog zadovoljstva informatizacijom sveučilišta? Ocijenite na skali od 1 do 5.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

H2a

12. Ima li vaš fakultet službenu internet stranicu?

☐ Da ☐ Ne ☐ Ne znam

13. Koliko u prosjeku dana u tjednu pristupate internet stranicama svoga fakulteta?

- Svakodnevno _____☐
- Više dana u tjednu
  - 6 dana u tjednu _____☐
  - 5 dana u tjednu _____☐
  - 4 dana u tjednu _____☐
  - 3 dana u tjednu _____☐
  - 2 dana u tjednu _____☐
- Jedan dan u tjednu_____☐
- Manje od jednog dana u tjednu (npr. samo za vrijeme ispitnih rokova) _____☐
- Nikad _____☐

14. Na skali od 1 do 5 koliko je vaše zadovoljstvo kvalitetom internet stranice fakulteta i informacija koje na istoj možete pronaći?

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

15. Ako mislite da je potrebno, što bi se po vašem mišljenju trebalo poboljšati kako bi se povećalo vaše zadovoljstvo korištenjem internet stranice fakulteta?Objasnite zašto.

_____

_____

_____

16. Utječe li povećanje zadovoljstva korištenjem internet stranice fakulteta na vaše ukupno zadovoljstvo informatizacijom nastavnih aktivnosti?

☐ Da ☐ Ne ☐ Nisam siguran/a

17. Na skali od 1 do 5 ocijenite u kolikoj mjeri se povećava vaše ukupno zadovoljstvo nastavnim aktivnostima zbog povećanja zadovoljstva korištenjem internet stranice fakulteta.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

H2b

18. Ima li vaš fakultet pored službene internet stranice i sustav za učenje i praćenje nastave (Moodle, E-learning, i slično)?

☐ Da ☐ Ne ☐ Ne znam

19. Koliko dana u tjednu pristupate fakultetskom sustavu za učenje i praćenje nastave?

- Svakodnevno _____☐
- Više dana u tjednu
  - 6 dana u tjednu _____☐
  - 5 dana u tjednu _____☐
  - 4 dana u tjednu _____☐
  - 3 dana u tjednu _____☐
  - 2 dana u tjednu _____☐
- Jedan dan u tjednu_____☐
- Manje od jednog dana u tjednu (npr. samo za vrijeme ispitnih rokova) _____☐
- Nikad _____☐

20. Na skali od 1 do 5 ocijenite koliko je vaše zadovoljstvo navedenim sustavom iz prethodna dva pitanja?

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

21. Ako mislite da je potrebno, što bi se po vašem mišljenju trebalo poboljšati kod vama dostupnog sustava za učenje i zašto?

_____
_____
_____

22. Utječe li povećanje zadovoljstva korištenjem fakultetskog sustava za učenje i praćenje nastave na vaše ukupno zadovoljstvo informatizacijom nastavnih aktivnosti?

☐ Da ☐ Ne ☐ Nisam siguran/na

23. Na skali od 1 do 5 ocijenite u kolikoj mjeri se povećava vaše ukupno zadovoljstvo nastavnim aktivnostima zbog povećanja zadovoljstva korištenjem fakultetskog sustava za učenje i praćenje nastave.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

H2c

24. Tijekom pohađanja nastave na vašem fakultetu imate li mogućnost korištenja računala tijekom izvođenja nastave za nastavne predmete kod kojih upotreba računala poboljšava kvalitetu učenja i izvođenja nastave?

☐ Da ☐ Ne ☐ Ne znam

25. Koliko ste zadovoljni kvalitetom računala? Ocijenite na skali od 1 do 5.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

26. Imaju li računala sve potrebne računalne programe (engl. software) za izvođenje nastave?

☐ Da ☐ Ne ☐ Ne znam

27. Na skali od 1 do 5 koliko ste zadovoljni kvalitetom računalnih programa koje koristite u nastavi?

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

28. Što bi po vašem mišljenju trebalo poboljšati kod izvođenja nastave uz upotrebu računala i računalnih programa? Objasnite zašto.

_____

_____

_____

29. Utječe li povećanje zadovoljstva korištenjem računala u nastavi na vaše ukupno zadovoljstvo informatizacijom nastavnih aktivnosti?

☐ Da ☐ Ne ☐ Nisam siguran/na

30. Na skali od 1 do 5 ocijenite u kolikoj mjeri se povećava vaše ukupno zadovoljstvo nastavnim aktivnostima zbog povećanja zadovoljstva korištenjem računala u nastavi.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

H3

31. Jeste li zadovoljni informatizacijom izvannastavnih aktivnosti sveučilišta?

☐ Da ☐ Ne ☐ Nisam siguran/na

32. Kako ocjenjujete svoje zadovoljstvo informatizacijom izvannastavnih aktivnosti sveučilišta? Ocijenite vaše zadovoljstvo na skali od 1 do 5.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

33. Što bi po vašem mišljenju trebalo poboljšati kod informatizacije izvannastavnih aktivnosti? Objasnite zašto.

_____

_____

_____

34. Utječe li povećanje zadovoljstva informatizacijom izvannastavnih aktivnosti na vaše ukupno zadovoljstvo informatizacijom nastavnih aktivnosti?

☐ Da ☐ Ne ☐ Nisam siguran/na

35. Na skali od 1 do 5 ocijenite u kolikoj mjeri se povećava vaše ukupno zadovoljstvo nastavnim aktivnostima zbog povećanja zadovoljstva informatizacijom izvannastavnih aktivnosti.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

H3a

36. Jeste li upoznati sa sveučilišnom aplikacijom Unispot – sve za studenta na jednom mjestu?

☐ Da ☐ Ne

37. Imate li instaliranu Unispot aplikaciju na svom mobitelu?

☐ Da ☐ Ne

38. Glavni cilj Unispot aplikacije je da studenti Sveučilišta u Splitu što brže dođu do informacija. Označite pored naziva katergorija one kategorije koje najčešće koristite unutar aplikacije(možete označiti 1 ili više odgovora):

- Novosti _____ ☐
- Ponude za posao _____ ☐
- Menze _____ ☐
- Stanje na X-ici _____ ☐

39. Koliko ste zadovoljni informacijama koje su vam dostupne unutar kategorije “Novosti”? Označite na skali od 1 do 5.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

40. Što bi se po vašemu mišljenju moglo poboljšati kod kategorije “Novosti”? Objasnite zašto.

_____
_____
_____

41. Koliko ste zadovoljni informacijama koje su vam dostupne unutar kategorije “Ponude za posao”? Označite na skali od 1 do 5.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

42. Što bi se po vašemu mišljenju moglo poboljšati kod kategorije “Ponude za posao”? Objasnite zašto.

_____
_____
_____

43. Koliko ste zadovoljni informacijama koje su vam dostupne unutar kategorije “Menze”? Označite na skali od 1 do 5.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

44. Što bi se po vašemu mišljenju moglo poboljšati kod kategorije “Menze”? Objasnite zašto.

_____
_____
_____

45. Koliko ste zadovoljni informacijama koje su vam dostupne unutar kategorije “Stanje na X-ici”? Označite na skali od 1 do 5.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

46. Što bi se po vašemu mišljenju moglo poboljšati kod kategorije “Stanje na X-ici”? Objasnite zašto.

_____

_____

_____

47. Kako ocjenjujete svoje zadovoljstvo korištenjem Unispot aplikacije? Ocijenite vaše zadovoljstvo na skali od 1 do 5.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

48. Utječe li povećanje zadovoljstva korištenjem Unispot aplikacije na ukupno zadovoljstvo informatizacijom izvannastavnih aktivnosti?

☐ Da ☐ Ne ☐ Nisam siguran/na

49. Na skali od 1 do 5 ocijenite u kolikoj mjeri se povećava vaše ukupno zadovoljstvo izvannastavnim aktivnostima zbog povećanja zadovoljstva korištenjem Unispot aplikacije.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

HVALA VAM NA ULOŽENOM RADU I VREMENU U ISPUNJAVANJU OVOG ANKETNOG UPITNIKA!!!