

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

MAGISTRSKO DELO

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA TUJIH ŠTUDENTOV NA
IZMENJAVI NA EKONOMSKI FAKULTETI
UNIVERZE V LJUBLJANI**

Ljubljana, februar 2014

ALMA ELEZOVIĆ

IZJAVA O AVTORSTVU

Spodaj podpisana Alma Elezović, študentka Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, izjavljam, da sem avtorica zaključnega magistrskega dela disertacije z naslovom Analiza zadovoljstva tujih študentov na izmenjavi na Ekonomski fakulteti, pripravljenega v sodelovanju s svetovalko prof. dr. Ireno Vido.

Izrecno izjavljam, da v skladu z določili Zakona o avtorski in sorodnih pravicah (Ur. l. RS, št. 21/1995 s spremembami) dovolim objavo magistrskega dela na fakultetnih spletnih straneh.

S svojim podpisom zagotavljam, da

- je predloženo besedilo rezultat izključno mojega lastnega raziskovalnega dela;
- je predloženo besedilo jezikovno korektno in tehnično pripravljeno v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, kar pomeni, da sem
 - poskrbela, da so dela in mnenja drugih avtorjev oziroma avtoric, ki jih uporabljam v magistrskem delu, citirana oziroma navedena v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, in
 - pridobila vsa dovoljenja za uporabo avtorskih del, ki so v celoti (v pisni ali grafični obliki) uporabljena v tekstu, in sem to v besedilu tudi jasno zapisala;
- se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del (v pisni ali grafični obliki) kot mojih lastnih – kaznivo po Kazenskem zakoniku (Ur. l. RS, št. 55/2008 s spremembami);
- se zavedam posledic, ki bi jih na osnovi predloženega magistrskega dela dokazano plagiatorstvo lahko predstavljalo za moj status na Ekonomski fakulteti Univerze v Ljubljani v skladu z relevantnim pravilnikom.

V Ljubljani, dne 28.7.2014

Podpis avtorice _____

KAZALO

UVOD	1
1 MERJENJE ZADOVOLJSTVA PORABNIKOV V STORITVENEM SEKTORJU	3
1.1 Opredelitev pojma zadovoljstvo porabnikov	4
1.2 Merjenje zadovoljstva porabnikov	6
1.3 Opredelitev pojma kakovost storitev	7
1.4 Modeli za presojo kakovosti storitev	10
1.4.1 Model vrzeli	10
1.4.2 Model SERVQUAL	11
1.4.3 Model SERVPERF	12
1.4.4 Analiza pomembnosti in uspešnosti	13
2 ZADOVOLJSTVO ŠTUDENTOV IN MEDNARODNO IZOBRAŽEVANJE.....	14
2.1 Internacionalizacija visokega šolstva in mobilnost študentov	15
2.2 Študent kot porabnik	17
2.3 Kakovost mednarodnega izobraževanja	19
2.4 Merjenje zadovoljstva porabnikov v izobraževalnih storitvah	20
2.5 Namen merjenja zadovoljstva porabnikov visokošolskih storitev	21
2.6 Problematika merjenja zadovoljstva	22
3 EMPIRIČNA RAZISKAVA ZADOVOLJSTVA TUJIH ŠTUDENTOV NA IZMENJAVI NA EKONOMSKI FAKULTETI.....	23
3.1 Namen in cilji raziskave	23
3.2 Raziskovalne hipoteze	24
3.2.1 Hipoteza o zadovoljstvu študentov z elementi študijskega okolja	24
3.2.2 Hipoteza o zadovoljstvu z odnosom zaposlenih (profesorji, strokovne službe) do študentov	25
3.2.3 Hipoteza o zadovoljstvu študentov s strokovnostjo (kakovostjo poučevanja) ...	26
3.2.4 Hipoteza o zadovoljstvu študentov glede na socio-demografske značilnosti	27
3.2.5 Hipoteza o povečanju zadovoljstvu študentov v času od 2009 do 2013	27
3.3 Metodologija	28
3.3.1 Pridobivanje podatkov	28
3.3.2 Anketni vprašalnik	29
3.3.3 Analiza vprašalnika	29
3.4 Analiza in interpretacija rezultatov	31
3.4.1 Značilnost vzorca	31
3.4.2 Opisna statistika	33
3.4.2 Testiranje hipotez	36
3.4.3 Analiza odprtega vprašanja	41

3.5 Ključne ugotovitve in omejitve empirične raziskave ter priporočila vodstvu Ekonomске fakultete	45
SKLEP	48
LITERATURA IN VIRI	51
PRILOGE	

KAZALO SLIK

Slika 1: Model vrzeli	11
Slika 2: Grafična ponazoritev metode Analize pomembnosti in uspešnosti	13
Slika 3: Grafični prikaz tujih študentov na Ekonomski fakulteti po programih izmenjave v obdobju 2009–2013	17
Slika 4: Delež anketirancev glede na študijsko leto izmenjave	32
Slika 5: Delež anketirancev glede na stopnjo študija	32

KAZALO TABEL

Tabela 1: Značilnosti vzorca po spolu	31
Tabela 2: Povprečne vrednosti zadovoljstva študentov	33
Tabela 3: Povprečne vrednosti zaznav študentov za ključne dimenzije storitev	35
Tabela 4: Povprečna stopnja splošnega zadovoljstva študentov s študijem glede na spol .	39
Tabela 5: Povprečna stopnja zadovoljstva študentov glede na stopnjo študija	39
Tabela 6: Povprečna stopnja zadovoljstva študentov glede na trajanje izmenjave	39
Tabela 7: Povprečne stopnje splošnega zadovoljstva študentov v letih od 2009 do 2013 .	40
Tabela 8: Skupno število anketirancev, ki so odgovorili na vprašanje, in povprečna starost glede na regijo	42
Tabela 9: Porazdelitev anketirancev, ki so odgovorili na odprto vprašanje glede na spol, stopnjo in dolžino študija	42

UVOD

Ekonomska fakulteta Univerze v Ljubljani je bila v zadnjih desetih letih deležna tako pospešene internacionalizacije kot tudi porasta števila tujih študentov, ki se odločijo za študijsko izmenjavo. Zadovoljstvo tujih študentov s študijem na Ekonomski fakulteti je pomemben faktor pri strateških odločitvah fakultete glede nadaljnje poti internacionalizacije (Interni viri Službe za mednarodno sodelovanje Ekonomske fakultete, 2013).

Pri vrednotenju in presojanju kakovosti visokošolskih institucij je zadovoljstvo porabnikov oziroma študentov eden izmed najpomembnejših dejavnikov, ki deluje kot vir konkurenčne prednosti določene institucije/univerze in se lahko izkazuje kot na primer pozitivno ustno izročilo med študenti oziroma prenašanje informacij »od ust do ust«, odločitev študenta za nadaljevanje študija na instituciji (odločitev za vpis na redni študij po opravljeni študijski izmenjavi) ter študentov občutek privrženosti določeni univerzi (Arambewela & Hall, 2009).

V različnih panogah storitvenega sektorja obstajajo standardi kakovosti (tako kot pri izdelkih). V izobraževalnem sektorju se prav tako srečamo s tovrstnimi standardi, ki jim pravimo akreditacije. Na področju izobraževanja poslovnih šol sta najbolj znani akreditaciji EQUIS (angl. *The European Quality Improvement System*), katerega je zasnovalo evropsko združenje managerskih šol in AACSB (angl. *The Association to Advance Collegiate Schools of Business*) akreditacija ameriškega združenja managerskih šol. Ekonomska fakulteta je pridobila obe akreditaciji in se tako uvršča med 91 poslovnih šol na svetu, ki imajo obe najpomembnejši akreditaciji. Za pridobitev omenjenih akreditacij mora šola izpolnjevati določene kriterije oziroma standarde kakovosti, kot so: kakovost izobraževalnih vsebin ter načinov poučevanja, visoki strokovni standardi raziskovalcev, povezava z gospodarstvom, zaposljivost diplomantov, visok delež mednarodne izmenjave študentov, predavanja v angleškem jeziku – internacionalizacija kurikuluma (Ekonomska fakulteta – O fakulteti, 2013).

Zadovoljstvo tujih študentov je postalo pomemben dejavnik pri ustvarjanju konkurenčne prednosti na mednarodnem izobraževalnem trgu. Posledično se danes od mednarodno usmerjenih visokošolskih institucij ne pričakujejo zgolj zanimivi študijski programi (na primer s širokim naborom angleških predmetov), temveč tudi uspešno soočanje z izzivi, kot so kulturna raznolikost, različni načini učenja ter spreminjajoče se potrebe in želje študentov, ki imajo vedno več možnosti pri izbiri izobraževalnih programov in destinacij za študijsko izmenjavo (Wang & Tseng, 2011).

Mednarodni izobraževalni trg, kjer se tudi srečamo s pojmi, kot so tržni delež, produktivnost, donosnost in kakovost ponujenih storitev, je tako pritegnil pozornost

univerz, saj je kakovost določene storitve postala pomembno merilo odličnosti pri izobraževanju. Kakovost se je uveljavila kot ena izmed glavnih strateških spremenljivk univerze, ki si prizadeva za večjo prepoznavnost v mednarodnem izobraževalnem okolju (Wang & Tseng, 2011). Kakovost storitev se v primeru izobraževalne inštitucije med drugimi kaže tudi v (ne)zadovoljstvu študentov.

Glede na pomembnost zadovoljstva študentov pri procesu internacionalizacije me zanima, kako so bili tuji študentje v zadnjih štirih letih zadovoljni s študijsko izmenjavo na Ekonomski fakulteti. Analiza bo pokazala pregled zadovoljstva študentov z različnimi »storitvami«, ki jim jih je ponujala Ekonomska fakulteta tekom njihove izmenjave – zadovoljstvo s študijskim okoljem fakultete, delom Službe za mednarodno sodelovanje in profesorjev, ter usmerjenostjo fakultete k študentom. Pridobljeni rezultati analize bodo pomagali fakulteti tako pri bodočem načrtovanju strategije internacionalizacije kot tudi pri delu Službe za mednarodno sodelovanje kot enem glavnih stebrov internacionalizacije fakultete (Interni viri Službe za mednarodno sodelovanje Ekonomske fakultete, 2013).

Osrednji namen magistrske naloge je torej analizirati zadovoljstvo študentov po zaključeni izmenjavi na Ekonomski fakulteti. Glede na mednarodno uveljavljenost Ekonomske fakultete preko pridobljenih akreditacij želim ugotoviti, ali je zadostitev postavljenim objektivnim kriterijem akreditacije dejansko dovolj za zagotavljanje zadovoljstva tujih študentov, ki so primarni porabniki izobraževalnih storitev. Zadovoljstvo študentov bom merila z metodo anketiranja tujih študentov z anketnim vprašalnikom.

Na podlagi navedenega so v magistrski nalogi opredeljena tri raziskovalna vprašanja:

1. Kakšno je zadovoljstvo tujih študentov s študijem na Ekonomski fakulteti?
2. Ali obstajajo razlike v stopnji zadovoljstva glede na določene socio-demografske spremenljivke?
3. Kako se je spreminjal trend zadovoljstva v času od 2009 do 2013?

Osrednji tezi magistrskega dela sta:

- a) tuji študentje so v letih 2009–2013 bili v splošnem nadpovprečno zadovoljni s študijem na Ekonomski fakulteti,
- b) zadovoljstvo študentov se je od leta 2009 do 2013 večalo.

Cilj magistrske naloge je s pomočjo obstoječe literature in analize odgovorov na vprašalnik odgovoriti na zastavljena raziskovalna vprašanja. Z analizo raziskave želim oceniti, kako so tuji študentje zadovoljni z izmenjavo na Ekonomski fakulteti ter določiti ključne dejavnike in njihov vpliv na zaznavanje kakovosti izobraževalnih storitev, ki jih nudi Ekonomska fakulteta študentom na izmenjavi.

Pri izdelavi magistrskega dela sem uporabljala predvsem tiste metode dela, ki zajemajo preučevanje literature glede zadovoljstva porabnikov v storitvenem sektorju. Osnovna uporabljena metoda je tako splošna raziskovalna metoda spoznavnega procesa, s pomočjo katere sem pridobila dejstva, podatke in informacije, ki se nanašajo na proučevano tematiko. Tako sem za pregled teoretičnega dela pripravila pregled znanstvenih in strokovnih prispevkov tujih in domačih avtorjev s področja obravnavane tematike. Pomagala sem si tudi z internimi viri Ekonomske fakultete. Empirični del analize temelji na vprašalniku, ki ga je prejel vsak študent ob zaključku izmenjave v času od 2009 do 2013. Vprašalnik je izpolnilo 582 tujih študentov. Zbrani vprašalnik je bil osnova za statistično analizo zadovoljstva tujih študentov, ki temelji na petih dimenzijah: otipljivost, zanesljivost, zaupanje, usmerjenost k strankam ter odzivnost (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988, str. 19). Z analizo vprašalnika je možno tudi ugotoviti, kako se je zadovoljstvo študentov skozi čas spreminjalo.

Magistrsko delo je razdeljeno na več poglavij in zajema teoretični ter empirični del. Prvo poglavje je namenjeno spoznavanju pojma zadovoljstvo porabnika ter kakovosti storitve. Predstavljeni so najbolj uporabljeni modeli za presojo kakovosti ter problematika samega merjenja zadovoljstva. V drugem poglavju iz širokega pojma zadovoljstva porabnika preidem v preučevanje študenta kot porabnika izobraževalnih storitev. Pri tem izpostavim mednarodno izobraževanje kot področje obravnave zadovoljstva porabnikov in v povezavi s tem pomembnost merjenja zadovoljstva tujih študentov. V zadnjem delu tako nakažem področje raziskovanja, ki je predstavljeno v praktičnem delu. Tretje poglavje je namenjeno predstavitvi empirične raziskave o zadovoljstvu tujih študentov na Ekonomski fakulteti. Tu predstavim namen, osrednje cilje, raziskovalne hipoteze ter metodologijo. Sledi predstavitev rezultatov, analiza vsebinskih sklopov vprašalnika, preverjanje raziskovalnih hipotez in analiza odprtega vprašanja. V zadnjem poglavju predstavim glavne ugotovitve ter omejitve empirične raziskave in priporočila vodstvu Ekonomske fakultete.

1 MERJENJE ZADOVOLJSTVA PORABNIKOV V STORITVENEM SEKTORJU

Napačno je domnevati, da je kakovost storitve enaka zadovoljstvu porabnikov, a vseeno obstaja povezava. Avtorji si povezavo med zadovoljstvom porabnikov in kakovostjo storitev razlagajo na različne načine. Avtorja Cronin in Taylor (1992, str. 56) sta mnenja, da ko uporabnik zazna kakovostno storitev, to vodi v njihovo zadovoljstvo. Medtem avtorji Parasuraman et al. (1988, str. 15) trdijo, da zadovoljen porabnik vodi v kakovostno storitev. Domnevo, da je kakovost storitve enaka zadovoljstvu, je poskušala razvozlati Bitnerjeva (1990) z razlago, da se zadovoljstvo porabnika mora ocenjevati na podlagi konkretnega nakupa storitve, medtem ko je kakovost storitve vezana na daljše časovno obdobje ponujanja storitve določene storitvene organizacije (Strnad, 2009, str. 7). O dejanski kakovosti storitve neke organizacije lahko govorimo šele, ko se kaže konstantno

zadovoljstvo uporabnikov v zvezi s ponujeno storitvijo (Strnad, 2009, str. 8). Raziskava, opravljena na eni od avstralskih univerz, je pokazala, da je kakovost storitve dejansko funkcija zadovoljstva ter je podana kot celovita ocena vseh pozitivnih in negativnih elementov storitve oziroma izdelka (Athiyaman, 1997, str. 528).

Po Potočniku (2000, str. 250) pa naj bi se pojma ločevala tudi glede na racionalnost, saj je kakovost storitve s porabnikove strani doživeta racionalno, medtem ko se zadovoljstvo dojema bolj emocionalno. Porabnikovo zadovoljstvo je opredeljeno kot celovito ovrednotenje storitve po nakupu in sami uporabi. Glede na pretekle izkušnje posameznik oblikuje svoja pričakovanja, ki mu služijo kot osnova, s katero zavestno ali podzavestno primerja sedanje izkušnje (Semolič, 2004, str. 11).

1.1 Opredelitev pojma zadovoljstvo porabnikov

Pregled različnih opredelitev koncepta zadovoljstva porabnikov nam pokaže, da so se z različnim razumevanjem samega pojma razvile različne opredelitve le-tega. Kotler (1996, str. 40) zadovoljstvo porabnikov definira kot stopnjo počutja in posledico primerjave med zaznanim delovanjem izdelka/storitve ali rezultatom in osebnimi pričakovanji. V literaturi zasledimo tudi razlago, da je zadovoljstvo porabnikov izraženo s stopnjo, do katere organizacija/podjetje izpolnjuje oziroma presega zahteve in pričakovanja porabnikov (Pivka, 2000, str. 77).

Že v zgodnjih osemdesetih letih so se določeni avtorji začeli ukvarjati s procesom merjenja zadovoljstva porabnikov. Razlog, da je postalo merjenje kakovosti tako pomembno, gre pripisovati pritisku managerskih prijemov pri skrbi za kakovost iz gospodarstva v področje storitev. Pri tem gre predvsem za pritisk nove nastajajoče potrošniške družbe, ki se posveča stranki (uporabniku) in s tem zadovoljstvo stranke s proizvodom oziroma storitvijo postaja vedno bolj pomembno merilo pri presoji kakovosti določenega proizvoda oziroma storitve (Možina, 2007, str. 7).

Pri teoriji zadovoljstva strank je pomembno poudariti, da le-ta pri uporabi koncepta zahteva le uporabo izdelka oziroma storitve in ne nujno tudi nakupa. Zato se vedno bolj pogosto v literaturi namesto »zadovoljstvo strank« uporabljata izraz »zadovoljstvo uporabnikov/porabnikov« (Možina, 2007, str. 7).

S trženjskega vidika je zadovoljstvo s storitvami merilo kakovosti teh storitev. Zadovoljstvo je opredeljeno kot čustvena (emocionalna) reakcija porabnikov na izkušnje s storitvami v primerjavi s pričakovanji (Snoj, 1998, str. 158). To trditev lahko ponazorimo tudi z enačbo (1) (Parasuraman et al., 1988, str. 19):

$$Z = ZV - PV \quad (1)$$

Z – zadovoljstvo;

ZV – zaznana vrednost;

PV – pričakovana vrednost.

Pričakovana vrednost predstavlja standard oziroma referenčno točko, kar pomeni raven vrednosti izdelka/storitve, ki naj bi jo ta imel ob nakupu oziroma uporabi. Raven pričakovane vrednost je pod vplivom različnih dejavnikov (Strnad, 2009, str. 11):

- informacij od znancev, družine, mnenjskih vodij,
- izkušenj s konkurenčnimi izdelki,
- dosedanjih izkušenj v zvezi z izdelkom,
- tržnega komuniciranja ponudnikov (spletne strani, brošure, letaki ...).

Prav tako je zaznana vrednost odvisna od različnih dejavnikov, kot sta na primer zaznana značilnost pri delovanju izdelka/storitve in zaznana sposobnost porabnika. Oba omenjena dejavnika sta zelo subjektivna in ju ni mogoče izmeriti z zgolj objektivnimi ter enovitimi merili (Parasuraman et al., 1988, str. 19).

Zadovoljstvo porabnikov naj bi bil ciklični proces, ki se skozi čas spreminja – začne se s pričakovanji, ki jim sledi izkušnja s storitvijo. Ta potem vpliva na nadaljnja pričakovanja, saj uporabnik občasno na podlagi novih izkušenj in novih podatkov znova premisli o ravni zadovoljstva z nekim izdelkom oziroma storitvijo. V kolikor je bila izkušnja pozitivna, se posledično povečajo pričakovanja in zato se mora kakovost storitve za ohranitev iste stopnje zadovoljstva povečati (Cornin & Taylor, 1992, str. 56).

Iz doslej omenjenih opredelitev lahko ugotovimo, da se le-te osredotočajo predvsem na koncepte pričakovanj, izkušenj in zaznavanje neke storitve oziroma izdelka ter na podlagi vsega tega poskušajo ovrednotiti zadovoljstvo porabnikov. Zadovoljstvo porabnikov različni avtorji definirajo različno, a kljub temu jim lahko določimo neke skupne dejavnike, ki jih razdelimo na tri elemente (Giese & Cote, 2000):

- porabnikovo zadovoljstvo je nek odziv (čustveni ali kognitivni),
- odziv se zgodi ob točno določenem času (po izbiri, uporabi itd.),
- določen dejavnik je vplival na odziv (na primer nakupna izkušnja, pričakovanja itd.).

Potrebno je izpostaviti napačno razumevanje koncepta zadovoljstvo, saj večkrat pride do zamenjave z nekaterimi sorodnimi pojmi, kot sta na primer kvaliteta in zvestoba (Semolič, 2004, str. 12). Še vedno večkrat zasledimo prepričanje, da zadovoljstvo z izdelkom oziroma storitvijo vodi do lojalnosti. To sicer drži, a ne vedno – še zlasti ne v storitvenem sektorju. Izključno ob upoštevanju, da so zadovoljstvo, kvaliteta, pričakovanja, dobiček in lojalnost medsebojno tesno povezani in drug na drugega vplivajo, lahko ugotovimo stopnjo

porabnikovega (ne)zadovoljstva (Semolič, 2004, str. 12). Tako je potrebno poznavanje vpliva vsake od omenjenih spremenljivk na vedenje porabnikov. Porabnik se odloči za tiste izdelke oziroma storitve, za katere pričakuje, da ga bodo na določen način zadovoljili (Oliver, 1997, str. 78). Pričakovanje je pogoj za zadovoljstvo in hkrati dejavnik, ki kot posledica potrebe, vrednosti storitve oziroma izdelka in želje sproži potrebo (Semolič, 2004, str. 12).

V literaturi pogosto zasledimo razprave o razmerju med zadovoljstvom in kakovostjo storitve. Nekateri avtorji zatrjujejo, da je zadovoljstvo porabnikov nekakšen predhodnik koncepta kakovosti storitve, medtem ko so drugi mnenja, da ravno kakovost storitev vodi v zadovoljstvo porabnikov. Kakor koli že, oba konstrukta sta povezana in ju ni mogoče obravnavati ločeno (Danjuma & Rasli, 2012).

1.2 Merjenje zadovoljstva porabnikov

Vodstvo vsakega podjetja oziroma organizacije mora presoditi, ali bodo merili zadovoljstvo strank, v kakšnem obsegu in na kakšen način. Pri merjenju ter spremljanju zadovoljstva porabnikov se srečamo z naslednjimi instrumenti (Kotler, 2004, str. 64):

- **sistem sprejemanja pritožb in predlogov:** ponudniki vzpostavijo sisteme, preko katerih lahko kupci/porabniki na hiter in preprost način podajajo predloge in pritožbe. Tako nekateri ponudniki odprejo brezplačne telefonske linije ter uporabljajo spletne strani in elektronsko pošto;
- **ankete o zadovoljstvu kupcev:** pametni ponudniki neposredno merijo zadovoljstvo z izvajanjem periodičnih anket. Ob zbiranju podatkov je dobro anketirance povprašati še o nakupnih namerah ter pripravljenosti priporočiti podjetje oziroma znamko prijateljem, znancem;
- **navidezno nakupovanje:** ponudniki lahko najamejo zunanjo agencijo ali ljudi, ki pod krinko nakupovalca opravijo nakup pri podjetju ali pri njegovi konkurenci. Ti potem o svoji izkušnji (odnos prodajnega osebja, močnih in šibkih točkah) pri nakupu poročajo vodstvu podjetja;
- **analiza izgubljenih kupcev:** ponudniki bi morali imeti seznam strank, ki so prekinili sodelovanje z njimi ter spremljati delež izgubljenih strank. Na podlagi tega bi morali poklicati izgubljene stranke in jih povprašati o razlogih za prenehanje nakupovanja oziroma preselitve h konkurenci.

Nekatera literatura dodatno omenja še dve metodi učinkovitega in sistematičnega merjenja zadovoljstva strank: **fokusne skupine** in **standardizirani računalniški paketi za merjenje zadovoljstva** (Trasorras, Weinstein & Abratt, 2009, str. 619).

1.3 Opredelitev pojma kakovost storitev

Po definiciji, ki jo zasledimo v strokovni literaturi, je kakovost storitev opredeljena kot razlika med pričakovano in dejansko prejeto storitvijo in je povezana s pojmovanjem nečesa dobrega oziroma pozitivnega (Strnad, 2009, str. 9). Zato je za ponudnike storitev pomembno ugotoviti, kateri dejavniki vplivajo na zaznavanje kakovosti s strani uporabnika storitve.

Kakovost lahko ločimo na standardno in zaznano (Potočnik, 2000, str. 159). Standardna kakovost je objektivna in je opredeljena s procesi in izvajalci storitve, medtem ko je subjektivna opredeljena s strani uporabnika po izvedbi. Uspešna storitvena podjetja (Potočnik, 2000, str. 159):

- imajo oblikovano strategijo za zadovoljitev potreb in s tem razvijajo dolgotrajno zvestobo le-teh,
- ne obljublajo več, kot so sposobni dostaviti uporabnikom,
- so popolnoma predani kakovosti storitev – poleg finančne učinkovitosti je pomemben način izvedbe storitev,
- izobražujejo zaposlene na področju zagotavljanja kakovosti in zbiranja povratnih informacij,
- zavedajo se, da dobri odnosi znotraj podjetja/organizacije vodijo v dobre odnose z zunanjimi odjemalci in zato podjetje poskuša zadovoljiti potrebe zaposlenih.

Kakovost naj bi bila skupek lastnosti in značilnosti storitev, ki vplivajo na sposobnost zadovoljiti potrebe uporabnika (Potočnik, 2000, str. 44). Kakovost nima merske enote, temveč predstavlja tolerančno območje med želeno in dejansko prejeto storitvijo (Strnad, 2009, str. 9). Potočnik (2000, str. 4) razlikuje različne ravni porabnikovega ocenjevanja kakovosti storitev:

- iskana (kognitivna) kakovost – ovrednotena pred nakupom,
- izkustvena (afektivna) kakovost – ovrednotena med nakupom oziroma uporabo,
- kakovost zaupanja – ocenjevanje po porabi storitve.

Kupci so pri nakupu oziroma uporabi storitve najbolj izpostavljeni izkustveni kakovosti ter kakovosti zaupanja in zato občutijo večje tveganje. Pri nakupu se zanašajo na informacije od ust do ust, pri oceni kakovosti pa na ponudnike (izvajalce), ceno ter fizične dokaze in zato ob doseženem zadovoljstvu ostanejo izredno zvesti ponudniku (Potočnik, 2000, str. 161).

Ob opredeljevanju kakovosti moramo poleg objektivne – »trde« kakovosti upoštevati tudi subjektivno – »mehko« (zaznano) kakovost. Subjektivna kakovost je odraz subjektivne

reakcije na pojave, dogajanje, ki se razlikuje od uporabnika do uporabnika (Snoj, 1998, str. 160). Pri opredeljevanju kakovosti izdelka in storitve ne smemo zanemariti niti pričakovanj kupca. V literaturi zasledimo opredelitve pojma kakovost storitve oziroma izdelka kot sposobnost zadovoljiti kupca, in sicer tako njegove potrebe kot pričakovanja (Bergman & Klefsjo, 1994, str. 10).

Pričakovanja kupcev – odjemalcev lahko opredelimo kot potrebe/želje oziroma občutenje kupcev o tem, kaj naj bi jim ponudnik storitve ponudil (Lewis, 1995, str. 58). Nekateri avtorji opredeljujejo pričakovanja kot predvidevanja o tem, kaj se bo med menjavo zgodilo oziroma kako bo izvedena (Likar, 2007, str. 15).

Potočnik (2000, str. 183) razvršča pričakovanja v tri kategorije:

- objektivna pričakovanja: so povprečna raven kakovosti, ki temelji na znanih informacijah. To je raven pričakovanj, kot jo pričakuje večina uporabnikov;
- subjektivna pričakovanja: izražajo mnenje in občutje porabnika o tem, kakšna naj bi bila raven kakovosti izdelka ali storitve;
- idealna pričakovanja: vsebujejo to, kar se lahko zgodi pri najboljših objektivnih pogojih.

Za uspešno izvajanje kakovostnih storitev je potrebno dati prednost optimizaciji delovanja organizacije kot celote pred optimizacijo procesov in njihovih učinkov znotraj nje (Snoj, 2000, str. 166). Po Snojevih ugotovitvah je potrebno najprej ugotoviti in ovrednotiti kriterije kakovosti delovanje organizacije kot celote za dve temeljni vrsti procesov ter njihovih učinkov. Procesi so deljeni na tiste, ki so usmerjeni neposredno iz organizacije v okolje ter so tako predmet menjave in na procese, ki kopičijo uporabno vrednost znotraj organizacije. Pri obravnavanju kakovosti je potrebno upoštevati naslednje (Snoj, 2000, str. 166):

- kakovost je koncept, lasten vsaki aktivnosti v organizaciji,
- prizadevanje za dobro kakovost je uspešno samo do tiste mere, ki omogoča resnično možnost sodelovanja za vsakega člana kolektiva,
- kakovost zadeva tako rezultate delovanja kot načine delovanja v organizaciji,
- skrb za kakovost zahteva nove načine razmišljanja in ravnanja,
- management kakovosti je potrebno izvajati z vidika zunanjih in notranjih odjemalcev,
- management kakovosti je moč izvajati prav tako učinkovito in neposredno kot management prodaje, proizvodnje, nabave in ostalih poslovnih funkcij v kateri koli organizaciji.

V literaturi zasledimo še delitev kakovosti na tehnično, ki se nanaša na sam proces izvedbe storitve, kot so znanje, otipljive stvari (prostori, oprema) – tehnične rešitve ter na

funkcionalno kakovost, ki zadeva način, na katerega je bila storitev izvedena (vedenje, odnos ponudnika storitve) (Grönross, 1982, str. 39). Kelley, Donnelly in Skinner (1990, str. 317) pa je nadgradil Grönrossovo delitev kakovosti s porabnikovo tehnično kakovostjo (kako je porabnik sodeloval in kaj je doprinesel) ter porabnikovo funkcionalno kakovostjo (vedenje porabnikov).

Koncept kakovosti storitev in njenega zaznavanja se nanaša na daljše časovno obdobje, medtem ko se zadovoljstvo nanaša na posamični nakup izdelka oziroma storitve (Cronin & Taylor, 1992, str. 56). Kakovost storitve je pogosto ocenjena na podlagi vtisov, ki jih porabniki dobijo med soočanjem s storitvijo (angl. *Service encounter*) (Strnad, 2009, str. 11). Soočanje s storitvijo pomeni vzajemen odnos med zaposlenimi v storitveni organizaciji in porabniki (Bitner, 1990, str. 69). Soočanje s storitvijo oziroma trenutek resnice (angl. *Moment of truth*) je kritičen trenutek za ponudnika storitev, saj ima ponudnik v tem trenutku in prostoru priložnost, da stranko oziroma porabnika seznani s kakovostjo ponujene storitve (Strnad, 2009, str. 11). Ta trenutek je imenovan tudi trenutek priložnosti (angl. *Moment of opportunity*), ker je možno, da že v naslednjem trenutku te priložnosti ni več in v kolikor je bila storjena kakšna napaka, jo je po tem težko popraviti (Grönross, 2000, str. 72).

S problematiko kakovosti storitev so se začeli ukvarjali že v 80. letih v Združenih državah Amerike (v nadaljevanju ZDA) in kot rezultat je nastala razvrstitev dimenzij kakovosti po Parasuraman-Zeithaml-Berryju (Strnad, 2009, str. 12–13):

- zanesljivost – sposobnost izvedbe obljubljenih storitev zanesljivo, točno in pravočasno,
- urejenost (otipljivost) – izgled fizičnega okolja, opreme, naprav, zaposlenih in komunikacijskih naprav,
- odzivnost – pripravljenost pomagati porabnikom in zagotoviti takojšnje storitve,
- pristojnost – posedovanje ustreznega znanja in usposobljenost za opravljanje storitev,
- vljudnost – ljubeznivost, spoštovanje, upoštevanje porabnikov, prijaznost zaposlenih,
- verodostojnost – vrednost zaupanja, prepričljivost, poštenost, delovati v dobro porabnika,
- varnost – odsotnost nevarnosti, tveganja, dvomov,
- dostopnost – razpoložljivost storitev in možnost stikov,
- komunikativnost – sprotno informiranje v jeziku, ki ga porabniki razumejo,
- razumevanje strank – prizadevanje poznavanja porabnikov in njegovih potreb.

Izmed vseh zgoraj naštetih naborov so se avtorji na osnovi poskusov osredotočili na pet ključnih dimenzij – **urejenost, zanesljivost, odzivnost, verodostojnost in razumevanje strank** (Zeithaml et al., 1990, str. 26). Tako sem v empiričnem delu magistrske naloge upoštevala le teh ključnih pet dimenzij.

1.4 Modeli za presojo kakovosti storitev

Merjenje kakovosti je težavno, ker gre predvsem za subjektivno potrošnikovo ocenjevanje kakovosti oziroma za pomanjkanje objektivnih meril. Sistemi zagotavljanja kakovosti predstavljajo eno ključnih orodij za ugotavljanje/merjenje zadovoljstva strank. Pri merjenju je pomembno ugotoviti, do katere mere so porabniki nezadovoljni in predvsem, kateri so tisti elementi, s katerimi so nezadovoljni. Za ponudnike storitev je bilo pripravljenih nekaj orodij v obliki modelov kakovosti storitev, s katerimi bi lahko postavljali standarde ter merili porabnikova pričakovanja ter zaznavanje kakovosti (na primer Grönroosov model, SERVQUAL, SERVPERF, Cronin/Taylorjev model idr.). Aplikativni na področju merjenja zadovoljstva porabnikov izobraževalnih storitev pa naj bi bili naslednji modeli (Strnad, 2009, str. 13): model vrzeli, SERVQUAL, SERVPERF ter analiza pomembnosti in uspešnosti. V nadaljevanju bom omenjene modele tudi predstavila.

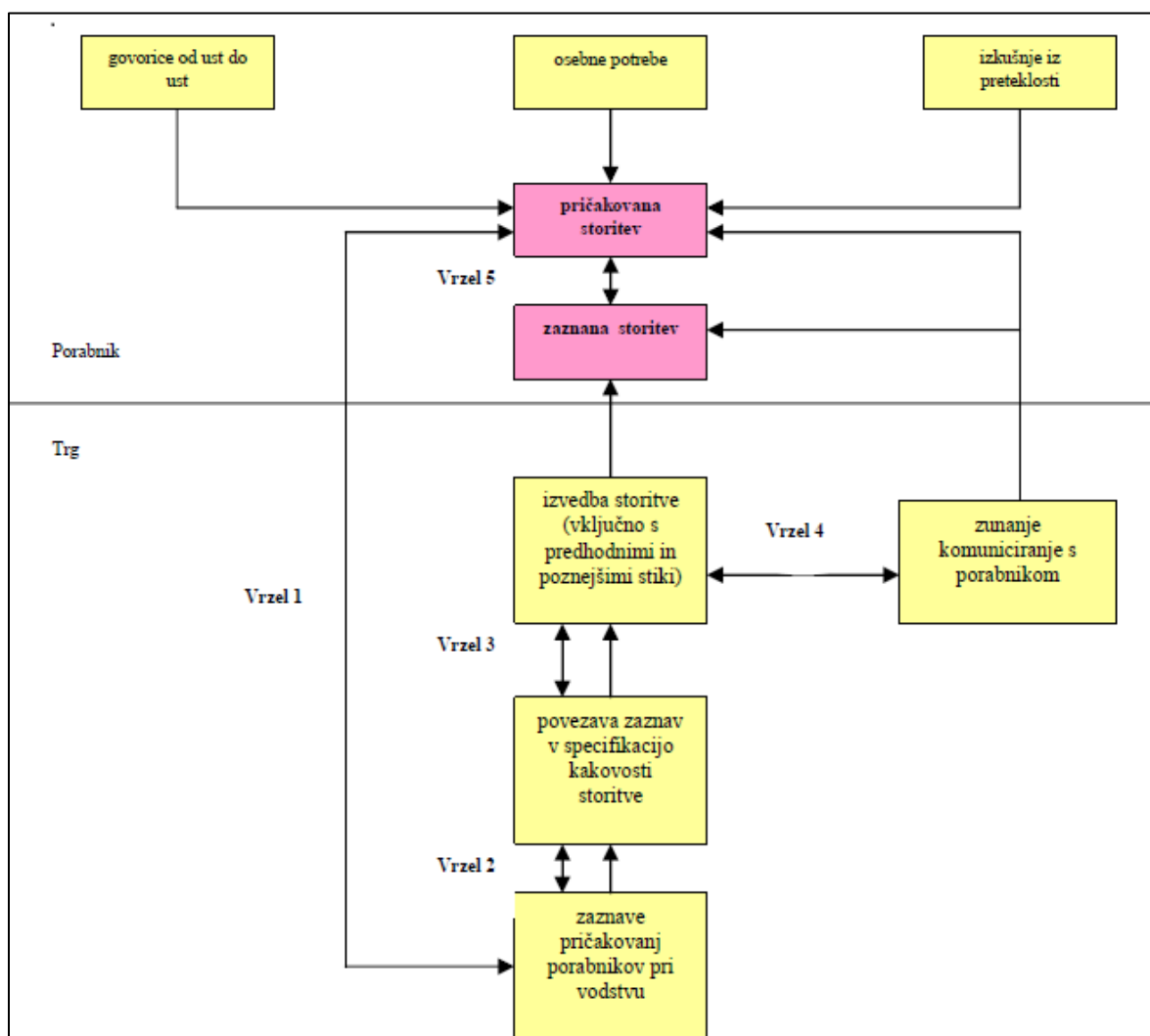
1.4.1 Model vrzeli

Model vrzeli razlaga potek nastanka kakovosti storitve. Ponazorjeni so koraki, ki jih moramo upoštevati pri analiziranju in planiranju kakovosti storitve (Strnad, 2009, str. 13). Model omogoča prikaz virov problemov, ki se kažejo v petih vrzelih (razlika med pričakovanji porabnikov in zaznavanjem prejete storitve) (Zeithaml et al., 1990, str. 52):

- 1. VRZEL med porabnikovimi pričakovanju in zaznavanjem slednjih pri vodstvu storitvene organizacije – vodstvo ne zazna, kaj si porabnik želi,
- 2. VRZEL med zaznavanjem vodstva in opredelitvijo standardov kakovosti storitve – vodstvo pravilno zazna porabnikove potrebe, a ne postavi kriterije uspešnosti,
- 3. VRZEL med opredelitvijo kakovosti storitve in izvedbo storitve – osebje je premalo podučeno, strokovno ali pa nemotivirano za doseganje postavljenih standardov oziroma se srečuje s kontradiktornostjo le-teh,
- 4. VRZEL med izvedbo storitve in zunanjim komuniciranjem – komuniciranje podjetja (reklame, brošure, izjave za medije itd.) sproži pričakovanja, ki potem niso izpolnjena,
- 5. VRZEL med zaznano in pričakovano storitvijo – porabnik napačno zazna kakovost storitve.

Omenjene vrzeli lahko za lažjo predstavo grafično ponazorim s Sliko 1.

Slika 1: Model vrzeli



Vir: A. Parasuraman, V. A. Zeithaml in L. L. Berry, *Delivering Quality service: Balancing customer perception and expectations*, 1990, str. 46.

1.4.2 Model SERVQUAL

Najbolj razširjen in uporabljen model za merjenje kakovosti storitev je model SERVQUAL. Gre za metodo z raziskavami ter zgrajeno in preverjeno strukturo sestavin kakovosti storitev. Organizacije lahko tovrstni model uporabljajo za merjenje pričakovanj in dejanskega zaznavanja ravni storitve s strani porabnikov. Model je sprva temeljil na desetih dimenzijah, ki so jih kasneje avtorji združili v pet dimenzij oziroma postavk v obliki 22 trditve (fizična podpora, zanesljivost, odzivnost, strokovnost in empatija osebja). Prav tako model temelji na primerjavi med porabnikovimi pričakovanji in izkušnjami. Trditve so razdeljena v dva dela. V prvem delu anketiranec odgovarja, kakšno storitev naj bi ponudila odlična storitvena organizacija, v drugem pa, kakšno storitev je dejansko

prejel. Oblikovana je sedemstopenjska Likertova lestvica (od »se sploh ne strinjam« do »popolnoma se strinjam«), na podlagi katere porabnik oceni, kakšna so njegova pričakovanja v zvezi z določenimi postavkami in potem v drugem delu oceni dejansko izvedbo te postavke na osnovi izkušnje. Pozneje se je metoda nekoliko spremenila, in sicer v prvem delu so bili porabniki vprašani, kakšna so njihova pričakovanja v primeru idealne storitve na primer »Idealna fakulteta vedno nudi ...« (Grönroos, 2000, str. 77).

SERQUAL je mogoče analizirati na več načinov, in sicer kot analizo posameznih trditev, analizo dimenzij ali analizo seštevka vseh trditev (Strnad, 2000, str. 15).

Veliko avtorjev je še vedno zelo skeptičnih oziroma kritičnih do omenjenega modela in v literaturi lahko zasledimo naslednje pomanjkljivosti oziroma kritike modela (Strnad, 2009, str. 15):

- neuporabnost za nekatera področja storitev, saj ponekod lahko natančno opredelimo kriterije za ocenjevanje kakovosti, drugje pa to ni mogoče,
- neustreznost petkomponentne strukture, saj je kakovost storitve enodimenzionalen konstrukt,
- statičnost metode – meri se stanje v nekem določenem trenutku, medtem ko je kakovost storitve dinamična komponenta – na primer kakovost storitve v izobraževanju se spreminja s časom, preživetim na fakulteti, in zato je za učinkovite rezultate potrebno konstantno spremljanje in analiziranje,
- težava zanesljivosti odgovorov, saj tisti s slabo izkušnjo po navadi precenijo pričakovanja, medtem ko tisti s pozitivnimi izkušnjami svojih zahtev/pričakovanj ne postavljajo visoko,
- odsotnost dveh pomembnih kriterijev za merjenje kakovosti: izvedba storitve (porabnik bi lahko bolj zanesljivo ocenil storitev, če bi primerjal izvedbo in končni vtis o opravljeni storitvi) in povezava med ceno in kakovostjo, saj so pričakovanja ob višji ceni znatno višja.

1.4.3 Model SERVPERF

Model SERVPERF je nastal kot odgovor na kritike SERVQUAL-a in temelji na lestvici ter upošteva zgolj porabnikovo zaznavanje storitev in ne njegovih pričakovanj. Sedemstopenjska Likertova lestvica meri izvedbo storitve in se prav tako nanaša na 22 elementov, ki pomenijo pet temeljnih dimenzij kakovosti – otipljivost, zanesljivost, odzivnost, zaupanje in empatija oziroma prilagodljivost (Cronin & Taylor, 1992, str. 55–67). Avtorja modela Cronin in Taylor (1992, str. 58) menita, da je o porabnikovem zadovoljstvu mogoče sklepati na osnovi aritmetične sredine, kjer porabnikovo zaznavanje v večji meri določa oziroma vpliva na njegovo vedenje ter izključuje kakršna koli pričakovanja.

Avtorja sta kakovost storitve opredelila kot dogodek, ki je predhoden zadovoljstvu porabnika. Zadovoljstvo je poleg samega dogodka pogojeno še s koristmi, ceno ter dostopnostjo. To še dodatno okrepi obnašanje porabnika ter s tem potencialne težave pri določanju spektra faktorjev, ki prispevajo k zadovoljstvu porabnikov. Model torej temelji na porabnikovi izkušnji z določeno storitvijo (Strnad, 2009, str. 16).

1.4.4 Analiza pomembnosti in uspešnosti

Analiza pomembnosti in uspešnosti je prav tako nastala kot kritika na model SERVQUAL. Model je dokaj enostaven, saj je z njim mogoče izsledke raziskave ponazoriti grafično v dvo-koordinatnem sistemu (Slika 2). Prikaz izsledkov v sliki omogoča razbrati, na katere elemente naj se storitveno podjetje/organizacija osredotoči pri managementu kakovost storitev ter posledično pri zadovoljstvu porabnikov (Strnad, 2009, str. 16).

Ocene storitev, ki se nahajajo v kvadrantu A, so pomembne, a se ne izvajajo uspešno in zato bi se podjetje moralo osredotočiti prav na elemente storitev v tem kvadrantu. Kvadrant B pa je ravno nasproten od kvadranta A, saj so tu pomembne storitve, ki se izvajajo uspešno. Podjetje bi moralo ohraniti visoko stopnjo uspešnosti. V kvadrantu C so prikazani manj pomembni elementi storitev, ki so izvajani povprečno ter niso zahtevni. Prav tako je s kvadrantom D, le da so tu porabniki nadpovprečno zadovoljni. Kvadrant D torej predstavlja tiste elemente storitev, ki jim podjetje nameni več pozornosti, kot je to pričakovano s strani porabnikov (Kotler, 2004, str. 459).

Slika 2: Grafična ponazoritev metode Analize pomembnosti in uspešnosti



Vir: P. Kotler, *Management trženja*, 2004, str. 460.

Kot smo ugotovili, kakovosti in zadovoljstva ne moremo enačiti, a med njima obstaja povezava. Kakovost storitev je povezana z zadovoljstvom porabnika, pri čemer je stopnja zadovoljstva porabnika odvisna od kakovosti storitev, ki jih je bil deležen. Obravnavana pojma smo skozi poglavje predstavili na podlagi celotnega storitvenega sektorja, smiselno pa se je osredotočiti še na izobraževalni sektor. Vprašanje kakovosti študijskega procesa ter posledično zadovoljstva študentov je ključen dejavnik učinkovitosti in uspešnosti visokošolske inštitucije. Merjenje zadovoljstva udeležencev z izobraževalnimi storitvami postaja vedno pomembnejši dejavnik pri razvijanju sistema kakovosti v visokošolskih inštitucijah (Možina, 2007, str. 7).

2 ZADOVOLJSTVO ŠTUDENTOV IN MEDNARODNO IZOBRAŽEVANJE

V kolikor želimo vplivati na kakovost, jo moramo nenehno preučevati, primerjati ter povečevati. V magistrskem delu ugotavljam, kakšno je splošno zadovoljstvo tujih študentov na Ekonomski fakulteti kot rezultat prizadevanj fakultete pri ponujanju kakovostne storitve študentom.

Dogovori o standardih in vodilih zagotavljanja kakovosti v evropskem visokošolskem področju se največkrat povezuje z bolonjsko deklaracijo ter kasneje lizbonsko strategijo, katere cilj je bil, da bi do leta 2010 Evropa ustvarila najbolj dinamično in na znanju temelječe gospodarstvo. S sprejeto deklaracijo so preglednost, transparentnost, primerljivost in prilagodljivost postale pomembne lastnosti sistema za zagotavljanje kakovosti tako za univerze, študente, profesorje kot tudi za druge akterje v okolju (Gaber, Prosen, Šter, Jesenko & Mayer, 2008, str. 57).

Že desetletja je bil študijski program izmenjave študentov eden izmed številnih strategij, s katero vodilni na področju visokega šolstva v vladi in na univerzah želijo spodbuditi kompetence mladih v vedno bolj globalno povezanem in tekmovalnem gospodarstvu. Visokošolske inštitucije po svetu so vedno bolj »internacionalizirane«, saj se domačim študentom priključuje vedno več tujih. Univerza v Ljubljani letno gosti približno 1.200 tujih študentov in četrtna le-teh pride na izmenjavo na Ekonomsko fakulteto (Interni viri Službe za mednarodno sodelovanje Ekonomske fakultete, 2013). Glede na to, da si Ekonomska fakulteta prizadeva še naprej slediti standardom, določenim za namen mednarodnih akreditacij, je zadovoljstvo tujih študentov eden izmed ključnih dejavnikov za uspešno pozicioniranje Ekonomske fakultete na mednarodnem izobraževalnem trgu.

Pomen zadovoljstva tujih študentov za Ekonomsko fakulteto bi lahko ocenili z naslednjim vprašanjem: »Kaj sledi, če je študent kot stranka nezadovoljen?« V primeru tujega študenta bi to pomenilo, da tak študent ne bo pozitivno govoril o fakulteti, ko se vrne z izmenjave,

in glede na to, kako pomemben je način širjenja informacij pri študentih »od ust do ust«, se s tem lahko zmanjša mednarodni ugled fakultete kot tudi mednarodna partnerstva.

2.1 Internacionalizacija visokega šolstva in mobilnost študentov

Internacionalizacija visokega šolstva je odraz globalizacije – pojava, ki vpliva skoraj na vsako industrijo v sodobnem svetovnem gospodarstvu (Jolley, 1997). To je proces integracije mednarodne in medkulturne dimenzije v poučevanje, raziskave in storitev zavoda/institucije (Knight, 1995).

Obstajajo različni pogledi v povezavi z internacionalizacije izobraževanja. Mazzarol in Hosie (1999) trdita, da je bilo leto 1980 prelomno za internacionalizacijo izobraževanja po vsem svetu, saj je bil celoten proces podprt z reformami univerz oziroma programov, ki so v tem videli možnost prihodka za institucijo. Kemp (1990) pravi, da se je število študentov, ki študirajo zunaj svojih matičnih držav, med letoma 1950 in 1980 podvojilo in zatrjuje, da se je celoten proces začel že veliko prej. V zgodnjem obdobju pred 1950, so bile univerze in druge izobraževalne ustanove v ZDA, Veliki Britaniji, Kanadi, Franciji in Nemčiji glavne študijske destinacije za večino mednarodnih študentov. Izobraževalne storitve teh držav so začele dejavno spodbujati izmenjave s posebnimi programi in štipendijami za tuje študente (Arambewela, 2003, str. 5).

Najbolj znana oblika internacionalizacije je mobilnost oziroma izmenjava študentov. Med študenti znotraj Evropske unije (v nadaljevanju EU) je najbolj priljubljen program mobilnosti ERASMUS, katerega glavno vodilo je »približati študente Evropi in približati Evropo študentom« (The Erasmus program, 2008). Tudi na izmenjavo je na Ekonomsko fakulteto je v času pospešene internacionalizacije največ študentov prišlo preko Erasmus programa (Interni viri Službe za mednarodno sodelovanje Ekonomske fakultete, 2013).

Program ERASMUS je največji in najbolj prepoznaven med evropskimi programi izmenjave. Cilj programa je spodbujati mednarodno mobilnosti in pospešiti različne oblike sodelovanja med organizacijami ter dvig kakovosti visokošolskega izobraževanja v Evropi (CMEPIUS, 2012). Znotraj programa so različne akcije, ki so namenjene tako študentom, ki želijo študirati v tujini, kot učiteljem, ki želijo poučevati v tujini in ostalim zaposlenim, ki se želijo usposabljeni v tujini. Program omogoča, da posamezniki razvijejo določena znanja in spretnosti, na primer znanje tujega jezika, razumevanje kulturnih, socialnih in ekonomskih razlik v evropskem prostoru ter prilagojenost evropskemu trgu dela (CMEPIUS, 2012).

Najbolj razpoznavna akcija programa Erasmus je akcija Mobilnost študentov z namenom študija, ki omogoča, da študenti del svojih študijskih obveznosti opravijo v tujini. Izmenjava poteka na podlagi medinstitucionalnih dogovorov. Študenti v okviru izmenjave

pridobijo nova znanja in izkušnje ter spoznajo nove/drugačne metode dela (CMEPIUS, 2012).

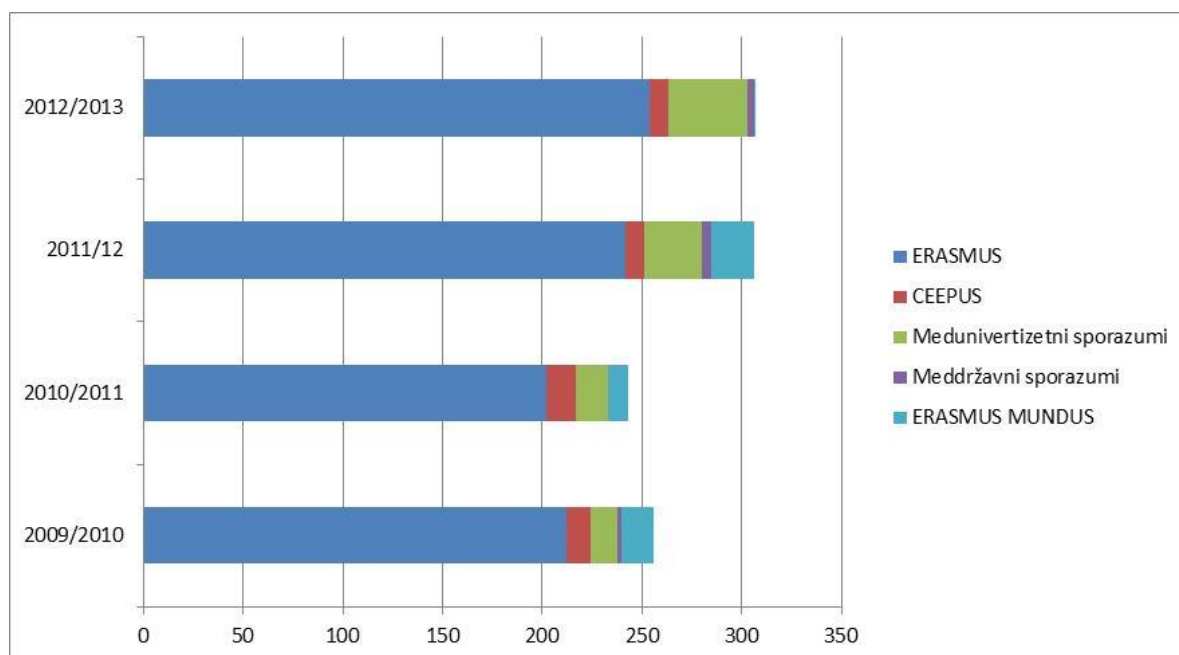
Poleg ERASMUS programa je možna izmenjava tudi preko drugih programov, kot so:

- CEEPUS (angl. *Central European Exchange program for University Studies*): program omogoča izmenjavo na področju centralne in jugovzhodne Evrope in udeležijo se ga lahko tudi študenti iz držav, ki niso članice EU. Program deluje na osnovi mrež, ki jih ustanovijo posamezne fakultete (najmanj tri visokošolske inštitucije) in znotraj mreže se izmenjujejo tako študenti kot profesorji. Cilj programa je razvijati izobraževanje, spodbujati izmenjavo študentov in akademskega osebja ter spodbujanje oblikovanja skupnih študijskih programov (CMEPIUS, 2012). Za čas izmenjave študenti in akademsko osebje dobivajo štipendijo. Na Ekonomsko fakulteto letno pride v povprečju do 10 študentov preko omenjenega programa (Interni viri Službe za mednarodno sodelovanje Ekonomske fakultete, 2013).
- Bilateralni sporazumi: izmenjave potekajo na osnovi sklenjenih pogodb med posameznimi državami ali visokošolskimi inštitucijami (meduniverzitetni sporazumi). Državni bilateralni sporazumi so sklenjeni na primer med Slovenijo in Rusijo, Slovenijo in Črno Goro, Srbijo, Japonsko, Kitajsko itd. in na osnovi sporazuma študentje lahko pridejo na izmenjavo v Slovenijo za obdobje do desetih mesecev. Tuji študent lahko obiskuje kateri koli visokošolski zavod v Slovenji in njegova domača inštitucija ne potrebuje imeti predhodno sklenjenega sporazuma s katero izmed visokošolskih inštitucij v Sloveniji. Pogoj je le, da študent prihaja iz države, s katero ima Slovenija sklenjen bilateralni sporazum. Na podlagi sporazuma so študentje oproščeni plačila šolnine ter za čas študija prejemajo štipendijo s strani Republike Slovenije. Seveda je število razpisanih štipendij zelo omejeno in na Ekonomsko fakulteto pride letno v povprečju do 10 študentov (Interni viri Službe za mednarodno sodelovanje Ekonomske fakultete, 2013). Pri bilateralnem sporazumu med dvema visokošolskima inštitucijama gre za izmenjavo izven Evrope. Visokošolski inštituciji se individualno dogovorita o izmenjavi oziroma določita pogoje izmenjave – na primer število študentov, ki jih bosta izmenjavali, katerim kriterijem morajo študenti zadostovati, povprečje ocen itd. Študenti si morajo sami kriti vse stroške. Ekonomska fakulteta v zadnjih letih beleži porast študentov, ki prihajajo na izmenjavo na osnovi bilateralnega sporazuma med Ekonomsko fakulteto ter tujo visokošolsko inštitucijo. Porast gre pripisovati predvsem strategiji Ekonomske fakultete, in sicer prizadevanjem za povečanje števila bilateralnih sporazumov z inštitucijami v Aziji, Avstraliji, Ameriki, Kanadi (Interni viri Službe za mednarodno sodelovanje Ekonomske fakultete, 2013).
- ERASMUS MUNDUS: je veja programa Erasmus in je prav tako financiran s strani EU, ki spodbuja izmenjavo študentov in profesorjev med evropskimi državami na eni

strani, in državami ostalega sveta (Azija, Južna Amerika, Južna Afrika, Balkan). Cilj programa je dvig kakovosti evropskega visokošolskega izobraževanja ter promoviranje EU kot centra odličnosti izobraževanja. Program seveda spodbuja medkulturni dialog preko sodelovanja s tretjimi državami in prav tako pomaga pri razvoju visokega šolstva v teh državah (CMEPIUS, 2012).

Ekonomska fakulteta izmenjuje študente preko vseh zgoraj omenjene programov izmenjave. Slika 3 prikazuje delež tujih študentov glede na programe izmenjave, ki so bili v letih 2009–2013 na izmenjavi na Ekonomski fakulteti. Iz slike je razvidno, da je še vedno največji delež študentov, ki prihajajo preko Erasmus izmenjave. Iz slike lahko opazimo, da se v zadnjih letih povečuje delež študentov, ki prihajajo na podlagi meduniverzitetnih pogodb oziroma bilateralnih pogodb izven Evrope.

Slika 3: Grafični prikaz tujih študentov na Ekonomski fakulteti po programih izmenjave v obdobju 2009–2013



Vir: Interni vir Službe za mednarodno sodelovanje Ekonomske fakultete, 2013.

2.2 Študent kot porabnik

V magistrskem delu so študenti obravnavani kot stranke skladno z merilom za merjenje zadovoljstva strank. Trditev temelji na odnosu razmerja, ki se razvije med študenti in fakulteto, saj le-ta ponuja izobraževanje kot izdelek oziroma storitev v procesu izmenjave (Arambewela, 2003, str. 2). V literaturi je kupec opredeljen kot »vsak, ki bi utegnili kupiti ali porabiti določen izdelek ali storitev« (Kotler, Fitzroy & Shaw, 1980). Izobraževanje oziroma študijska izmenjava je obravnavana kot storitev in študenti kot porabniki oziroma

odjemalci storitve, ki pričakujejo, da bo fakulteta zadovoljila njihove potrebe in pričakovanja (Strnad, 2009, str. 12).

Določeni avtorji opozarjajo, da se je pri merjenju kakovosti izobraževalnih storitev potrebno osredotočiti na dve področji: učenje in poučevanje ter celotno študijsko izkušnjo (Petruzzellis et al., 2006, str. 353). V praksi je opravljenih več raziskav s področja učenja in poučevanja, a merjenje kakovosti predstavlja še vedno precej problematično področje. Vzrok temu lahko pripišemo dejstvu, da je merjenje kakovosti v veliki meri subjektiven, psihološki koncept (Strnad, 2009, str. 12).

Danes lahko opazimo, da se večina izobraževalnih inštitucij na takšen ali drugačen način trudi pridobiti povratne informacije o zadovoljstvu udeležencev s storitvami, ki jih nudijo. Študente lahko obravnavamo tudi kot eno izmed interesnih skupin znotraj fakultete, ki je odgovorna za zadovoljitev potreb in pričakovanj vseh deležnikov. Poleg tega je s poudarkom na medsebojno povezanih konceptih vrednosti za stranke in zadovoljstvo strank študent postal eden ključnih ciljev fakultete za zagotavljanje vrednosti njihovih storitev – tako kot katera koli druga interesna skupina, na primer država ali skupnost (Guolla, 1999, str. 90).

Različni raziskovalci so sicer zatrjevali, da je študentova vloga predmet sprememb glede na naravo odnosa med študenti in fakulteto. Glede na to, da študenti (na izmenjavi) ne plačajo polne cene za storitev ter so predmet ocene ustreznosti in primernosti v nasprotju z običajnim kupcem, jih ne morejo uvrščati v klasično razumevanje/opredeljevanje strank oziroma porabnikov (Arambewela, 2003, str. 3). Sirvanci (1996, str. 100) izraža protislovno stališče z zgornjo izjavo, ko navaja, da bi lahko študenti sodili v kategorijo strank, ker so vođeni in nadzorovani kot prejemniki izobraževalnih storitev.

Kljub različnim interpretacijam odnosov študent kot porabnik in izobraževalne inštitucije se zdi, da raziskovalci soglašajo, da je vloga študenta kot stranke oziroma porabnika bolj realna, ko je zadovoljstvo uporabljeno kot merilo. S tržnega vidika študenti prevzamejo vlogo stranke, ker je zadovoljstvo z izobraževalno storitvijo rezultat neke izmenjave med profesorji/fakulteto in študenti. To temelji na predpostavki, da se vloga študenta razlikuje, ko njegov dosežek postane merljiva spremenljivka. Poleg tega spremenljivka zadovoljstvo postane primerno merilo, ko so študenti obravnavani kot stranke in kot rezultat je koncept zadovoljstva obravnavan v ustreznem kontekstu (Guolla, 1999, str. 88). Na primer, obstaja večja preglednost (jasnost) v konceptu zadovoljstva, ko so študenti obravnavani kot stranke/porabniki, ker zadovoljstvo odraža izid odnosa med študenti in profesorji/fakulteto. Še en argument za obravnavanje študentov kot stranke/porabnika je, da bi fakulteta pri skrbi za zadovoljstvo spodbujala profesorje ter ostale deležnike izobraževalnega procesa k nenehnemu izboljševanju poučevanja ter drugih obštudijskih obveznosti (Guolla, 1999, str. 90).

2.3 Kakovost mednarodnega izobraževanja

Kakovost storitev v mednarodnem izobraževanju je pritegnila pozornost raziskovalcev zlasti v zadnjem desetletju. Konkurenčno okolje na mednarodnem trgu izobraževanja je spodbudilo stalno izboljševanje kakovosti izvajanja storitev na vseh področjih izobraževanja. Ta naj bi bila posledica določenih sprememb in reform na visokošolskem izobraževalnem trgu. Pred letom 1990 se nismo srečevali s konceptom iskanja konkurenčnih prednosti na področju visokega šolstva, a kasneje so se visokošolske inštitucije začele zavedati, da so dejansko na trgu, kjer tudi zanje veljajo določeni tržni mehanizmi (Oldfield & Baron, 2000, str. 86).

Kakovost storitev je postala ključno vprašanje in skrb zaradi številnih izboljšav/novosti v visokem šolstvu, ki vključujejo povečanje stopnje internacionalizacije in globalizacije ter spreminjajo pričakovanja študentov. Kljub omejevanju finančnih sredstev mora Ekonomska fakulteta skrbeti za mednarodne akreditacije (na primer EQUIS, AACSB), ki od nje zahtevajo zelo kakovostno delovanje na vseh področjih – raziskovanje, poučevanje ter predvsem skrb za mednarodno prepoznavnost/internationalizacijo. Za doseganje vseh teh kriterijev in še mnogo več, je kakovost storitev postala pomembna strateška spremenljivka – na konkretnem primeru Ekonomske fakultete bi lahko govorili o kakovosti storitev, ki jih ponuja študentom na izmenjavi (Interni viri Službe za mednarodno sodelovanje Ekonomske fakultete, 2013).

Kakovost lahko ljudje razumejo različno glede na kontekst, oziroma kakovost je mogoče razumeti na več načinov. V literaturi storitev trženja je »kakovost« opredeljena kot nedosegljiv ali celo nejasen konstrukt zaradi značilnih lastnosti, kot so: nedotakljivost, neločljivost proizvodnje in potrošnje, heterogenost in minljivost, ki razlikujejo storitev od materialnih dobrin. Določeni raziskovalci trdijo, da je zato potreben drugačen pristop pri definiranju in merjenju zaznane kakovosti pri trženju storitev (Arambewela, 2003, str. 31). Težava pri usklajevanju različnih dojemanj »kakovosti« v visokem šolstvu je zato razumljiva. Kljub temu pa je pomembno, da med inštitucijami obstaja potreba po nenehnem izboljševanju kakovosti kot rezultatu delovanja v vedno bolj zahtevnem mednarodnem okolju, kjer so zahteve in pričakovanja študentov vedno večja (Arambewela, 2003, str. 31).

Tako kot sem že omenila, raziskovalci interpretirajo konstrukt kakovosti storitev na različne načine. Po Oldfieldu in Baronu (2000, str. 87) obstajajo tri razsežnosti kakovosti storitev na primeru visokošolske inštitucije:

- procesi storitev, ki se nanašajo na sistem politik/pravil, ki jih ima fakulteta,
- medosebni dejavniki, ki se nanašajo na ravnanje osebja pri vplivanju na stopnjo zadovoljstva študentov,

- fizični ali oprijemljivi dokazi kakovosti storitev, ki se po avtorjevem mnenju nanašajo na fizične elemente (na primer opremljenost učilnic, računalnice za učenje, knjižnica ipd.).

2.4 Merjenje zadovoljstva porabnikov v izobraževalnih storitvah

Za storitev so značilne abstraktne lastnosti, ki jih je razumsko težko dognati. Porabniki namreč ocenjujejo kakovost na podlagi tistih elementov storitve, za katere so kompetentni – na primer študentje bodo bolj kot strokovnost profesorja ocenjevali količino dela, težavnost izpita (Strnad, 2009, str. 12).

Spreminjajoče se zahteve in pričakovanja študentov in zaznavanje teh sprememb s strani visokošolskih institucij vodi do razlik v zadovoljstvu študentov z določenimi vidiki storitev (na primer poučevanje, odnos zaposlenih do študentov, študijsko okolje ipd.). Razumevanje vzrokov za (ne)zadovoljstvo ter različnih stopenj zadovoljstva med študenti je zelo pomembno za visokošolsko institucijo, saj ravno to pomaga pri izboljšanju storitev oziroma dvigu kakovosti (Arambewela, 2003, str. 10). Zato tudi želim s pomočjo empirične raziskave v drugem delu magistrskega dela ugotoviti, kakšne so razlike v stopnji zadovoljstva med študenti (na primer glede na različne socio-demografske značilnosti) ter kakšen je trend zadovoljstva v obravnavanem obdobju – ali se zadovoljstvo skozi čas povečuje. Poleg tega v empiričnem delu proučujem zadovoljstvo študentov z učenjem, poučevanjem ter celotno študijsko izkušnjo. Pri tem izhajam iz določenih raziskav, kjer avtorji opozarjajo, da je pri merjenju kakovosti izobraževalnih institucij zelo pomembno osredotočiti se na dve področji, ki se med seboj prekrivata: učenje- poučevanje ter študijsko izkušnjo kot celoto (Petruzzellis et al., 2006, str. 352).

Večina visokošolskih institucij po celem svetu s pomočjo vprašalnikov zbira stališča študentov o študiju na fakulteti, o študentskih izkušnjah ipd. Vprašalniki se večinoma nanašajo na storitve, povezane z akademskim vidikom storitev – učenje, poučevanje, s podpornimi dejavnostmi (knjižnica, strokovne službe ipd.), učnim okoljem (učilnice, seminarske sobe), infrastrukturo ter zunanjimi dejavniki (dostopnost fakultete, stroški študija – finance itd.) (Harvey, 2001, str. 1). Namen tovrstnih vprašalnikov je pridobitev notranjih informacij, ki vodijo v izboljšanje storitev ter tudi pridobivanje zunanjih informacij, namenjenih novim študentom ter ostalim udeležencem v izobraževalnem procesu. Po Harveyu (2001) naj bi imelo raziskovanje zadovoljstva študentov naslednje prednosti:

- a) pridobitev vpogleda v mnenje učečega,
- b) rezultati so pomembne informacije,
- c) rezultati so direktni.

Harvey (2001, str. 3) navaja tudi pet tipov raziskav zadovoljstva, ki jih lahko obravnavamo na stopnji:

- učitelja,
- študijskega programa,
- posamezne fakultete,
- predmeta,
- inštitucije – študentska izkušnja na splošno.

2.5 Namen merjenja zadovoljstva porabnikov visokošolskih storitev

Preko teorije smo spoznali različne definicije in dimenzije pojmovanja zadovoljstva udeležencev/porabnikov. Prav tako kot samo razumevanje pojma je pomembno tudi razumeti, s kakšnim namenom merimo zadovoljstvo udeležencev. Različne študije, narejene na to temo, so pokazale, da se različne oblike merjenja zadovoljstva v izobraževalnih inštitucijah vedno pogosteje uporabljajo.

Da bi bili postopki pridobivanja povratnih informacij o zadovoljstvu zares uporabni, naj bi (Možina, 2007, str. 23):

- ti procesi sestavljali celoten sistem kakovosti, ki ga uporablja izobraževalna inštitucija,
- bili zmožni v njih prepoznati in izrabit možnost »notranjih informacij«, ki pomagajo pri nadaljnjem razvoju ter prav tako tudi »zunanje informacije«, ki so pomembne za zunanje udeležence ter druge ciljne skupine,
- tovrstne dejavnosti bile celostne, ki se ne bi zaključile le pri zbranih podatkih, temveč naj bi pomagale pri načrtnem sistemu vpeljave izboljšav.

Pomembno je izpostaviti, da ravno sistematično zbiranje informacij o zadovoljstvu udeležencev na ravni izobraževalne inštitucije postaja vedno pomembnejši del politike kakovosti ter del sistema v večini evropskih držav (Možina, 2007, str. 29).

Zelo pomembno je, da se v celoten proces ustvarjanja zadovoljstva študentov vključijo tako profesorji in strokovni delavci, zaposleni v strokovnih službah, saj je zanimiv tudi njihov pogled na zadovoljstvo študentov (Semolič, 2004, str. 13). Pri vključevanju vseh zaposlenih v nove dejavnosti, ki so usmerjene v izboljšanje zadovoljstva študentov, lahko inštitucija pridobi ter izkoristi dragocena znanja zaposlenih, saj so ravno oni v dnevnem stiku s študenti. Dejavnosti v tej smeri lahko tudi spodbudijo zaposlene, da začnejo študente obravnavati z drugega zornega kota, saj je pri zaznavanju kakovosti storitve za študenta odločilen stik z izvajalci storitve – v našem primeru so to zaposleni na fakulteti. Glede na to, da je za zaznavanje kakovosti storitve za porabnike najpomembnejši stik z

njenimi izvajalci, je potrebno že v razvoju storitve proučiti vsako točko neposrednega stika med porabnikom ter ponudnikom storitve (Verbič, 1994, str. 47).

2.6 Problematika merjenja zadovoljstva

Pri procesu merjenja zadovoljstva porabnikov s storitvami v izobraževalnih institucijah hitro ugotovimo, da zadovoljstva udeležencev v izobraževanju ni ravno lahko opredeliti. Kljub temu si lahko pomagamo z nekaterimi teorijami, ki so jih razvili strokovnjaki z drugih področij in jih je možno uporabiti tudi na primeru merjenja zadovoljstva študentov, t.i. teorija zadovoljstva strank (angl. *Customer satisfaction theory*).

Čeprav v literaturi obstajajo številne sistematične raziskave o zadovoljstvu, se le majhen delež teh osredotoča na storitve. Raziskave o zadovoljstvu na področju mednarodnega izobraževanja so tudi relativno nova raziskovalna usmeritev, ki se je razvila v poznih 80-ih letih. Pred tem obdobjem mednarodno izobraževanje ni obstajalo kot samostojno akademsko področje in zato je raziskave s tega področja mogoče zaslediti v psihologiji in ekonomiji (Lawley, 1998, str. 20).

Težava, s katero se soočamo pri merjenju zadovoljstva je ta, da študenti kakovost storitve ocenjujejo na podlagi vtisov, ki jih dobijo med **soočanjem s storitvijo**. S tem izrazom opisujemo vzajemen odnos med študentom in zaposlenim v storitveni organizaciji (visokošolski instituciji) (Strnad, 2009, str. 11). Pogosto v literaturi zasledimo sopomenko **trenutek resnice** in ravno ta trenutek je najbolj pomemben oziroma kritičen za ponudnika storitve. Zakaj je temu tako? V tem času in prostoru ima ponudnik priložnost, da porabnika seznani s kakovostjo svoje storitve. Literatura ta trenutek poimenuje tudi kot **trenutek priložnosti**, saj v naslednjem trenutku te priložnosti ni več in morebitne napake je zelo težko popraviti (Strnad, 2009, str. 11).

Pri merjenju zadovoljstva smo večkrat izpostavljeni na eni strani pomanjkanju objektivnih kriterijev, na drugi pa kompleksnemu ter subjektivnemu ocenjevanju kakovosti in vse to otežuje kakovostno merjenje zadovoljstva (Strnad, 2009, str. 12). Pri merjenju zadovoljstva študentov se ne moremo zadovoljiti z rezultatom nezaodovoljnih porabnikov. Potrebno je ugotoviti, zakaj so nezadovoljni, s katerimi deli/procesi storitve so nezadovoljni – ali so to na primer zaposleni, predmetnik, infrastruktura in se takoj osredotočiti na odpravljanje navedenih pomanjkljivosti. Zato je bila narejena analiza zadovoljstva tujih študentov na Ekonomski fakulteti, ki je predstavljena v empiričnem delu magistrskega dela.

3 EMPIRIČNA RAZISKAVA ZADOVOLJSTVA TUJIH ŠTUDENTOV NA IZMENJAVI NA EKONOMSKI FAKULTETI

V drugem sklopu magistrskega dela teorijo zadovoljstva porabnikov v storitvenem sektorju, natančneje v izobraževalnem sektorju, preučujem s praktičnega vidika. Na podlagi teoretičnega pregleda literature v prvih dveh poglavjih in večletnih izkušnjah dela na mednarodnem izobraževalnem področju bom s pomočjo empirične raziskave poskusila poiskati odgovore na raziskovalna vprašanja:

1. Kakšno je zadovoljstvo tujih študentov s študijem na Ekonomski fakulteti?
2. Ali obstajajo razlike v stopnji zadovoljstva glede na določene socio-demografske spremenljivke?
3. Kako se je spreminjal trend zadovoljstva v času od 2009 do 2013?

Empirična raziskava bo usmerjena v analizo zadovoljstva tujih študentov, ki so bili na izmenjavi na Ekonomski fakulteti v letih od 2009 do 2013. Po predstavitvi namena raziskave in njenih ciljev bom razvila raziskovalne hipoteze in predstavila metodologijo.

3.1 Namen in cilji raziskave

Osrednji namen magistrskega dela je izmeriti stopnjo zadovoljstva tujih študentov na Ekonomski fakulteti. Na podlagi empirične raziskave želim ugotoviti stopnjo zadovoljstva s posameznimi dimenzijami kakovosti storitve ter preveriti ali obstajajo razlike v stopnji zadovoljstva glede na posamezne socio-demografske spremenljivke in kako se je zadovoljstvo spreminjalo v času od 2009 do 2013. Pridobljeni rezultati bodo pomagali izpostaviti problematična področja, na katera naj se Ekonomska fakulteta osredotoči pri zagotavljanju najvišje ravni kakovostnih izobraževalnih storitev.

Na podlagi predstavljenega namena opredelim v raziskavi temeljni cilj naloge, to je ocenim, kako so tuji študentje zadovoljni z izmenjavo na Ekonomski fakulteti. Le-tega bom poskušala doseči s pomožnimi cilji:

- analizirati zadovoljstvo glede na posamezne dimenzije kakovosti storitev (okolje, zanesljivost, odzivnost, strokovnost (kakovost poučevanja) in usmerjenost k študentom),
- analizirati zadovoljstvo glede na posamezne socio-demografske spremenljivke (spol, stopnja študija ter dolžina izmenjave),
- analizirati trend zadovoljstva – kako se je zadovoljstvo spreminjalo od leta 2009 do 2013.

Osrednji tezi magistrskega dela sta:

- a) tuji študentje so v letih 2009–2013 bili v splošnem nadpovprečno zadovoljni s študijem na Ekonomski fakulteti,
- b) zadovoljstvo študentov se je od leta 2009 do 2013 povečalo.

3.2 Raziskovalne hipoteze

Izhodiščne hipoteze, ki so osnova empiričnemu raziskovanju, so postavljene na podlagi domače in tuje literature in raziskav. Te hipoteze bom poskušala s pomočjo pridobljenih podatkov iz ankete potrditi oziroma zavrniti.

3.2.1 Hipoteza o zadovoljstvu študentov z elementi študijskega okolja

Raziskave so bile narejene na temo vpliva študijskega okolja visokošolske inštitucije na zadovoljstvo študentov. Rezultati kažejo, da mnoge obstoječe študije fizično okolje štejejo med enega izmed najpomembnejših dejavnikov zaznavne kakovosti storitve ter zadovoljstva študentov (Sohail & Shaikh, 2004). S pomočjo študija, ki sta jo opravila Sohail in Shaikh (2004) na primeru poslovne šole na Bližnjem Vzhodu (AACSB akreditirane), sta poskušala določiti dejavnike zadovoljstva, ki vplivajo na oceno zadovoljstva študentov. Med dejavniki, ki so najbolj vplivali na zadovoljstvo, se je poleg profesorjeve odličnosti izkazalo tudi študijsko okolje. Na osnovi omenjene raziskave sem oblikovala hipoteze:

H1: Tuji študentje so bili v letih 2009–2013 nadpovprečno zadovoljni z elementi študijskega okolja.

H1a: *Tuji študentje so bili v letih 2009–2013 nadpovprečno zadovoljni z opremo predavalnic.*

H1b: *Tuji študentje so bili v letih 2009–2013 nadpovprečno zadovoljni s preglednostjo spletne strani.*

H1c: *Tuji študentje so bili v letih 2009–2013 nadpovprečno zadovoljni z urejenostjo prostorov fakultete.*

H1d: *Tuji študentje so bili v letih 2009–2013 nadpovprečno zadovoljni z učnimi pripomočki, ki so jih imeli na voljo.*

H1e: *Tuji študentje so bili v letih 2009–2013 nadpovprečno zadovoljni z urejenostjo prostorov za obštudijske dejavnost (knjižnica, soba za učenje).*

3.2.2 Hipoteza o zadovoljstvu z odnosom zaposlenih (profesorji, strokovne službe) do študentov

Pomembnost odnosa študent–predavatelj in dojemanje vloge predavatelja sta pomembna dejavnika za povečanje privlačnosti določene fakultete. V raziskavi odziva na spremembe študentovih pričakovanj (Coaldrake, 2001) je bilo izpostavljeno, da vloga predavatelja ni omejena le na poučevanje, temveč da nudi podporo študentom, na primer da je študentom na razpolago izven predavalnice (v času govorilnih ur) ter da na splošno nudi določene smernice pri študiju. Coaldrake (2001) meni, da lahko takšni odnosi vodijo k večjemu razumevanju odgovornosti vsake stranke – študenti prevzamejo odgovornost za lastno učenje, jasno izrazijo svoje želene cilje do fakultete in na drugi strani je akademsko osebje, ki zagotavlja, da se odzivajo na potrebe študentov ter izpolnjujejo svoje poklicne dolžnosti. S tem se zagotovi zadovoljstvo študentov (Arambewela, 2003, str. 194).

Poleg akademskega osebja ima neposreden vpliv na zadovoljstvo študentov s fakulteto odnos strokovnih služb do študentov, saj na zadovoljstvu študentov lahko negativno vplivajo neprijazno osebje, zapleteni administrativni postopki (Arambewela, 2003, str. 194). Glede na spreminjajočo vlogo študentov, ki nastopajo kot stranke/porabniki, se od fakultete pričakuje, da svoje napore in procese usmeri v izpolnjevanje pričakovanj študentov (Coaldrake, 2001). Raziskava o zadovoljstvu študentov z izmenjavo je pokazala, da prijazno osebje, ki študentom nudi pomoč ter jim prisluhne, vpliva tudi na to ali potem ti študenti fakulteto priporočajo glede na kakovost storitev kolegom, ko se vrnejo nazaj v domovino (van Aart, 2011).

Glede na zgornje trditve so postavljene naslednje hipoteze:

H2: Tuji študentje so bili v letih 2009–2013 nadpovprečno zadovoljni z zanesljivostjo profesorjev ter strokovnih delavcev Službe za mednarodno sodelovanje.

H2a: Tuji študentje so bili v letih 2009–2013 nadpovprečno zadovoljni z razpoložljivostjo profesorjev izven predavalnice.

H2b: Tuji študentje so bili v letih 2009–2013 nadpovprečno zadovoljni z jasno predstavitvijo zahtev in pričakovanj s strani profesorjev ob pričetku semestra.

H2c: Tuji študentje so bili v letih 2009–2013 nadpovprečno zadovoljni s pripravljenostjo zaposlenih v Službi za mednarodno sodelovanje pri nudenju pomoči (reševanje problemov).

H3: Tuji študentje so bili v letih 2009–2013 nadpovprečno zadovoljni z odzivnostjo zaposlenih na fakulteti.

H3a: Tuji študentje so bili v letih 2009–2013 nadpovprečno zadovoljni z vsemi informacijami o študentskem življenju, Sloveniji in kulturi, ki so jih dobili še pred prihodom.

H3b: Tuji študentje so bili v letih 2009–2013 nadpovprečno zadovoljni z informiranjem o študiju (pomoč pri urejanju administrativnih zadev, izbiri predmetov itd.).

H3c: Tuji študentje so bili v letih 2009–2013 nadpovprečno zadovoljni s hitrim in pravočasnim obveščanjem s strani profesorjev in Službe za mednarodno sodelovanje o vseh spremembah.

H4: Tuji študentje so bili v letih 2009–2013 nadpovprečno zadovoljni z usmerjenostjo fakultete k študentom.

H4a: Tuji študentje so bili v letih 2009–2013 nadpovprečno zadovoljni z odnosom »profesor–študent«.

H4b: Tuji študentje so bili v letih 2009–2013 nadpovprečno zadovoljni z razpoložljivostjo profesorjev in ostalih zaposlenih v času govorilnih ur.

H4c: Tuji študentje so bili v letih 2009–2013 nadpovprečno zadovoljni z organizacijo aktivnosti izven predavalnice s strani profesorjev (okrogle mize, delavnice, gostovanja strokovnjakov iz prakse).

3.2.3 Hipoteza o zadovoljstvu študentov s strokovnostjo (kakovostjo poučevanja)

V raziskavi o tem, kaj je študentom pomembno, ko govorimo o kakovosti poučevanja, sta Broder in Dorfman (1994) ugotovila, da so študentje izpostavili naslednje dejavnike:

- profesorjeva želja po poučevanju,
- profesorjevo znanje o poučevani tematiki,
- spodbujanje študentov k razmišljanju,
- zanimiva vsebina predmeta.

V povezavi z zgornjo trditvijo je bila postavljena tudi naslednja hipoteza, s katero želim preveriti zadovoljstvo študentov s kakovostjo poučevanja na Ekonomski fakulteti.

H5: Tuji študentje so bili v letih 2009–2013 nadpovprečno zadovoljni s kakovostjo poučevanja.

H5a: Tuji študentje so bili v letih 2009–2013 nadpovprečno zadovoljni z odličnostjo profesorjev.

H5b: Tuji študentje so bili v letih 2009–2013 nadpovprečno zadovoljni s kakovostjo predavanj v razredu.

H5c: Tuji študentje so bili v letih 2009–2013 nadpovprečno zadovoljni z vsebino predmetov.

3.2.4 Hipoteza o zadovoljstvu študentov glede na socio-demografske značilnosti

V tem delu želim raziskati, kako se zadovoljstvo razlikuje glede na različne socio-demografske značilnosti anketiranih tujih študentov.

Deaux in Major (1987) trdita, da se vedenja moških in žensk zelo razlikujejo v odvisnosti od osebne izbire. Bern (1981) je prav tako priznal razlike v vedenju moških in žensk v mnogih situacijah. Študije tudi kažejo, da so študentke po navadi manj prilagodljive kot kolegi študenti in iz tega lahko tudi izhaja, da so bolj nezadovoljne (Sam, 2001). S postavljeno hipotezo želim preveriti, ali spol vpliva na zadovoljstvo z izmenjavo na Ekonomski fakulteti.

H6a: Stopnja zadovoljstva tujih študentov v letih 2009–2013 se razlikuje glede na spol.

Pri spodnji hipotezi izhajam iz trditve, da so magistrski študentje bolj zahtevni, saj so bolj karierno orientirani (Kwan & Ng, 1999). Kot omejitev pri rezultatu upoštevam dejstvo, da se izmenjave udeleži več dodiplomskih študentov, saj je tudi večina podpisanih pogodb za izmenjavo takšnih, ki omogočajo izmenjavo le na dodiplomskem študiju.

H6b: Stopnja zadovoljstva tujih študentov v letih 2009–2013 se razlikuje glede na stopnjo študija.

Zadovoljstvo študentov naj bi bilo odvisno tudi od časa, ki ga študent preživi na fakulteti. Na začetku je zadovoljstvo še visoko na račun navdušenja nad novo izkušnjo. Z daljšim časom, ki ga študent preživi na fakulteti, naj bi zadovoljstvo počasi upadalo (Petruzzelis, D'Uggento & Romanazzi, 2006). S postavljeno hipotezo želim preveriti teorijo, da študentje s časom, ki ga preživijo na fakulteti, postanejo bolj kritični in zato pričakujem, da so študentje, ki so na izmenjavi oba semestra, manj zadovoljni. Hipoteza se glasi:

H6c: Stopnja zadovoljstva tujih študentov v letih 2009–2013 se razlikuje glede na trajanje izmenjave.

3.2.5 Hipoteza o povečanju zadovoljstvu študentov v času od 2009 do 2013

V času od 2009–2013 je bila Ekonomska fakulteta deležna pospešene internacionalizacije, kar se je navzven izražalo predvsem skozi obnovitev obstoječih akreditacij (EQUIS, TedQual) ter pridobitvijo novih, kot je AACSB. Da bi fakulteta bila zmožna slediti oziroma izpolnjevati vse akreditacijske kriterije, je v tem času veliko vložila v dvig kakovosti poučevanja v angleškem jeziku – na primer nudenje novih programov, ki se izvajajo v angleškem jeziku in s tem posledično se je povečal tudi nabor angleških predmetov za študente na izmenjavi, povečalo se je število tujih gostujočih profesorjev,

raziskovalcev ter skupnih projektov z institucijami v tujini (Interni viri Službe za mednarodno sodelovanje Ekonomske fakultete, 2013). Z vsem tem je lahko začela Ekonomska fakulteta nuditi tujim študentom veliko več kot pred desetimi leti in s tem so seveda bili zadovoljni tako študentje kot partnerske institucije, ki pošiljajo svoje študente (Interni viri Službe za mednarodno sodelovanje Ekonomske fakultete, 2013). Tako kot hipotezo izpostavljam:

H7: Stopnja zadovoljstva med tujimi študenti na izmenjavi se je v času med 2009–2013 povečala.

3.3 Metodologija

Pri zbiranju podatkov sem se opirala tako na primarne kot sekundarne vire. Slednji so bili že uporabljeni in zbrani za potrebe določenih raziskav, analiz ipd. Po navadi le sekundarni viri niso dovolj za konkretno raziskavo, ki jo raziskovalec preučuje in je zato potrebno pridobiti tudi podatke iz primarnih virov (Kotler, 2004, str. 133).

V empiričnem delu naloge bo tako uporabljena statistična metoda analize primarnega vira podatkov. Izvedla sem kvantitativno raziskavo, ki je bila zastavljena ter oblikovana na podlagi sekundarnih virov: predhodnih znanstvenih raziskav, strokovnih člankov in znanstvenih knjig. Kvantitativni analizi sledi še kvalitativna analiza, ki sem jo uporabila pri analizi odprtega vprašanja: »Kaj bi lahko po vašem mnenju izboljšali?« Odprta vprašanja omogočajo iskanje ozadja problema ter ugotavljanje mnenj in razmišljanj (Belk, 2006, str. 3). Zato je ta metoda prav tako vključena v empiričnem delu magistrske naloge, kjer sem analizirala odprto vprašanje.

3.3.1 Pridobivanje podatkov

Za namen analize v empiričnem delu magistrskega dela sem uporabila primarne podatke, pridobljene z anketiranjem študentov, ki so bili na izmenjavi na Ekonomski fakulteti v času od decembra 2009 do junija 2013. Anketo je v celoti v štirih letih rešilo 582 (približno 50 %) študentov od 1.170, ki jim je bila poslana po elektronski pošti. Anketo je Služba za mednarodno sodelovanje pošiljala študentom takoj ob zaključku izmenjave. Reševanje je trajalo približno 10 minut. Podatki so obdelani s statističnim programom SPSS za Windows in programom Microsoft Excel 2010. Najprej je bila opravljena analiza demografskih podatkov, ki ji je potem sledila analiza opisne statistike.

3.3.2 Anketni vprašalnik

V prvem poglavju magistrskega dela sem predstavila instrumente merjenja zadovoljstva. Za namen empiričnega dela magistrskega dela je bilo uporabljeno spletno anketiranje. Služba za mednarodno sodelovanje je vsakemu študentu ob zaključku izmenjave po elektronski pošti posredovala spletni vprašalnik (Priloga 1). Anketiranje se je izvajalo v obdobju od decembra 2009 do junija 2013. Pri prebiranju sekundarnih virov na temo zadovoljstva študentov sem zasledila, da so avtorji po navadi uporabili metodo intervjuja, fokusne skupine in anketiranje. Za potrebe magistrskega dela sem uporabila rezultate ankete o zadovoljstvu, ki so bili pridobljeni preko spletnega vprašalnika Službe za mednarodno sodelovanje.

Za zbiranje primarnih podatkov je bil torej oblikovan vprašalnik. Pri njegovem oblikovanju so upoštevane dimenzije kakovosti (glej razdelek 1.2) ter se naslanja na modela SERVQUAL in SERVPERF. V vprašalnik je bilo vključenih vseh pet dimenzij kakovosti po metodi SERVQUAL – zanesljivost, strokovnost, odzivnost, vidni dokazi storitve in vživljanje v položaj porabnika. Vprašalnik je meril le zaznano dejansko izvedbo storitve ne pa tudi pričakovanj o sami storitvi (model SERVPERF). Cronin in Taylor (1992) trdita, da meri model SERVPERF kakovost storitve natančneje in se s tem poveča učinkovitost spraševanja porabnikov, saj se za polovico zmanjša število trditev v vprašalniku. Razlog, zakaj sem merila le zaznano dejansko storitev, je tudi predpostavka, da tuji študentje pred prihodom na fakulteto nimajo ravno trdne osnove, na katero bi lahko oprli svoja pričakovanja in zato so ta v večini izkrivljena. Med trajanjem izmenjave pa postajajo vedno bolj kritični in razsodni ter opredeljeni do kakovosti, ki jim jih nudi fakulteta in zato se mi izbrani vzorec zdi smiseln.

3.3.3 Analiza vprašalnika

Glede na to, da so anketiranci bili tujci, je bil vprašalnik oblikovan v angleškem jeziku in zato sem uporabila metodo dvojnega prevajanja. Za potrebe analize raziskave sem najprej sama vprašalnik prevedla v slovenščino in potem prosila prijatelja, da je prevedel vprašalnik iz slovenščine nazaj v angleščino. Potem sva preverjala rezultate in popravila prevode.

Vprašalnik je sestavljen iz sklopov zaprtih vprašanj in enega odprtega. V raziskavi sem uporabila petstopenjsko Likertovo lestvico, kjer anketiranci izražajo svoje strinjanje ali nestrinjanje glede posamezne trditve. Anketni vprašalnik je vsebinsko razdeljen na 5 sklopov. Vsebinski sklopi vprašalnika obravnavajo naslednje:

- **Otipljivost** (izgled fizičnega okolja): sklop trditev od 1 do 5 obravnava vidne, otipljive sestavine učnega/študijskega okolja. Uporabljen nabor trditev je naslednji:

1. Predavalnice so dobro in sodobno opremljene.
 2. Spletna stran fakultete je pregledna.
 3. Prostori fakultete so dobro urejeni.
 4. Učni pripomočki vedno delujejo.
 5. Prostori za obštudijske dejavnosti so dobro opremljeni.
- **Zanesljivost:** pri trditvah od 6 do 8 gre za zanesljivost, ki jo Ekonomska fakulteta kaže na primeru razpoložljivosti profesorjev in strokovnih služb študentom ter kako so podane in upoštevane študijske zahteve med izmenjavo. Kot neposredno merljive spremenljivke zanesljivosti sem uporabila naslednje trditve:
 1. Profesorji so vedno na voljo študentom tudi izven predavalnice.
 2. Študijske zahteve in pričakovanja profesorjev so jasno podana ob pričetku vsakega semestra.
 3. Zaposleni na fakulteti so vedno pripravljeni pomagati pri reševanju težav (s predmeti/s študijem ter osebnimi težavami).
 - **Odzivnost:** gre za odzivnost zaposlenih na fakulteti (profesorji, strokovne službe) na študentove želje in potrebe, kar omogoča, da se na izmenjavo dobro pripravijo ter imajo tudi ob prihodu vse potrebne informacije o poteku študija, študentskem življenju itd. (trditve od 9 do 11). Uporabljen nabor trditev je tako naslednji:
 1. Posredovanje informacij pred prihodom o študentskem življenju, Sloveniji in kulturi.
 2. Informiranje o študijskih zadevah (administrativna pomoč, izbira predmetov itd.)
 3. Hitro in pravočasno obveščanje s strani profesorjev in Službe za mednarodno sodelovanje o vseh spremembah.
 - **Strokovnost:** pri trditvah od 12 do 14 gre za strokovnost, ki jo Ekonomska fakulteta kaže v primeru kakovosti profesorjev, predavanj ter ponujenih predmetov. Naslednji nabor trditev je bil uporabljen kot spremenljivka strokovnosti:
 1. Odličnost profesorjev.
 2. Kakovostna predavanja.
 3. Zanimive vsebine predavanj.
 - **Usmerjenost k strankam (študentom):** gre za to, da je študent v vsakem primeru najpomembnejši in tako se ga tudi obravnava. To se kaže skozi skrb za odnos študent–profesor, dostopnost profesorjev in strokovnih služb ter skrb za aktivnosti za študente tudi izven učilnic (trditve od 15–17). Uporabljen nabor trditev je naslednji:
 1. Zelo dober odnos »profesor–študent«.
 2. Razpoložljivost profesorjev in ostalih zaposlenih v času govorilnih ur.
 3. Zelo dobra organizacija aktivnosti za študente izven predavalnic (strokovne ekskurzije, delavnice, okrogle mize ipd.)

Poleg zgoraj omenjenih trditev je bilo dodano še vprašanje o **splošnem zadovoljstvu z izmenjavo** (trditev 18), upoštevajoč poleg zgornjih petih dimenzij tudi zadovoljstvo z obštudijskimi aktivnostmi, ki jih poleg fakultete organizirajo različne študentske organizacije, domači študentje, zadovoljstvo s standardom življenja v Sloveniji (Ljubljani) itd. To vprašanje je zajelo poleg Ekonomske fakultete še ostale akterje iz okolja, s katerimi so se srečevali študentje. Temu vprašanju sledi vprašanje **odprtega tipa**, ki ponuja možnost predlogov za izboljšave Ekonomske fakultete.

Zadnji sklop vprašanj pa vsebuje vprašanja za pridobitev demografskih podatkov, kot so spol, čas izmenjave, dolžina (trajanje) izmenjave.

3.4 Analiza in interpretacija rezultatov

Sledi predstavitev rezultatov raziskave, ki je bila izvedena s pomočjo anketnega vprašalnika. V prvi fazi bom predstavila socio-demografske značilnosti študentov, ki so rešili anketni vprašalnik. Sledi opisna statistika, preverjanje postavljenih hipotez in analiza odprtega vprašanja.

3.4.1 Značilnost vzorca

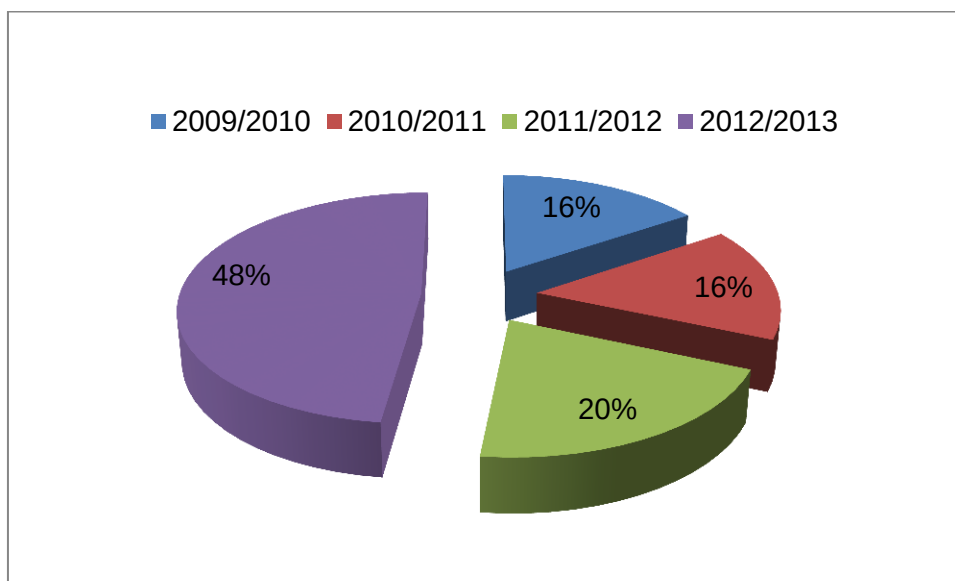
Demografski podatki so bili pridobljeni z odgovori na vprašanja od 19 do 21. V raziskavi je sodelovala 582 anketirancev. Iz Tabele 1 je razvidno, da je 52 % anketirancev ženskega spola ter 48 % anketirancev moškega spola.

Tabela 1: Značilnosti vzorca po spolu

Spol	Ženski	Moški
Deleži anketiranih	52 %	48 %

Največ anketirancev je bilo na študijski izmenjavi v študijskem letu 2012/2013 z 48 %. Nato so sledili anketiranci, ki so bili na izmenjavi v študijskem letu 2011/2012 z 20 %. Odstotek preostalih anketirancev se je enakomerno porazdelil med anketirance, ki so se izmenjave udeležili v študijskih letih 2009/2010 ter 2010/2011 (Slika 4).

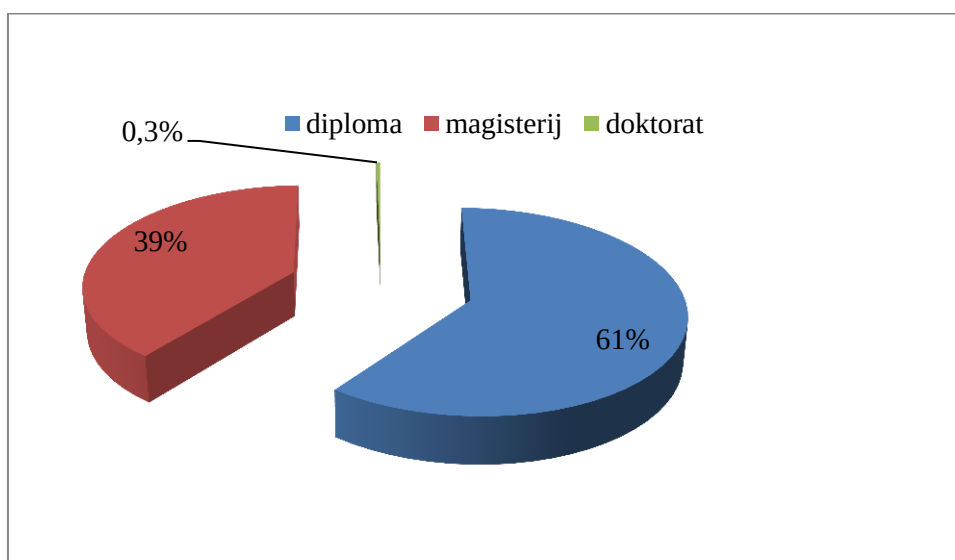
Slika 4: Delež anketirancev glede na študijsko leto izmenjave



84 % anketirancev je na Ekonomski fakulteti preživel en semester, 16 % pa celo akademsko leto (10 mesecev). Razliko v številu študentov, ki so bili na izmenjavi en semester, ter študenti, ki so preživeli celo akademsko leto, gre pripisovati dejstvu, da je sklenjeno bistveno več sporazumov za kratkoročno izmenjavo (Interni viri Službe za mednarodno sodelovanje Ekonomske fakultete, 2013).

Največ anketirancev, 61 %, ki so bili vključeni v analizo, je bilo vpisanih na dodiplomski študij, 39 % anketirancev je bilo magistrskih študentov ter skoraj zanemarljiv delež doktorskih študentov (0,3 %) (Slika 5). Podrobnejši prikaz demografskih podatkov se nahaja v Prilogi 2.

Slika 5: Delež anketirancev glede na stopnjo študija



3.4.2 Opisna statistika

V empiričnem delu raziskave sem skušala ugotoviti, kakšna je stopnja zadovoljstva tujih študentov s posameznimi dimenzijami zadovoljstva s storitvami. V ta namen sem povzela seznam trditev, ki se nanašajo na zadovoljstvo s posameznimi dimenzijami. Anketiranci so tako ocenjevali, v kolikšni meri se strinjajo s trditvami. Pri tem je najnižja vrednost, vrednost 1, pomenila »nikakor se ne strinjam«, najvišja vrednost, vrednost 5 pa je pomenila »močno se strinjam«. Kot mejno vrednost na lestvici od 1 do 5 sem določila vrednost 3.

Rezultati so pokazali, da so tuji študentje nadpovprečno zadovoljni z vsemi elementi študija, saj je pri vseh trditvah povprečna vrednost krepko nad 3. Najvišja povprečna vrednost zadovoljstva študentov znotraj posameznih trditev je 4,47 in jo zasledimo kar pri treh trditvah: »Predavalnice so dobro in sodobno opremljene«, »Učni pripomočki vedno delujejo« ter »Prostori za obštudijske dejavnosti so dobro opremljeni«. Omenjene rezultate nam potrjuje tudi podatek, da se je pri vseh treh trditvah več kot 57 % anketirancev močno strinjalo s trditvami. Vse tri trditve se nanašajo na dimenzijo otipljivost, ki ima skupaj z dimenzijo odzivnosti najvišjo povprečno stopnjo zadovoljstva. Visoke povprečne vrednosti so še pri trditvah, ki se nanašajo na odzivnost: »posredovanje informacij pred prihodom o študentskem življenju, Sloveniji, kulturi«, »informiranje o študijskih zadevah«, »hitro in pravočasno obveščanje s strani profesorjev in Službe za mednarodno sodelovanje o vseh spremembah«. 6,7 % anketirancev je izrazilo nestrinjanje s trditvijo o odličnosti profesorjev. Najnižjo povprečno vrednost zadovoljstva študentov zasledimo pri trditvi »profesorji so vedno na voljo študentom tudi izven predavalnic«. Nizke povprečne vrednost zadovoljstva zasledimo tudi pri naslednjih trditvah, ki se nanašajo na strokovnost in zanesljivost: »študijske zahteve in pričakovanja profesorjev so jasno podana ob pričetku semestra« in zanimive vsebine predavanj«. Znotraj dimenzije usmerjenosti k študentom je trditev »zelo dobra organizacija aktivnosti za študente izven predavalnic« dosegla najnižjo povprečno vrednost, to je 3,6.

Tabela 2: Povprečne vrednosti zadovoljstva študentov

	Trditev	Povprečje	Std. odklon	Koef. asimetrije	Koef. sploščenosti
1	Predavalnice so dobro in sodobno opremljene.	4,47	0,72	-1,53	3,05
2	Spletna stran fakultete je pregledna.	4,09	0,83	-1,06	1,74
3	Prostori fakultete so dobro urejeni.	3,87	0,94	-0,13	-0,95

se nadaljuje

nadaljevanje

	Trditev	Povprečje	Std. odklon	Koef. asimetrije	Koef. sploščenosti
4	Učni pripomočki vedno delujejo.	4,47	0,72	-1,54	3,06
5	Prostori za obštudijske dejavnosti so dobro opremljeni.	4,47	0,74	-1,64	3,49
6	Profesorji so vedno na voljo študentom, tudi izven predavalnice.	3,57	0,96	-0,11	-0,72
7	Študijske zahteve in pričakovanja profesorjev so jasno podani ob pričetku vsakega semestra.	3,78	0,93	-0,34	-0,64
8	Zaposleni na fakulteti so vedno pripravljeni pomagati pri reševanju težav (s predmeti/s študijem ter osebnimi težavami).	4,29	0,84	-1,11	0,99
9	Posredovanje informacij pred prihodom o študentskem življenju, Sloveniji in kulturi.	4,42	0,76	-1,32	1,89
10	Informiranje o študijskih zadevah (administrativna pomoč, izbira predmetov itd.).	4,34	0,84	-1,42	2,21
11	Hitro in pravočasno obveščanje s strani profesorjev in Službe za mednarodno sodelovanje o vseh spremembah.	4,32	0,81	-1,03	0,39
12	Odličnost profesorjev.	3,82	0,86	-0,27	-0,63
13	Kakovostna predavanja.	3,86	0,85	-0,36	-0,50
14	Zanimive vsebine predavanj.	3,73	0,84	-0,24	-0,51
15	Zelo dober odnos »profesor–študent«.	3,92	0,90	-0,43	-0,65
16	Razpoložljivost profesorjev in ostalih zaposlenih v času govorilnih ur.	4,31	0,82	-1,21	1,34
17	Zelo dobra organizacija aktivnosti za študente izven predavalnic (strokovne ekskurzije, delavnice, okrogle mize ipd.).	3,60	0,91	-0,05	-0,82

S standardnim odklonom sem prišla do ugotovitve, da so bili odgovori najbolj razpršeni pri 6. trditvi »profesorji so vedno na voljo študentom tudi izven predavalnice«. Najmanj pa so bili razpršeni pri 1. trditvi »predavalnice so dobro in sodobno opremljene« in 4. trditvi »učni pripomočki vedno delujejo«, in sicer z vrednostjo 0,72. Vse trditve so asimetrične v levo. Koeficient sploščenosti nam prikazuje, da so bili odgovori na posamezno trditev koničasto porazdeljeni pri vseh trditvah razen pri naslednjih sedmih trditvah, kjer gre za sploščeno porazdelitev: »prostori fakultete so dobro urejeni«, »profesorji so vedno na voljo študentom tudi izven predavalnice«, »študijske zahteve in pričakovanja profesorjev so jasno podana ob pričetku vsakega semestra«, »odličnost profesorjev«, kakovostna predavanja«, »zanimive vsebine predavanj«, »zelo dober odnos profesor–študent« in »zelo dobra organizacija aktivnosti za študente izven predavalnic«.

V Prilogi 3 je prikazana tabela frekvenčne porazdelitve posameznih trditev. V kolikor navedene trditve združimo v skupine glede na ključne dimenzije storitev, dobimo analizo zadovoljstva po metodi SERVQUAL. SERVQUAL analizira vseh pet ključnih dimenzij storitev (otipljivost, zanesljivost, odzivnost, usmerjenost k strankam/študentom ter strokovnost). Pomembno je poudariti, da sem po metodi SERVQUAL povzela le dimenzije storitev, a analiza kot takšna ni bila narejena. V kolikor bi analizirala zadovoljstvo po omenjeni metodi, bi morala upoštevati še pričakovanja, ki pa v mojem vprašalniku niso bila zajeta, kar sem tudi že predstavila v predhodnem poglavju. Iz analize ugotovimo, da ima najvišjo povprečno vrednost dimenzija odzivnost, sledijo otipljivost, usmerjenost k študentom, zanesljivost in strokovnost.

Tabela 3: Povprečne vrednosti zaznav študentov za ključne dimenzije storitev

Dimenzije	N	Povprečna stopnja zadovoljstva	Standardni odklon
Odzivnost	582	4,36	0,80
Otipljivost	582	4,27	0,83
Usmerjenost k študentom	582	3,94	0,93
Zanesljivost	582	3,88	0,96
Strokovnost	582	3,81	0,85

V nadaljevanju sledi preverjanje hipotez, kjer sem s T-testom za aritmetične sredine razlik neodvisnih vzorcev hkrati preverila tudi ali so zgoraj omenjene trditve tudi statistično značilne.

3.4.2 Testiranje hipotez

Predstavitvi opisne statistike sledita analiza in preverjanje raziskovalnih hipotez. Pri preverjanju hipotez sem si pomagala s statističnim programom SPSS 17 ter Analizo podatkov v Microsoft programu Excel.

Hipoteze sem preverila s T-testom, s pomočjo katerega preverjamo domneve o enakosti dveh povprečij. Kot sem že omenila, sem za povprečno vrednost določila 3 (povprečna vrednost na lestvici od 1 do 5 je ocena 3). Test je po svoji naravi enostranski, ker želim dokazati, da je povprečje vzorca večje od hipotetične vrednosti. Iz Tabele 2 je razvidno, da je povprečje pri vseh spremenljivkah nad 3. Ali je ta razlika statistično značilna pa nam pove T-test.

S t-testom sem preverila hipotezo 1, pri kateri sem želela ugotoviti, kako so študentje zadovoljni z določenimi elementi študijskega okolja Ekonomske fakultete.

H1: Tuji študentje so bili v letih 2009–2013 nadpovprečno zadovoljni z elementi študijskega okolja.

V Prilogi 4 se nahaja tabela, ki prikazuje statistično preverjanje. Iz Priloge 4 je razvidno, da so vse značilnosti testov (p) pod 0,05 ($p < 0,05$), kar pomeni, da ničelno hipotezo zavrnamo in sprejmemo nasprotno. Sklepamo, da so študentje nadpovprečno zadovoljni z vsemi elementi študijskega okolja.

Tako smo dokazali naslednje hipoteze:

H1a: Tuji študentje so bili v letih 2009–2013 nadpovprečno zadovoljni z opremo predavalnic.

H1b: Tuji študentje so bili v letih 2009–2013 nadpovprečno zadovoljni s preglednostjo spletne strani.

H1c: Tuji študentje so bili v letih 2009–2013 nadpovprečno zadovoljni z urejenostjo prostorov fakultete.

H1d: Tuji študenti so bili v letih 2009–2013 nadpovprečno zadovoljni z učnimi pripomočki, ki so jih imeli na voljo.

H1e: Tuji študentje so bili v letih 2009–2013 nadpovprečno zadovoljni z urejenostjo prostorov za obštudijske dejavnost (knjižnica, soba za učenje).

Pri hipotezi 2 je bilo s pomočjo t-testa raziskano, kakšno je zadovoljstvo študentov z zanesljivostjo zaposlenih na Ekonomski fakulteti, oziroma kako so študentje ocenili zanesljivost profesorjev ter strokovnih delavcev, s katerimi so se študentje srečevali med študijsko izmenjavo. Rezultati t-testa, ki se nahajajo v Prilogi 5 pa nam pokažejo, da so vse

značilnosti testov pod 0,05 in zato ničelno hipotezo zavrnilo in sklepamo oziroma potrdimo naslednje hipoteze:

H2: Tuji študentje so bili v letih 2009–2013 nadpovprečno zadovoljni z zanesljivostjo profesorjev ter strokovnih delavcev Službe za mednarodno sodelovanje.

H2a: Tuji študentje so bili v letih 2009–2013 nadpovprečno zadovoljni z razpoložljivostjo profesorjev izven predavalnice.

H2b: Tuji študentje so bili v letih 2009–2013 nadpovprečno zadovoljni jasno predstavitvijo zahteve in pričakovanja s strani profesorjev ob pričetku semestra.

H2c: Tuji študentje so bili v letih 2009–2013 nadpovprečno zadovoljni s pripravljenostjo zaposlenih v Službi za mednarodno sodelovanje pri nudenju pomoči (reševanje problemov).

Pri hipotezi 3 sem raziskovala tretji sklop vprašalnika »odzivnost«, kjer me je zanimalo, kako so bili študentje zadovoljni z odzivnostjo zaposlenih na fakulteti, kar se je nanašalo na informiranost pred preходом in tekom študija oziroma izmenjave. Iz Tabele 2 lahko razberemo, da je povprečje pri vseh trditvah, ki se nanašajo na »odzivnost« (trditve od 9 do 11) prav tako večje od 3. Iz rezultatov t-testa, ki se nahajajo v Prilogi 6, je razvidno, da tudi tu ničelno hipotezo zavrnilo in prejmemo nasprotno. Sklepamo, da so študentje nadpovprečno zadovoljni z odzivnostjo zaposlenih na fakulteti ter s tem potrdimo naslednje hipoteze:

H3: Tuji študentje so bili v letih 2009–2013 nadpovprečno zadovoljni z odzivnostjo zaposlenih na fakulteti.

H3a: Tuji študentje so bili v letih 2009–2013 nadpovprečno zadovoljni z vsemi informacijami o študiju in Sloveniji, ki so jih dobili še pred prihodom.

H3b: Tuji študentje so bili v letih 2009–2013 nadpovprečno zadovoljni nad hitrim in pravočasnim obveščanjem s strani profesorjev in Službe za mednarodno sodelovanje o vseh spremembah.

H3c: Tuji študentje so bili v letih 2009–2013 nadpovprečno zadovoljni z vzpostavljanjem stika pred prihodom (pomoč pri urejanju administrativnih zadev, izbiri predmetov itd.).

Pri hipotezi 4 me je zanimalo, kako so študenti bili zadovoljni z usmerjenostjo fakultete k študentom, ki se kaže v samem odnosu študent–profesor, trudu profesorjev pri organizaciji oziroma ponujanju še dodatnih aktivnosti poleg »klasičnega« poučevanja ter seveda, koliko so profesorji in ostali zaposleni dejansko na razpolago študentom.

Iz Tabele 2 je razvidno, da je tudi tukaj povprečje pri vseh trditvah znotraj sklopa »usmerjenost k študentom« (trditve od 15 do 17) nad 3. Ali je ta razlika statistično značilna, nam pove p – vrednost, ki se nahaja v Prilogi 7. Ničelno hipotezo zavrnilo in sprejmemo nasprotno. Sklepamo, da so študentje nadpovprečno zadovoljni z usmerjenostjo fakultete k študentom ter s tem potrdimo naslednje hipoteze:

H4: Tuji študentje so bili v letih 2009–2013 nadpovprečno zadovoljni z usmerjenostjo fakultete k študentom.

H4a: Tuji študentje so bili v letih 2009–2013 nadpovprečno zadovoljni z odnosom »profesor–študent«.

H4b: Tuji študentje so bili v letih 2009–2013 nadpovprečno zadovoljni z razpoložljivostjo profesorjev in ostalih zaposlenih v času govorilnih ur.

H4c: Tuji študentje so bili v letih 2009–2013 nadpovprečno zadovoljni z organizacijo aktivnosti izven predavalnice s strani profesorjev (okrogle mize, izleti, delavnice, gostovanja strokovnjakov iz prakse).

S postavljeno hipotezo 5 sem želela preveriti, kako so študentje ocenjevali odličnost profesorjev, kakovost ter vsebino predavanj. Vprašanja so bila zajeta v sklopu vprašalnika o »strokovnosti«, ki zajema trditve od 12 do 14. Tabela 2 nam prikaže, da je povprečje pri vseh spremenljivkah sklopa »verodostojnost« nad 3. Rezultati t-testa v Prilogi 8 nam povedo, če je ta razlika statistično značilna. Ker so vse značilnosti testov pod 0, ničelno hipotezo zavrnemo in sprejmemo nasprotno. Sklepamo, da so študentje nadpovprečno zadovoljni s kakovostjo poučevanja. Tako so bile dokazane naslednje hipoteze:

H5: Tuji študentje so bili v letih 2009–2013 nadpovprečno zadovoljni s kakovostjo poučevanja.

H5a: Tuji študentje so bili v letih 2009–2013 nadpovprečno zadovoljni z odličnostjo profesorjev.

H5b: Tuji študentje so bili v letih 2009–2013 nadpovprečno zadovoljni s kakovostjo predavanj v razredu.

H5c: Tuji študentje so bili v letih 2009–2013 nadpovprečno zadovoljni z vsebino predmetov.

Po analizi predhodnih rezultatov zadovoljstva študentov s posameznimi dimenzijami storitev me je zanimalo, ali obstajajo razlike v splošnem zadovoljstvu s študijem glede na različne socio-demografske značilnosti (spol, stopnja študija ter trajanje izmenjave). Pri tem sem študente vprašala o njihovem splošnem (celovitem) zadovoljstvu, ki poleg akademskega vidika izmenjave vključuje še zadovoljstvo, kot je na primer študentsko življenje, potovanja v času izmenjave, dogodki, organizirani s strani študentske organizacije, ipd.

Tabela 4 prikazuje povprečno stopnjo splošnega zadovoljstva študentov z izmenjavo glede na spol.

Tabela 4: Povprečna stopnja splošnega zadovoljstva študentov s študijem glede na spol

Spol	N	Povprečna stopnja splošnega zadovoljstva	Standardni odklon
Ženski	282	4,41	0,696
Moški	300	4,30	0,739

Iz Tabele 4, ki prikazuje opisno statistiko, je razvidno, da je stopnja zadovoljstva pri študentkah nekoliko višja. Ali je ta razlika statistično značilna, pa nam pove t- test. Izračun t-testa se nahaja v Prilogi 9. SPSS izpis pokaže, da je p-vrednost večja od 0,05. Na podlagi vzorčnih podatkov ničelne hipoteze o enakosti povprečij ne moremo zavrniti. Sklepamo, da spol ne vpliva na stopnjo zadovoljstva.

Pri analizi zadovoljstva študentov glede na stopnjo študija sem upoštevala le dodiplomske in magistrske študente, saj so ti predstavljali 99,7 % vzorca. Zato doktorskih študentov (0,3 %) ne moremo vključiti v analizo (Priloga 10).

Tabela 5: Povprečna stopnja zadovoljstva študentov glede na stopnjo študija

Stopnja študija	N	Povprečna stopnja splošnega zadovoljstva	Standardni odklon
Dodiplomski	352	4,38	0,715
Magistrski	228	4,30	0,727

Iz Tabele 5 opisne statistike je razvidno, da je stopnja zadovoljstva pri študentih, ki so na diplomskem študiju, nekoliko višja. Izračuni t-testa se nahajajo v Prilogi 11. Iz izračuna je razvidno, da je p-vrednost večja od 0,05. Na podlagi vzorčnih podatkov ne moremo zavrniti ničelne hipoteze o enakosti povprečij. Osnovno hipotezo zavračam, kar pomeni, da ni razlike v zadovoljstvu študentov glede na stopnjo študija.

Z analizo sem prav tako želela preveriti, ali obstajajo razlike v splošnem zadovoljstvu glede na trajanje izmenjave. Iz Tabele 6 opisne statistike je razvidno, da je stopnja zadovoljstva pri študentih, ki študirajo celo leto, višja.

Tabela 6: Povprečna stopnja zadovoljstva študentov glede na trajanje izmenjave

Trajanje izmenjave	N	Povprečna stopnja splošnega zadovoljstva	Standardni odklon
En semester	490	4,33	0,718
Celo leto	92	4,49	0,719

Ali je ta razlika v stopnji splošnega zadovoljstva glede na trajanje izmenjave statistično značilna, nam t-test pove, katerega izračun se nahaja v Prilogi 12. S pomočjo izračuna lahko ničelno hipotezo o enakosti povprečij zavrnilo in sprejmemo nasprotno. Sklepamo, da dolžina študija vpliva na stopnjo zadovoljstva. Zadovoljstvo študentov narašča s časom, ki ga preživijo na fakulteti.

H7: Stopnja zadovoljstva med tujimi študenti na izmenjavo se je v času med 2009–2013 povečala.

Pri analizi splošnega zadovoljstva me je zanimalo, kako se je zadovoljstvo spreminjalo skozi čas glede na to, da se je Ekonomska fakulteta trudila bistveno izboljšati svoje storitve, ki jih ponuja študentom: na primer prenova knjižnice, učilnic, zunanjosti fakultete, več predmetov v angleškem jeziku, povečanje obšolskih aktivnosti, informatizacija, ki omogoča hitrejšo in učinkovitejšo komunikacijo med študenti, profesorji ter ostalimi zaposlenimi na fakulteti itd. Tabela 7 prikazuje povprečne stopnje zadovoljstva glede na študijsko leto izmenjave.

Tabela 7: Povprečne stopnje splošnega zadovoljstva študentov v letih od 2009 do 2013

Leto izmenjave	N	Povprečna stopnja splošnega zadovoljstva	Standardni odklon
2009/2010	91	4,48	0,656
2010/2011	92	4,64	0,546
2011/2012	119	4,56	0,674
2012/2013	280	4,17	0,761

Iz Tabele 7 je razvidno, da je stopnja zadovoljstva na začetku raziskave v letu 2009/2010 bila visoka (4,48). Povprečna stopnja zadovoljstva se je v naslednjem letu še povečala na 4,64. V zadnjih dveh letih pa se je med tujimi študenti zniževala. Zavrnilo hipoteze, ki je bila postavljena na podlagi internih raziskav fakultete, lahko razložim z dejstvom, da je reprezentativni vzorec zadnjih dveh let bistveno večji, kot je bil v prvih dveh letih raziskave in bi moral biti bolj enakomerno razporejen (Tabela 7). Poleg tega pa je število študentov skozi čas naraščalo in to je s seboj prineslo tudi določene posledice; na primer zaradi prostorske stiske je prišlo do omejevanja števila študentov pri predmetih, kar je pomenilo, da so študentje imeli težave pri vpisu želenih predmetov. Na podlagi internih virov Službe za mednarodno sodelovanje sem lahko tudi opazila, da je v zadnjih dveh letih prihajalo vedno več študentov iz zelo uglednih akreditiranih šol, kjer so navajeni bistveno drugačnega načina študija – manjši kampusi, večja povezanost med študenti, manj administrativnih postopkov in zahtev.

V prvem delu analize sem merila stopnjo zadovoljstva tujih študentov na Ekonomski fakulteti na podlagi posameznih sklopov vprašanj ter ugotavljala, ali obstajajo razlike v

stopnji zadovoljstva glede na posamezne socio-demografske spremenljivke. V drugem delu pa sledi analiziranje odprtega vprašanja, ki spada med kvalitativno metodo raziskovanja. Na osnovi odgovorov, ki jih ponuja odprto vprašanje, bom ponudila tudi priporočila vodstvu.

3.4.3 Analiza odprtega vprašanja

Na koncu anketnega vprašalnika je bilo postavljeno vprašanje odprtega tipa: »Kaj bi lahko po vašem mnenju izboljšali?« Vprašanja odprtega uvrščamo med kvalitativne metode raziskovanja v primerjavi z ostalimi vprašanji v vprašalniku, ki so bila zaprtega tipa (vprašanja od 1 do 18). Kvalitativna metoda se zavzema za inovativnost, odprtost in celostni vpogled v konkretno tematiko. Izkušveno gradivo (besedni opisi, pripovedi) predstavlja temelj kvalitativne raziskave. Obdelava in analiziranje podatkov je narejeno na opisni način (z besedami) brez uporabe merskih postopkov, kar je značilno za kvantitativno analizo. Kot glavna nevarnost pri kvalitativni analizi se pokaže raziskovalčeva subjektivna ocena ter pristranskost. Kljub temu pa tovrstni pristop ponudi pomembnejšo razlago določenega porabnikovega vedenja ter omogoča razumevanje kompleksnosti, spremenljivosti in dinamike trga. Pri kvalitativni raziskavi se najpogosteje uporabljajo poglobljeni intervjuji, fokusne skupine, skupinske diskusije (Korenini, 2000, str. 36–37).

Vprašanje tega tipa sem zastavila, ker sem želela od anketirancev pridobiti ideje za izboljšave ter s tem seveda priporočila vodstvu. Glede na to, da vprašanje ni bilo obvezno in je zahtevalo več časa oziroma so se mu študentje morali bolj posvetiti kot vsem predhodnim vprašanjem, nisem pričakovala velikih odzivov. Moja domneva se je izkazala za pravilno, saj je na odprto vprašanje odgovorilo le 122 študentov, kar predstavlja 21 % vseh anketirancev. Odgovori so bili podani v angleščini in se nahajajo v Prilogi 13. Vsem anketirancem je bila zagotovljena anonimnost in bili so informirani o namenu anketiranja ter njegovi uporabi. Odgovor na to vprašanje je pomagal pri oblikovanju priporočil vodstvu Ekonomske fakultete.

Anketiranci so bili stari med 19 in 32 let, od tega 51 študentov in 71 študentk. Študenti so prihajali iz naslednjih regij:

- Severna Evropa,
- Južna Evropa,
- Jugovzhodna Evropa,
- Vzhodna Evropa,
- Zahodna Evropa,
- Srednja Evropa,
- Azija,

- Severna Amerika.

Razporeditev anketirancev glede na starost je prikazana v Tabeli 8. Povprečna starost anketiranca je bila 23,4 leta.

Tabela 8: Skupno število anketirancev, ki so odgovorili na vprašanje, in povprečna starost glede na regijo

Demografske značilnosti	Št. anketirancev, ki so odgovorili								
	Skupaj	S Evropa	J Evropa	JV Evropa	V Evropa	Z Evropa	Srednja Evropa	Azija	S Amerika
Število anketirancev, ki so odgovorili	122	17	15	14	3	15	45	11	2
Povprečna starost	23,4	23,9	23,2	23,2	22,3	23,7	23,6	23	24,5

Tabela 9 prikazuje porazdelitev anketirancev glede na spol, stopnjo študija ter dolžino študija (izmenjave).

Tabela 9: Porazdelitev anketirancev, ki so odgovorili na odprto vprašanje glede na spol, stopnjo in dolžino študija

Porazdelitev študentov												
	Spol				Stopnja študija				Dolžina študija			
	Moški	%	Ženski	%	Dodiplomski	%	Podiplomski	%	En semester	%	Celo leto	%
Skupaj	51	42	71	58	66	54	56	56	102	84	20	16
S Evropa	5	9,80	12	16,90	8	12,10	9	16,07	14	13,73	3	15
J Evropa	8	15,70	7	9,86	10	15,20	5	8,93	13	12,75	2	10
JV Evropa	9	17,60	5	7,04	9	13,60	5	8,93	10	9,80	4	20
V Evropa	2	3,90	1	1,41	1	1,50	2	3,57	3	2,94	0	0
Z Evropa	6	11,80	9	12,68	8	12,10	7	12,50	11	10,78	4	20
Srednja Evropa	15	29,40	30	42,25	23	34,80	22	39,29	40	39,22	5	25
Azija	4	7,80	7	9,86	6	9,10	5	8,93	9	8,82	2	10
S Amerika	2	3,90	0	0	1	1,50	1	1,79	2	1,96	0	0

Iz tabele je razvidno, da je na odprto vprašanje odgovorilo več študentk kot študentov, in sicer 58 % anketirancev je bilo ženskega spola. Lahko sklepamo, da so študentke bile bolj pripravljene odgovoriti na odprto vprašanje ter predlagati izboljšave kot pa študentje. Zelo različna je bila odzivnost glede na dolžino študija, saj je 84 % anketirancev, ki so

predlagali izboljšave, bilo na izmenjavi na Ekonomski fakulteti en semester. Med anketiranci, ki so bili na izmenjavi celo leto, je bilo le 16 % takšnih študentov. To lahko povežemo tudi z eno izmed postavljenih hipotez, s katero smo dokazali, da se zadovoljstvo študentov na primeru Ekonomske fakultete z dolžino študija, ki ga preživijo na fakulteti, povečuje, ter so s tem postali manj kritični.

Ob prebiranju vseh odgovorov sem poskušala ugotoviti, katera so tista področja, ki jih študenti v svojih odgovorih največkrat omenjajo kot potrebo po izboljšavi. Tako sem med odgovori zaznala štiri področja:

1. pridobivanje informacij/spletna stran, internet,
2. predavatelji in predavanja,
3. odnos med domačimi in tujimi študenti,
4. drugo.

Za vsako področje sem povzela in prevedla po nekaj primerov odgovorov, ki so jih anketiranci zapisali:

- pridobivanje informacij/spletna stran, intranet
 - »Lahko bi bilo lažje na spletni strani poiskati sezname predmetov, ki se izvajajo.« (*študentka, 26 let, Srbija*)
 - »Pri izbiri predmetov bi bilo veliko lažje, če bi urniki bili objavljeni pred pričetkom semestra.« (*študentka, 22 let, Portugalska*)
 - »Na spletni strani in intranetu je potrebno veliko poklikati, da prideš do želenih informacij.« (*študent, 23 let, Nizozemska*)
 - »Več informacij pred prihodom o Sloveniji, Ljubljani, iskanju nastanitve za tuje študente itd.« (*študentka, 23 let, Nizozemska*)
 - »Spletna stran fakultete uporablja preveč »stock« fotografij.« (*študentka, 23 let, Madžarska*)
 - »Potrebno bi bilo dodati še povezave, kjer študentje lahko pridobijo podrobnejše informacije, v kolikor jih določena zadeva bolj zanima.« (*študentka, 27 let, Danska*)
 - »Informacije o izpitih bi bile lahko prej objavljene.« (*študent, 22 let, Hong Kong*)
 - »Študent-net bi bil lahko študentom bolj prijazen in bi bilo dobro, da bi študent prejel e-mail vsakič, ko profesor nekaj objavi na Študent-netu oziroma spletni strani predmeta. Vsi materiali za vsa predavanja ter informacije v zvezi s predmetom bi morale biti objavljene pred pričetkom semestra, kar se ni zgodilo pri mojih predmetih.« (*študentka, 27 let, Finska*)
- Odnos med domačimi in tujimi študenti
 - »Poskrbeti je potrebno za večjo interakcijo med domačimi in tujimi študenti.« (*študent, 23 let, Nizozemska*)

- »Izboljšati sistem tutorstva, saj se včasih zdi, da se nekateri slovenski študenti odločijo za tutorstvo izključno, da pridobijo dodatne točke.« *(študentka, 23 let, Poljska)*
- »Boljša (in več) komunikacija s slovenskimi študenti pred prihodom, da lahko dobimo več praktičnih informacij.« *(študentka, 22 let, Francija)*
- Predavatelji in predavanja
 - »Profesorji ne bi smeli delati razlik med domačimi študenti in Erasmus študenti/diskriminacija ERASMUS študentov.« *(študent, 23 let, Tajikistan)*
 - »Ne glede na to, koliko se trudiš in si prizadevaš biti najboljši v razredu, v večini primerov profesorji dajejo vse študente na izmenjavi »v isti koš«.
(študent, 23 let, Danska)
 - »Predmetom manjkajo podrobnejši opisi, kar otežuje izbiro predmetov in podpis dogovora o priznavanju izpitov na domači inštituciji.« *(študentka, 26 let, Avstrija)*
 - »Velike razlike v kakovosti profesorjev.« *(študentka, 24 let, Nemčija)*
 - »Nekateri predmeti so prelahki, drugi pretežki – ni nekega standarda.« *(študentka, 23 let, ZDA)*
 - »Ponuditi tujim študentom predmet Slovenski jezik in slovenska kultura oba semestra in ne le kot enkratno predavanje na začetku semestra ali pa le en semester.« *(študent, 22 let, Kanada)*
 - »V razredu so med študenti velike razlike v predznanju.« *(študentka, 24 let, Srbija)*
 - »Več finančnih predmetov v angleščini.« *(študent, 24 let, Nemčija)*
 - »Če bi še enkrat prišla v Ljubljano, bi si želela obiskati več slovenskih podjetij, tovarn. Enkrat smo v okviru predmeta Business environment obiskali eno podjetje in je bilo super.« *(študentka, 23 let, Slovaška)*
- Drugo
 - »Boljša promocija fakultete med drugimi partnerskimi institucijam.« *(študentka, 23 let, Črna gora)*
 - »Več delavnic, podobnih delavnici javnega nastopanja.« *(študentka, 23 let, Poljska)*
 - »Lažja prijava k izpitu, objava ure izpita ter rezultatov.« *(študentka, 23 let, Madžarska)*
 - »Daljše uradne ure Mednarodne pisarne.« *(študent, 22 let, Indonezija)*
 - »Ponujanje nastanitve.« *(študentka, 23 let, Slovaška)*

Študenti menijo, da je na spletni strani težko dostopati do potrebnih informacij, saj je potrebno veliko »klikov«, preden dobijo končno informacijo. Prav tako so mnjenja, da je premalo informacij o Sloveniji, Ljubljani ter zadevah, pomembnih pred prihodom. Po mnenju anketirancev bi bilo za študente dobro, da se urniki in informacije o izpitih objavljajo pravočasno. Študent-net bi bilo potrebno narediti študentom prijaznejši – na

primer študentje bi morali dobiti informativne elektronsko pošto vsakič, ko profesor nekaj objavi na spletni strani predmeta. Anketiranci so pogrešali večjo interakcijo z domačimi študenti kot tudi tutorji. V odprtem vprašanju so omenjali, da profesorji delajo razlike med domačimi študenti in Erasmus študenti ter so s tem čutili tudi nekakšno »diskriminacijo«. Po mnenju anketirancev so velike razlike v kakovosti med samimi profesorji ter zahtevnostjo predmetov. V anketi je bilo omenjeno, da so študentje pogrešali natančne opise predmetov, ki bi jim pomagali pri sestavi predmetnika. Kot zanimiv predlog za izboljšavo, ki ga zasledimo med odgovori, je bil ta, da bi fakulteta morala za tuje študente organizirati tečaj slovenskega jezika in več predavanj na temo slovenske kulture. Študentje želijo izkoristiti svoj čas bivanja v Slovenji za učenje novega jezika ter spoznavanje nove kulture. Prav tako so pogrešali spoznavanje s slovenskim poslovnim okoljem preko več obiskov slovenskih podjetij in tovarn.

3.5 Ključne ugotovitve in omejitve empirične raziskave ter priporočila vodstvu Ekonomske fakultete

Statistična analiza je pokazala, da so študentje nadpovprečno zadovoljni z vsemi omenjenimi dimenzijami kakovosti storitev – s fizičnim okoljem, zanesljivostjo, strokovnostjo, odzivnostjo ter usmerjenostjo k študentom. Kot najbolj izstopajoče postavka med postavljenimi trditvami v vprašalniku so se izkazale kar tri trditve iz postavke študijsko okolje: »Predavalnice so dobro in sodobno opremljene«, »Učni pripomočki dobro delujejo« ter »Prostori za obštudijske dejavnosti so dobro opremljeni«. Tako sem dobila odgovor na prvo zastavljeno raziskovalno vprašanje, **kakšno je zadovoljstvo tujih študentov s študijem na Ekonomski fakulteti.**

Z analizo vzorca zajetih vprašanj sem želela ugotoviti, ali obstajajo razlike v splošnem zadovoljstvu glede na socio-demografske značilnosti anketirancev, kot so spol, stopnja študija in trajanje izmenjave. Analiza je pokazala, da razlik v zadovoljstvu glede na spol in stopnjo študija med anketiranci ni bilo zaznati. Statistično različni so bili odgovori glede na dolžino izmenjave, in sicer je analiza pokazala, da zadovoljstvo s časom, preživetim na fakulteti, narašča. Tako sem odgovorila na drugo zastavljeno raziskovalno vprašanje, **kakšne so razlike v zadovoljstvu študentov glede na različne socio-demografske spremenljivke.**

Pri iskanju odgovora na tretje zastavljeno vprašanje, **ali se je zadovoljstvo v obdobju od 2009 do 2013 povečalo**, sem ugotovila, da se zadovoljstvo skozi čas ni povečevalo, kot sem sprva predpostavljala. Glede na investicije v razvoj fakultete v zadnjih letih bi bilo pričakovati, da bo zadovoljstvo raslo, a se je izkazalo nasprotno. Večanje števila študentov je s seboj prineslo tudi posledice, kot je prostorska stiska pri predmetih in posledično omejevanje števila predmetov, ki so na razpolago tujim študentom ter s tem težave pri vpisu zelenih predmetov. Na podlagi internih virov Službe za mednarodno sodelovanje

sem prav tako zasledila, da se je v tem obdobju povečalo število študentov z uglednih mednarodnih poslovnih šol, ki so navajeni na primer manjših kampusov in razredov ter manj administrativnih postopkov.

Na koncu vprašalnika je bilo zastavljeno vprašanje odprtega tipa, kjer so študentje lahko podali predloge za izboljšave. Na vprašanje je odgovorilo le 21 % anketirancev. S pomočjo kvalitativne raziskave sem zaznala naslednja področja, ki so jih študenti v svojih odgovorih največkrat izpostavili:

1. pridobivanje informacij/spletna stran, internet,
2. predavatelji in predavanja,
3. odnos med domačimi in tujimi študenti,
4. drugo.

Anketiranci so zapisali, da je spletno stran potrebno preoblikovati, ker porabijo veliko časa pri iskanju informacij, pomembnih za izmenjavo – o Sloveniji, Ljubljani, predmetih ipd. Med opombami sem tudi zasledila, da po mnenju nekaterih študentov profesorji delajo razlike med domačimi in tujimi študenti ter so v razredih velike razlike v predznanju študentov. Med izmenjavo so tudi pogrešali večjo interakcijo z domačimi študenti.

Kot glavno omejitev raziskave lahko izpostavim dejstvo, da so tuji študentje na izmenjavi zelo svojevrstna skupina anketirancev. V teoriji zadovoljstva porabnikov so obravnavani tisti, ki so za storitev nekaj plačali in so tudi pred tem imeli izoblikovana pričakovanja glede kakovosti storitev. Pri analizi zadovoljstva tujih študentov se srečamo s skupino porabnikov, ki za storitev niso nič plačali in tudi nimajo izoblikovanih pričakovanj. Gre za študente, ki so na fakulteti preživeli le kratek čas in so morda zato bolj kritični, niso tako dovzetni za spremembe kot nekdo, ki celoten študij preživi na eni inštituciji. Kot omejitev bi lahko štela tudi dejstvo, da sem uporabila obstoječi anketni vprašalnik, ki je bil sestavljen v Službi za mednarodno sodelovanje od leta 2008. Glede na to, da sem v raziskavo želela zajeti obdobje vsaj štirih let, nisem mogla sestaviti novega vprašalnika in ga poslati študentom, ki so bili na izmenjavi pred 3 leti, saj bi bili odgovori bistveno drugačni – verjetno bi danes po štirih letih drugače ocenjevali kot takrat, ko so takoj po izmenjavi izpolnili anketni vprašalnik. Zato sem bila pri vprašalniku zelo omejena – med analizo sem našla kar nekaj pomanjkljivosti obstoječega vprašalnika, ki ga uporablja Služba za mednarodno sodelovanje, na primer primernejša bi bila sedemstopenjska Likertova lestvica. V prihodnje bi vodstvu fakultete priporočila, naj se sistematično loti analiziranja zadovoljstva študentov, ker menim, da bi se bilo potrebno pogovoriti z vsemi udeleženci procesa internacionalizacije (vodstvo, profesorji, strokovne službe). Predlagala bi, da bi enkrat na pol leta opravili poglobljeni intervju z izbrano skupino študentov. V magistrski nalogi je prikazan le vidik študentov in zanimivo bi bilo imeti tudi vidik profesorjev oziroma njihovo zadovoljstvo s tujimi študenti ter s katerimi izzivi se v pedagoškem procesu srečujejo oni.

Pri raziskovalni metodologiji sem se v nalogi opirala na SERVQUAL in SERVPERF modela za presojanje kakovosti storitev. Glede na to, da pri merjenju kakovosti storitev gre predvsem za subjektivno ocenjevanje s strani porabnika, se lahko srečamo s pomanjkanjem objektivnih meril. V literaturi zasledimo tako priporočila pri izbiri modelov za merjenje kakovosti storitev porabnikov izobraževalnih storitev kot tudi veliko kritik posameznih modelov. Vendar pa se je glede poteka razprave o veljavnosti uporabljenih metodologij pri raziskavah zadovoljstva ter nesoglasij med raziskovalci glede meril za merjenje treba vprašati, ali obstajajo kakršne koli druge razpoložljive alternativne metodologije za merjenje zadovoljstva študentov. To bi bil lahko predmet nadaljnjih raziskav.

Kljub temu da je analiza zadovoljstva pokazala, da so tuji študentje nadpovprečno zadovoljni s študijem na Ekonomski fakulteti, sem z analizo odprtega vprašanja kategorizirala skupne točke študentov, ki so podali pripombe oziroma napisali, s čim so bili nezadovoljni. Na podlagi ugotovitev iz odprtega vprašanja bi vodstvu fakultete na področju informiranja tujcev svetovala, da poenostavi spletno stran fakultete ter jo opremi z resnično ključnimi informacijami, ki jih tujec ob prihodu v Slovenijo potrebuje. Prav tako je pomembno, da do informacij na spletni strani dostopa hitro. Na področju obveščanja bi rada svetovala, da poleg spletne strani premislijo tudi o novem sistemu obveščanja (na primer pošiljanje informativne elektronske pošte, ko profesor objavi kakšno informacijo na spletni strani predmeta) ter prijave na izpit preko Študent-neta. Ravno tako je pomembno, da se informacije o predmetih nahajajo na ažurnih spletnih straneh predmetov in naj bodo le-te usklajene.

Na področju interakcije med domačimi in tujimi študenti bi predlagala organizacijo skupnih delavnic ter aktivnosti na različne teme – predstavitev države in kulture, od koder prihajajo tuji študentje v obliki potopisa, kjer bi se lahko na vsake 2–3 tedne predstavila druga država. Takšno predavanje bi lahko potekalo v Centralni knjižnici Ekonomske fakultete, kjer se zadnje čase zadržuje vedno več domačih študentov. Na drugi strani pa predlagam, da bi se pritegnilo slovenske študente preko različnih študentskih organov fakultete (na primer Študentski svet, Študentska organizacija Ekonomske fakultete), ki bi za tuje študente organizirali »tandem« učenje jezika – slovenski študent bi tujega študenta učil slovenščine, tuji študent pa slovenskega svojega jezika. Smiselno bi bilo, da bi Ekonomska fakulteta uradno ponujala akreditiran tečaj slovenskega jezika tako za študente na izmenjavi kot tuje študente, vpisane na redne programe.

Glede odnosa med predavatelji in tujimi študenti bi predlagala, da se organizirajo seminarji na temo poučevanja v multikulturnem razredu. Ekonomska fakulteta je mednarodno uveljavljena šola in zato nikakor ne bi smeli (niti pri kopici študentov) tuji študentje dobiti občutka, da so obravnavani drugače oziroma da jih profesorji ne jemljejo resno le zato, ker so na izmenjavi. Vsi študentje bi morali biti obravnavani enako, po istih merilih, ponujeni

jim morajo biti enaki pogoji za študij in delo v razredu ter o tem se mora osveščati tudi domače študente, ki dela v mešanih skupinah včasih niso vajeni.

Rada pa bi še enkrat poudarila, da so vsa priporočila bila oblikovana na osnovi majhnega števila odgovorov na odprto vprašanje, kar nas napelje k omejitvam raziskave.

SKLEP

Za visokošolske inštitucije je pomembno, da se obnašajo tržno in se ves čas prilagajajo spreminjajočim se potrebam ter interesom vseh deležnikov: študentov, zaposlenih, države, gospodarskih subjektov. Za zagotavljanje kakovostnih storitev ter zadovoljstva pa mora ponudnik dobro poznati zaznave in pričakovanja svojih porabnikov.

Iz pregleda pretežno tuje literature je razbrati, da se je večina avtorjev, ki se ukvarja z merjenjem kakovosti izobraževalnih storitev, osredotočila na merjenje dveh področij: poučevanja in celotne študijske izkušnje. V praksi pa merjenje kakovosti še vedno predstavlja precej problematično področje, ki ga je objektivno težko meriti. Zadovoljstvo študentov je še vedno eden izmed najpomembnejših dejavnikov, ko govorimo o kakovosti neke visokošolske inštitucije in zato postaja vse bolj pomembno, da merimo njihovo zadovoljstvo (Arambewela & Hall, 2009).

Zadovoljstvo tujih študentov je postalo pomemben dejavnik pri ustvarjanju konkurenčne prednosti na mednarodnem izobraževalnem trgu. Ta dejavnik pomembno prispeva k težnji in želji posameznih visokošolskih inštitucij, da bi se razlikovale od drugih in uspele privabiti najboljše ter najbolj motivirane študente, pedagoge in raziskovalce. V ta namen so se oblikovali tudi standardi kakovosti v izobraževalnem sektorju, in sicer kot mednarodne akreditacije odličnosti ter rangiranja. Raziskave potekajo še naprej in iščejo nove spremenljivke, ki vplivajo na nastajanje zadovoljstva, raziskovalne metodologije in težave pri merjenju, ki bi vplivale na prihodnje raziskave o zadovoljstvu študentov (Arambewela & Hall, 2009, str. 199).

Glavni namen naloge je bil analizirati splošno raven zadovoljstva študentov znotraj posameznih dimenzij kakovosti izobraževalnih inštitucij in ugotoviti, ali obstajajo razlike v zadovoljstvu glede na socio-demografske značilnosti ter kakšen je bil trend zadovoljstva skozi čas.

Empirični del magistrske naloge je pokazal, da so bili tuji študentje nadpovprečno zadovoljni z vsemi ključnimi petimi dimenzijami kakovosti storitev (Zeithaml et al., 1990, str. 26): okolje, zanesljivost, odzivnost, strokovnost (kakovost poučevanja) in usmerjenost k študentom. V teoriji je tudi omenjeno, da razlike v zadovoljstvu obstajajo glede na različne socio-demografske značilnosti (spol, stopnja študija, dolžina izmenjave), kar se na

primeru Ekonomske fakultete ni izkazalo za statistično značilno, razen pri eni spremenljivki – dolžina študija. Analiza je prav tako pokazala, da se stopnja celotnega zadovoljstva skozi čas ni povečevala, kot je bilo sprva predpostavljeno. S pomočjo pogovorov z zaposlenimi v Službi za mednarodno sodelovanje sem zaključila, da bi lahko bil eden od razlogov, da Ekonomska fakulteta vseeno ima omejene resorje za internacionalizacijo v takšnem obsegu, kot je danes – na primer omejevanje prostih mest pri predmetih, ki se ponujajo tujim študentom in s tem posledično pomanjkanje predmetov. V anketni vprašalnik sem vključila eno vprašanje odprtega tipa, ki empiričnemu delu naloge doda tudi kvalitativni pristop analize podatkov. Združevanje kvalitativnih in kvantitativnih metod postaja vse pogostejše uporabljen raziskovalni načrt, ki nam omogoča, da preverimo ključne ugotovitve ter bolj razsvetlimo raziskovalno temo (Bregar, Ograjenšek & Bavdaž, 2005, str. 167). Z izsledki kvalitativne analize sem dobila vpogled (v sicer majhno) v skupino študentov, ki so izrazili tudi svoje nezadovoljstvo z določenimi storitvami oziroma so podali predloge za izboljšave. Odgovore sem kategorizirala glede na skupne točke: pridobivanje informacij (spletna stran, internet), predavatelji in predavanja, odnos med domačimi in tujimi študenti ter drugo.

Na podlagi kvalitativne analize sem podala konkretne predloge za izboljšavo kot tudi izpostavila omejitve moje raziskave. Kljub temu da je analiza zadovoljstva pokazala, da so študenti nadpovprečno zadovoljni, menim, da fakulteti še vedno ostaja veliko dejavnikov in področij, v katera je smiselno vlagati ter povečevati prepoznavnost. Na podlagi rezultatov kvalitativne analize odprtega vprašanja je vseeno možno na grobo izluščiti področja, kjer je še vedno prostor za izboljšave. Prizadevanja za kakovost, ustrezna kadrovska politika, uvajanje in izvedba vsebinsko aktualnih programov, obštudijskih aktivnosti bodo vodili do povečanega števila študentov ter povečane mednarodne prepoznavnosti.

Doseči kakovost, ni enostavno, je rezultat volje in dela zaposlenih. Merjenje zadovoljstva tujih študentov na Ekonomski fakulteti v letih od 2009 do 2013 predstavlja podlago za nadaljnji razvoj ter odločitve vodstva pri zagotavljanju kakovostnih izobraževalnih storitev ter ohranjanja mednarodnih akreditacij, s katerimi se fakulteta uvršča med najboljše poslovne šole. Na podlagi rezultatov analize lahko fakulteta pripravi načrt z ukrepi, ki jih bo dosledno izvajala ter poskrbela za redno spremljanje zadovoljstva tujih študentov z merjenjem ključnih spremenljivk zadovoljstva. Poleg kvantitativne raziskave o zadovoljstvu študentov bi bilo v nadaljevanju smiselno opraviti tudi kvalitativno raziskavo, v kateri bi lahko izvedli globinske intervjuje tako s študenti kot tudi profesorji o zadovoljstvu s študijem oziroma poučevanjem tujih študentov, izkušnjami in težavami, s katerimi se srečujejo.

V prihodnosti bi bilo smiselno, da vodstvo fakultete določi, katere so tiste ključne spremenljivke kakovosti, ki bi jih radi merili. Do sedaj je bilo spremljanje zadovoljstva tujih študentov prepuščeno Službi za mednarodno sodelovanje ter anketam, ki so jih

študentje, tako tudi domači študentje, reševali pred prijavo na izpit. Zadovoljstvo tujih študentov je enako pomembno kot zadovoljstvo domačih študentov in bi moralo predstavljati ključno strateško spremenljivko za ohranjanje konkurenčnega položaja na mednarodnem trgu izobraževanja.

LITERATURA IN VIRI

1. Arambewela, R. A. (2003). *Post-choice satisfaction of international postgraduate students from Asia studying in Victorian Universities* (doktorska disertacija). Melbourne: Victorian University.
2. Arambewela, R. A., & Hall, J. (2009). An empirical model of international student satisfaction. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 21(4), 555–569.
3. Athiyaman, A. (1997). Linking student satisfaction and service quality perceptions: The case of university education. *European Journal of Marketing*, 31(7), 528–540.
4. Bastič, M. (2006). *Metode raziskovanja*. Maribor: Ekonomsko-poslovna fakulteta Maribor.
5. Belk, W. R. (2006). *Handbook of qualitative research methods in marketing*. USA: Edward Elgar Publishing Limited.
6. Bergman, B., & Klefsjo, B. (1994). *Quality from customer needs to customer satisfaction*. New York: McGraw-Hill Book.
7. Bern, S. L. (1981). Gender schema theory: A cognitive account of sex typing, *Psychological Review*, 6(1), 354–364.
8. Bitner, M. J. (1990). Evaluating service encounters: The effects of physical surroundings and employee responses. *Journal of Marketing*, 54(April), 69–82.
9. Bregar, L., Ograjensek, I., & Bavdaž, M. (2005). *Metode raziskovalnega dela za ekonomiste: izbrane teme*. Ljubljana, Ekonomska fakulteta.
10. Broder, J. M., & Dorfman, J. H. (1994). Determinants of teaching quality: What's important to students? *Research in High Education*, 35(2), 235–249.
11. CMEPIUS – Center Republike Slovenije za mobilnost in evropske programe izobraževanja in usposabljanja. (2012). *Mobilnost v programih izobraževanja in usposabljanja*. Najdeno 20. marca 2013 na spletnem naslovu http://www.cmepius.si/files/cmepius/userfiles/publikacije/2012/cmepius_mobilnost_splet.pdf
12. Coaldrake, P. (2001). Responding to Changing Student Expectations. *Higher Education Management*, 13(2), 75–92.
13. Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A re-examination and extension. *Journal of Marketing*, 56(julij), 55–68.
14. Danjuma, I., & Rasli, A. (2012). Service quality, satisfaction and attachment in higher education institutions: A theory of planned behaviour perspective. *International Journal of Academic Research*, 4(2), 96–103.
15. Deaux, K., & Major, B. (1987). Putting gender into content: An interactive model of gender-related behaviour. *Psychology Review*, 94(3), 369–389.
16. *Ekonomska fakulteta – O fakulteti*. Najdeno 11. marca 2013 na spletnem naslovu http://www.ef.uni-lj.si/o_fakulteti
17. Ellis, H., & Van Aart, J. (2011). Key influencers of international student satisfaction in Europe. *StudyPortals*. Najdeno 20. marca 2013 na spletnem naslovu http://media.prtl.eu/Key_Influencers_International_Student_Satisfaction.pdf

18. Gaber, D., Prosen, Ž., Šter, G., Jesenko, M., & Mayer, J. (2008). Zaznava kakovosti študija in zadovoljstvo študentov s študijem na fakulteti za organizacijske vede. *Organizacija (Kranj)*, 14(1), 57–67.
19. Giese, L. J., & Cote, A. J. (2000). Defining Consumer Satisfaction. *Journal of the Academy of Marketing Science Review*, 20(1), 1–22.
20. Grönroos, C. (2000). *Service Management and Marketing – A Customer Relationship Management Approach* (2nd ed.). New York: J. Wiley & Sons, Ltd.
21. Guolla, M. (1999). Assessing the teaching quality to student satisfaction relationship: Applied customer satisfaction research in the classroom. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 7(3), 87–97.
22. Harvey, L. (2001). *Student Feedback: A report to the Higher Education Funding Council for England*. Birmingham: The Birmingham University of Central England, Centre for research into Quality.
23. Houston, D., & Rees, M. (1999). Developing a quality management system for a postgraduate education programme: A case study. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 21(2), 227–235.
24. Interni viri Službe za mednarodno sodelovanje Ekonomske fakultete. (2013). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
25. Jolley, A. (1997). *Exporting education to Asia*. Melbourne: Victoria University Press, Centre for Strategic Economics Studies.
26. Kelley, S. W., Donnelly J. H., & Skinner S. J. (1990). Customer participation in service production and delivery. *Journal of Retailing*, 66(3), 315–335.
27. Kemp, S. (1990). *Exporting Higher Education – The International Flow of Students, School of Economics and Finance*. Perth: Curtin University of Technology.
28. Knight, J. (1994). *Internationalisation: Elements and Checkpoints*. Canadian Bureau for International Education, Canada.
29. Korenini, B. (2001). Razmisleki o teoretskih in metodoloških izhodiščih v marketingu. *Zbornik prispevkov 6. marketinške konference* (str. 33–39). Portorož: Društvo za marketing Slovenije.
30. Kotler P. (1996). *Marketing management (Trženjsko upravljanje, analiza, načrtovanje, izvajanje in nadzor)*. Ljubljana: Slovenska knjiga.
31. Kotler, P. (2004). *Management trženja* (11th ed.). Ljubljana: GV Založba.
32. Kotler, P., Fitzroy, P., & Shaw, R. (1980). *Australian marketing management*. Sydney: Prentice-Hall of Australia.
33. Kwan, P. Y. K., & Ng, P. W. K. (1999). Quality indicators in higher education – comparing Hong Kong and China's students. *Managerial Auditing Journal*, 14(1), 20–27.
34. Lawley, M. (1998). *Choice of Destination in International Education: A Cross National Model* (doktorska disertacija). Queensland: University of Southern Queensland.

35. LeBlanc, G., & Nha, N. (1997). Searching for excellence in business education: An exploratory study of customer impressions of service quality. *The International Journal of Educational Management*, 11(2), 72–80.
36. Lewis, B. R. (1995). Measuring Consumer Expectation and Satisfaction. V R. Brookes (ur.), *Customer Satisfaction Research* (str. 57–76). Amsterdam: Esomar.
37. Likar, A. (2007). *Analiza pričakovanj potencialnih odjemalcev podjetja Hidria Rotomatika, oddelek finoštancanje* (diplomsko delo). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
38. Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*, 39(1), 79–79.
39. Mazzarol, T., & Hosie, P. (1999). *Australia and New Zeland: Rivals or allies? Strategic marketing issues in international education*. Proceedings, HEERDSA Annual International Conference, Melbourne.
40. Možina, T. (2007). *Merjenje zadovoljstva udeležencev v izobraževanju odraslih*. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.
41. Oldfield, B. M., & Baron, S. (2000). Student perceptions of service quality in a UK university business and management facility, *Quality Assurance in Education*, 8(2), 85–95.
42. Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.
43. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perception of quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
44. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality service: Balancing Customer Perception and Expectations*. New York, The Free Press, London: Collier.
45. Petruzzelis, L., D'Uggento, A. M., & Romanazzi, S. (2006). Student Satisfaction and quality of service in Italian universities. *Managing Service Quality*, 16(4), 349–364.
46. Pivka, M. (2000). *Management kakovosti*. Maribor: Ekonomsko-poslovna fakulteta.
47. Potočnik, V. (2000). *Trženje storitev*. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
48. Pungerčič, M. I. (2007). *Nakupno obnašanje potrošnikov s poudarkom na procesu upravljanja blagovnih skupin* (magistrsko delo). Ljubljana Fakulteta za družbene vede.
49. Sam, D. L. (2001). Satisfaction with life among international students: An exploratory study. *Social Indicators Research*, 53(1), 315–337.
50. Schiffman, G. L., & Kanuk, L. L. (2000). *Consumer Behaviour* (7th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
51. Semolič, A. (2004). *Kakovost storitev v izobraževalni organizaciji in vpliv le-te na zvestobo porabnikov* (diplomsko delo). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
52. Sirvanci, M. (1996). Are Students the True Customers of Higher Education? *Quality Progress*, 29(10), 99–102.
53. Snoj, B. (1998). *Management storitev*. Koper: Visoka šola za management.

53. Sohail, M. S., & Shaikh, N. M. (2004). Quest for excellent in business education: A study of student impressions of service quality. *The International Journal of Educational Management*, 18(1), 58–65.
54. Strnad, A. (2009). *Merjenje zadovoljstva porabnikov: Primer dodiplomskih izobraževalnih storitev Ekonomske fakultete* (diplomsko delo). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
55. *The Erasmus Programme (European Commission: Education and Training)*. Najdeno 15. marca 2012 na spletnem naslovu http://ec.europa.eu/education/programmes/llp/erasmus/index_en.html
56. Trasorras, R., Weinstein, A., & Abratt, R. (2009). Value, satisfaction, loyalty and retention in professional services. *Marketing Intelligence & Planning*, 27(5), 615–632.
57. Verbič, B. (1994). *Dobrodošli med najboljšimi – pot do kakovosti v storitveni dejavnosti*. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
- Wang, R., & Tseng, M. (2011). Evaluation of International Student Satisfaction Using Fuzzy Importance – Performance Analysis. *Procedia – Social and Behavioral Science*, 25(1), 438–446.

PRILOGE

KAZALO PRILOG

Priloga 1: Anketni vprašalnik.....	1
Priloga 2: Prikaz demografskih podatkov anketirancev	3
Priloga 3: Tabela opisne statistike s frekvenčno porazdelitvijo	4
Priloga 4: Rezultati T-testa pri hipotezi 1	7
Priloga 5: Rezultati T-testa pri hipotezi 2	9
Priloga 6: Rezultati T-testa pri hipotezi 3	9
Priloga 7: Rezultati T-testa pri hipotezi 4	9
Priloga 8: Rezultati T-testa pri hipotezi 5	10
Priloga 9: Rezultati T-testa pri hipotezi 6 – splošnega zadovoljstva študentov s študijem glede na spol	10
Priloga 10: Razdelitev študentov glede na stopnjo študija.....	10
Priloga 11: Rezultati T-testa pri hipotezi 6 – splošnega zadovoljstva študentov s študijem glede na stopnjo študija.....	11
Priloga 12: Rezultati T-testa pri hipotezi 6 – splošnega zadovoljstva študentov s študijem glede trajanje izmenjave	11
Priloga 13: Odgovori na vprašanje odprtega tipa – In your opinion, what could we improve?	12

Priloga 1: Anketni vprašalnik

International incoming students overall feedback

For each statement on the right that best fits your judgment of FELU` number quality. When choosing numbers using the top quality scale					
SCALE: 1 – I strongly disagree 2 – I disagree 3 – undecided 4 – Agree 5 – Strongly agree					
Environment					
1. Classrooms are sufficient and modern equipped	1	2	3	4	5
2. FELU`s webpage is well organized(classess webpages, International office, intranet for students)	1	2	3	4	5
3. Campus is well maintained	1	2	3	4	5
4. Study equipment is always working properly (internet access, computers)					
5. Modern facilities for studying (study room for international students, library)	1	2	3	4	5
Reliability					
6. Availability of professors outside of classes	1	2	3	4	5
7. The course requirements are made clear at the beginning of semester	1	2	3	4	5
8. Help of administrative office /International office (help with problems concerning studies, courses, personal issues)	1	2	3	4	5
Responsiveness					
9. Receiving information regarding studies	1	2	3	4	5
10. Pre-arrival practical information (student life, Slovenia, culture etc.)	1	2	3	4	5
11. Receiving on time all information/notification regarding any changes,news from professor or other administrative stuff)	1	2	3	4	5
Credibility					
12. Quality of professors	1	2	3	4	5

International incoming students overall feedback

13. Quality of courses lectured by FELU professors	1	2	3	4	5
14. Course content	1	2	3	4	5
Focus on student					
15. Relationship student – professor	1	2	3	4	5
16. Availability of professors and administrative service during office hours	1	2	3	4	5
17. Overall extra-curricular activities (e.g. workshops, field trips, guest lectures etc.)	1	2	3	4	5
18. Overall level of satisfaction with studies at FELU.	1	2	3	4	5

19. In your opinion, what could we improve? (optional)

--

Home University:

Year of your stay at FELU:

Period of stay:

- One semester
- Whole year

Sex

- Male
- Female

Level of study

- Bachelor
- Master
- Doctoral

Age: _____

Priloga 2: Prikaz demografskih podatkov anketirancev

		vaše študijsko leto na EF	čas študija	spol	stopnja študija
N	Valid	582	582	582	582
	Missing	1	1	1	1

Študijsko leto

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2009/2010	91	15,6	15,6	15,6
	2010/2011	92	15,8	15,8	31,4
	2011/2012	119	20,4	20,4	51,9
	2012/2013	280	48,0	48,1	100,0
	Total	582	99,8	100,0	
Missing	5	1	0,2		
Total		583	100,0		

Dolžina izmenjave

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	en semester	490	84,0	84,2	84,2
	celo leto	92	15,8	15,8	100,0
	Total	582	99,8	100,0	
Missing	3	1	,2		
Total		583	100,0		

Spol

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ženski	282	48,4	48,5	48,5
	moški	300	51,5	51,5	100,0
	Total	582	99,8	100,0	
Missing	3	1	,2		
Total		583	100,0		

Stopnja študija

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	diploma	352	60,4	60,5	60,5
	magisterij	228	39,1	39,2	99,7
	doktorat	2	0,3	0,3	100,0
	Total	582	99,8	100,0	
Missing	System	1	0,2		
Total		583	100,0		

Priloga 3: Tabela opisne statistike s frekvenčno porazdelitvijo

	N	Povprečje	Absolutna frekvenca	Relativna frekvenca	Std. odklon	Koef. asimetrije	Koef. splošne nosti
Predavalnice so dobro in sodobno opremljene.							
Nikakor se ne strinjam	582	4,47	3	0,52	0,72	-1,53	3,05
Ne strinjam se			8	1,37			
Neodločen/a sem			36	6,19			
Strinjam se			201	34,54			
Močno se strinjam			334	57,39			
Spletna stran fakultete je pregledna.							
Nikakor se ne strinjam	582	4,09	8	1,37	0,83	-1,06	1,74
Ne strinjam se			17	2,92			
Neodločen/a sem			77	13,23			
Strinjam se			294	50,52			
Močno se strinjam			186	31,96			
Prostori fakultete so dobro urejeni.							
Nikakor se ne strinjam	582	3,87	5	0,86	0,94	-0,13	-0,95
Ne strinjam se			11	1,89			
Neodločen/a sem			237	40,72			
Strinjam se			130	22,34			
Močno se strinjam			199	34,19			
Učni pripomočki vedno delujejo.							
Nikakor se ne strinjam	582	4,47	4	0,69	0,72	-1,54	3,06
Ne strinjam se			9	1,55			
Neodločen/a sem			35	6,01			
Strinjam se			196	33,68			
Močno se strinjam			338	58,08			

se nadaljuje

nadaljevanje

	N	Povprečje	Absolutna frekvenca	Relativna frekvenca	Std. odklon	Koef. asimetrije	Koef. splošče nosti
Prostori za obštudijske dejavnosti so dobro opremljeni					0,74	-1,64	3,49
Nikakor se ne strinjam	582	4,47	3	0,52			
Ne strinjam se			8	1,37			
Neodločen/a sem			36	6,19			
Strinjam se			200	34,36			
Močno se strinjam			335	57,56			
Profesorji so vedno na voljo študentom tudi izven predavalnice					0,96	-0,11	-0,72
Nikakor se ne strinjam	582	3,57	4	0,69			
Ne strinjam se			9	1,55			
Neodločen/a sem			35	6,01			
Strinjam se			196	33,68			
Močno se strinjam			338	58,08			
Študijske zahteve in pričakovanja profesorjev so jasno podani ob pričetku vsakega semestra					0,93	-0,34	-0,64
Nikakor se ne strinjam	582	3,78	4	0,69			
Ne strinjam se			74	12,71			
Neodločen/a sem			199	34,19			
Strinjam se			196	33,68			
Močno se strinjam			109	18,73			
Zaposleni na fakulteti so vedno pripravljeni pomagati pri reševanju težav (s predmeti/s študijem ter osebnimi težavami)					0,84	-1,11	0,99
Nikakor se ne strinjam	582	4,29	2	0,34			
Ne strinjam se			53	9,11			
Neodločen/a sem			158	27,15			
Strinjam se			225	38,66			
Močno se strinjam			144	24,74			
Posredovanje informacij pred prihodom o študentskem življenju, Sloveniji in kulturi					0,76	-1,32	1,89
Nikakor se ne strinjam	582	4,42	7	1,20			
Ne strinjam se			13	2,23			
Neodločen/a sem			60	10,31			
Strinjam se			196	33,68			
Močno se strinjam			306	52,58			

nadaljevanje

	N	Povprečje	Absolutna frekvenca	Relativna frekvenca	Std. odklon	Koef. asimetrije	Koef. splošne nosti
Informiranje o študijskih zadevah (administrativna pomoč, izbira predmetov itd.)							
Nikakor se ne strinjam	582	4,34	3	0,52	0,84	-1,42	2,21
Ne strinjam se			7	1,20			
Neodločen/a sem			56	9,62			
Strinjam se			193	33,16			
Močno se strinjam			323	55,50			
Hitro in pravočasno obveščanje s strani profesorjev in Službe za mednarodno sodelovanje o vseh spremembah							
Nikakor se ne strinjam	582	4,32	0	0,00	0,81	-1,03	0,39
Ne strinjam se			20	3,44			
Neodločen/a sem			68	11,68			
Strinjam se			202	34,71			
Močno se strinjam			292	50,17			
Odličnost profesorjev							
Nikakor se ne strinjam	582	3,82	39	6,70	0,86	-0,27	-0,63
Ne strinjam se			161	27,66			
Neodločen/a sem			247	42,44			
Strinjam se			135	23,20			
Močno se strinjam				0,00			
Kakovostna predavanja							
Nikakor se ne strinjam	582	3,86	0	0,00	0,85	-0,36	-0,5
Ne strinjam se			38	6,53			
Neodločen/a sem			144	24,74			
Strinjam se			261	44,85			
Močno se strinjam			139	23,88			
Zanimive vsebine predavanj							
Nikakor se ne strinjam	582	3,73	0	0,00	0,84	-0,24	-0,51
Ne strinjam se			44	7,56			
Neodločen/a sem			171	29,38			
Strinjam se			263	45,19			
Močno se strinjam			104	17,87			
Zelo dober odnos »profesor–študent«							
Nikakor se ne strinjam	582	3,92	0	0,00	0,9	-0,43	-0,65
Ne strinjam se			42	7,22			

Neodločen/a sem			136	23,37			
Strinjam se			231	39,69			
Močno se strinjam			173	29,73			

se nadaljuje

nadaljevanje

	N	Povprečje	Absolutna frekvenca	Relativna frekvenca	Std. odklon	Koef. asimetrije	Koef. splošne nosti
Razpoložljivost profesorjev in ostalih zaposlenih v času govorilnih ur							
Nikakor se ne strinjam	582	4,31	3	0,52	0,82	-1,21	1,34
Ne strinjam se			19	3,26			
Neodločen/a sem			59	10,14			
Strinjam se			214	36,77			
Močno se strinjam			287	49,31			
Zelo dobra organizacija aktivnosti za študente izven predavalnic (strokovne ekskurzije, delavnice, okrogle mize ipd.)							
Nikakor se ne strinjam	582	3,6	0	0,00	0,91	-0,05	-0,82
Ne strinjam se			68	11,68			
Neodločen/a sem			202	34,71			
Strinjam se			207	35,57			
Močno se strinjam			105	18,04			

Priloga 4: Rezultati T-testa pri hipotezi 1

One-Sample Test				
	Test Value = 3			
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
Classrooms are sufficient and modern equipped	49,244	581	<u>0,000</u>	1,469
FELU`S webpage is well maintained- classe`s webpage, Int. Office` webpage, student-net	31,681	581	<u>0,000</u>	1,088
Campus is well maintained	22,315	581	<u>0,000</u>	0,871
Study equipment is always working properly (internet access, computers etc.)	47,985	581	<u>0,000</u>	1,469
Modern facilities for studying – study room for international students, library	49,296	581	<u>0,000</u>	1,471

Priloga 5: Rezultati T-testa pri hipotezi 2

One-Sample Test				
	Test Value = 3			
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
Availability of professors outside of classe	14,373	581	<u>0,000</u>	0,570
The course requirements were made clear at the beginning of the semeste	20,280	581	<u>0,000</u>	0,784
Help of administrative office/Int.office: help with problems concerning studies, courses, personal issues	37,030	581	<u>0,000</u>	1,289

Priloga 6: Rezultati T-testa pri hipotezi 3

One-Sample Test				
	Test Value = 3			
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
Receiving information regarding your studies	45,314	581	<u>0,000</u>	1,419
Pre-arrival practical information (student life, Slovenia, culture etc.)	38,316	582	<u>0,000</u>	1,340
Receiving on time all information/notification regarding any changes, news from professor or other administrative staff.	38,316	582	<u>0,000</u>	1,340

Priloga 7: Rezultati T-testa pri hipotezi 4

One-Sample Test				
	Test Value = 3			
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
Relationship: student – professor	24,551	582	<u>0,000</u>	0,918
Availability of professors and administrative service during opening hours	38,469	581	<u>0,000</u>	1,311
Overall extra- curricular activities (e.g. workshops, field trips, guest lectures etc.)	15,816	582	<u>0,000</u>	0,599

Priloga 8: Rezultati T-testa pri hipotezi 5

One-Sample Test				
	Test Value = 3			
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
Quality of professors	22,923	582	<u>0,000</u>	0,820
Quality of courses lectured by FELU's professors	24,296	582	<u>0,000</u>	0,859
Course content	21,063	582	<u>0,000</u>	0,732

Priloga 9: Rezultati T-testa pri hipotezi 6 – splošnega zadovoljstva študentov s študijem glede na spol

Independent Samples Test							
	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means				
	F	Sig.	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
Equal variances assumed	0.736	0.391	1.753	580	<u>0.080</u>	0.104	0.060
Equal variances not assumed			1.756	579.99	0.080	0.104	0.059

Priloga 10: Razdelitev študentov glede na stopnjo študija

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bachelor	352	60.4	60.5	60.5
	Master	228	39.1	39.2	99.7
	PhD	2	0.3	0.3	100.0
	Total	582	99.8	100.0	
Missing	System	1	0.2		
Total		583	100.0		

Priloga 11: Rezultati T-testa pri hipotezi 6 – splošnega zadovoljstva študentov s študijem glede na stopnjo študija

Independent Samples Test								
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means				
		F	Sig.	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
	Equal variances assumed	0.210	0.647	1.322	578	<u>0.187</u>	0.081	0.061
	Equal variances not assumed			1.317	478.5	0.188	0.081	0.061

Priloga 12: Rezultati T-testa pri hipotezi 6 – splošnega zadovoljstva študentov s študijem glede trajanje izmenjave

Independent Samples Test								
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means				
		F	Sig.	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
	Equal variances assumed	0.000	0.994	-1.968	580	<u>0.040</u>	-0.161	0.082
	Equal variances not assumed			-1.967	127.481	0.051	-0.161	0.082

Priloga 13: Odgovori na vprašanje odprtega tipa – In your opinion, what could we improve?

It could be easier to find list of courses, and it should be separate for semesters. It's very confusing when you are not on stud.net.
More information about the reality in Slovenia regarding accommodation: you have to find by yourself!
More description on course content – some subjects were missing information which made it hard to choose what to study and get the learning agreement signature from the home university in time. I am still not sure how my FELU email should have worked to have been able to log onto the computers in the library.
I think that it is well developed, but some professors need to be more up-dated with that.
Scheduling
Organise something to make getting a residence permit easier. If every ERASMUS student needs this permit, why not organise together with the responsible office one or two days during the introduction week where an official person from this administration comes to the university with the necessary documents and a computer and allows us a registration directly at FELU? There will be so many students willing to register there which will then not have to come to the official office later, so there won't be additional working hours or costs for that office. Nearly all of my ERASMUS friends are not registered here. Me neither. Maybe I was just too lazy. But we could simply avoid this annoying problem through arranging something during introduction week.
Perhaps about opening hours of the office. It would be good if it could be extended
Student net. I believe the interface can be more user-friendly and it would be nice to receive an email, whenever the teachers post something. All the course material and information should be posted at the student net before the beginning of the course, which was not the case with my courses. I also think that International Relations office has a potential of more close cooperation with SOU in organizing events. For example, in the beginning of the semester we were offered several day trips for 40 euro each, but nobody knew that in a couple of weeks, SOU would offer us a selection of day trips for 12 euro. It would have been nice to know about that before paying 40euro for the first trips. I do understand that 40 euro trips provided us with advanced experience, but it would have been nice just to get information and be able to make a choice.
Registration to exam!
I had no problems at all, I can't find a mistake... You are just perfect☺
Honestly, I was very impressed by the quality of the organisation (before, during and after my trip). In France, for instance, we haven't this quality of welcoming for foreign students. It's a great value for those who come at Ljubljana. Even if it can be difficult to leave the home country for a foreign; with the FELU all is easy and I thank you for those beautiful

months.
Faculty of economics has really good intranet, but maybe webpages should be more synoptic.
More flexibility with exams time-tables.
Not much really, i thought the faculty, in its global composition, was a perfect match!
More support before arrival for students from bilateral agreements
More classes or courses on Slovene language and culture throughout the year, not just in the beginning or the summer time
Copy-Service → more digital documents, which could be print at home for free
Although It has been more than two years, I still remember how much time I had to spend filling administration papers. It should be helpful for the prospect student avoiding part of the bureaucracy.
I cannot say nothing to improve because the difference with my home university is huge so whatever I can think here at my faculty is better there. Congratulations!!!
The range of quality of Professors was partially too high. Some were great (Fabjancic) and some less.
Offered accommodation.
I was very satisfied!!! Everyone was really helpful and prepared to help us any time we needed. I didn't find anything what I would improve, just do it this way please ☺)
The English part in the courses!
Just number of incoming students, Ljubljana is small itself so it would help with more people
If I was coming to Ljubljana one more time, I would maybe want to visit more Slovenian factories, famous companies etc. We were to one trip like that from business environment and it was cool, I would be interested in seeing more of them.
Nothing, was perfect ☺
Information is difficult to find sometimes, you have to spend too much time on searching for the right information. More about Ljubljana, more information about what to do in Ljubljana and Slovenia.
Some professors discriminate Erasmus with Slovenian students. It would be better if FELU somehow will fix it
There were some problems with access and sometimes it was easy to confuse info gained with log it and without log in.
It would be important if a course is chosen that we do not learn on the day the course is supposed to start that it was cancelled...
Certain lecturers should be able to present better.
Improve navigation through different parts of the web
well there is big difference between knowledge of students in the same class
Greeting in the airport
I think that the communication between the host and exchange universities has room for improvement – in the sense that sometimes the slow communication between the two can

lead to more work and stress for the exchange student. I say this, because I had to undergo a lot of stress in order to get the learning agreement properly approved. All the problems started when FELU made, in the pre-exchange summer period, some small changes in the list of courses they offered.
In my Managerial Economics class, Erasmus and Slovenian people were mixed together but Slovenian students already had classes the previous year in this field, so it was going fast and very difficult.
Improve the relationship between the tutor (buddy) and the incoming student before and during the stay.
U must organize dorm for incoming student.
In an overall view it's good in terms of content; the usability may 14a da issue. - you use too many stock photos - it's not that understandable here where to click. http://www.ef.uni-lj.si/content/static_english/international_office/exchange_students/ies.asp Here in the middle part of the page. - you open links in a new tab, why? - This design reflect 2008 for me by its style. - URLs are not translated to English – bad for SEO (We have an agency in Hungary if you would ever want to redesign it ☺ www.inu.hu)
Buddy system can be better.
Make it easier for students to transfer to other courses or negotiate with teachers that not all classes should be mandatory in order to allow students to take two courses that may overlap slightly. I had to drop a course because of this. If time tables overlap there needs to be more flexibility in allowing absenteeism.
Keep workshops for international students – I attended Public Speaking Workshop and it was the best workshop ever! ☺
There was not enough accommodation support. Me and many other students came to Lj with no idea where we would live. International office told us that it's impossible to figure out this question before the arrival. It was very inconvenient.
The dates did not work out well for me personally, but that is more a problem of the lectures and not the International Office.
I was very happy with my exchange studies at FELU
I know this is the box on what should be improved, but I simply wished to express (even more) how satisfied I was with the International Office at FELU and their employees.
The information before arrival. I didn't know anything about Ljubljana before getting there! The service when arriving was however really, really good!
More easy-to-use info. It sucks to search over all website for the info, it would be much better to keep it one place
The sole thing I can regard as a total failure was my Buddy (Tina Pance) – I met her only twice completely accidentally and she did not help me with at the beginning of my stay in Ljubljana at all, but it's not even a matter of International Office or FELU. I liked courses,

I had no problems with teachers,
Personal approach, especially to new incomers
There is no written system for Americans to obtain study visas. I had to apply twice and spent 2,500 euro. I would do it again, as the experience was worth it, but I didn't even get my visa until I had already been living in the country for 5 months and had to go to Italy to get it. We just need a better way that will ensure the money we spend to translate documents and the application fee, will actually get us the visa. I was lost with no one to really help me.
Everything was really good organized really enjoyed my exchange semester. If something happened professors and exchange office were ready to help and even after my exchange they were ready to answer all the questions' am happy that i chose FELU as exchange university and sometimes still miss that times and people .
I am very happy with your work at FELU. Thumbs up!
Easy accessibility getting a good overview in less time less clicks
Maybe more specific & technical courses as supply chain
The lecture classes and the courses content
Course descriptions peeking available without downloading 20+ .pdf files. Minor thing but otherwise I found everything I needed!
I do not now. It is close 3 years I was in your nice capital city Ljubljana. But when I was there I was very happy! I love your friend country and your capital Ljubljana. I wish stay the same! Some subject like Corporate finance seems for me too difficult and not much fun. But it can come from the essence of the subject ;).
For me everything was absolutely perfect. I ended up very satisfied much more than I thought. The only thing that it was hard for me to get used to was the schedules, Classes starting at 13, 14 or 15 hours are hard for me because it's not usual in my country because we usually keep that time for having lunch calmly.
Just continue, you already are great! ☺
It would be nice to offer Slovenian language courses at FELU. During my stay at your university it wasn't possible to take this course directly at FELU. But there existed the possibility to do that course at another organisation (i.e. SOU, if I am right?). Unfortunately those courses were held at the time, I attended my master courses.
If possible, provide the schedule of the courses before the beginning of the courses. I had to skip the deadline to deliver my learning agreement once I struggled to change it afterwards. There were too many overlapping courses.
The communication between a Slovenian student and the exchange student BEFORE the arrival, so we can ask practical questions.
Registration for dormitories, CEEPUS office management and approach towards exchange students. FELU and CEEPUS cooperation
No matter how hard do you study and try to be the best in the course, lecturers mostly put all the exchange students in »one basket«.

To provide more informations on webpage and please update the available class ☺
there is nothing to improve in my opinion.
only problem I had was with courses related to tourism. I have chosen FELU because of those courses and finally I could attend just one of them because were part of EMTM and there wasn't enough space for ERASMUS students.
Additional information about Slovenian Culture, more international meetings and prepare some kind of contests.
Pre-arrival information on the long list to reserve a cheap room in student residences.
Offering a Slovene course at the Ekonomska Fakulteta would be great
make the information regarding subjects and other services more accessible.
I think website is good already.
More courses in finance in English
Open more courses for bachelors
the note, where students can get medical assistance could be a bit more visible. The information is available but still hard to find under health insurance requirements
I think we (meaning the students of winter semester 2012/2013) hit the transition period of using both old and new platform. So, if you manage to unify that in the following semester, it will be great.
Maybe You could improve promotion on foreign faculties, in order to better inform students about all benefits of studying at FELU.
Concerning the student-net, it would be good to 16a dan email, when professors etc. Upload new information about class, lecture, absence.
EVERYTHING IS EXCELLENT FOR EXCHANGE STUDENTS
More help according to accommodation and documents bureaucracy!
The webpage is adequate, but somehow I am missing more things that the students can go in-depth with, regarding links and useful links that can be added.
Keep up the good work
Well I think it should be easier to register for the retake exam
simpler navigation
To build more cooperation relationship with the universities or faculties in China, and to do more overseas publicity.
I do not really know what to improve, at all I was quite satisfied
Evaluate the motivation of the tutor. I know that they are doing this voluntarily and it is totally understandable that they could not offer us assistance all the time because they themselves are also students and have their own things to take care of. However, a really not motivated tutor like mine would really make the beginning phase of an Erasmus semester of an incoming student really hard and therefore damage to some extent the image of FELU.
It could be more easier to find list of courses, and it should be separate for semesters. It's very confusing when you are not on stud.net.
More information about the reality in Slovenia regarding accommodation: you have to find

by yourself !
More description on course content – some subjects were missing information which made it hard to choose what to study and get the learning agreement signature from the home university in time.
I am still not sure how my FELU email should have worked to have been able to log onto the computers in the library.
I think that it is well developed, but some professors need to be more up-dated with that.
The English part in the courses!
I am very happy with your work at FELU. Thumbs up!
Course descriptions peeking available without downloading 20+ .pdf files. Minor thing but otherwise I found everything I needed!
I think website is good already.
The note, where students can get medical assistance could be a bit more visible. The information is available but still hard to find under health insurance requirements
I think we (meaning the students of winter semester 2012/2013) hit the transition period of using both old and new platform. So, if you manage to unify that in the following semester, it will be great.
Concerning the student-net, it would be good to 17a dan email, when professors etc upload new information about class, lecture, absence.
EVERYTHING IS EXCELLENT FOR EXCHANGE STUDENTS
More help according to accommodation and documents bureaucracy!
The webpage is adequate, but somehow I am missing more things that the students can go in-depth with, regarding links and useful links that can be added.
Keep up the good work
Well i think it should be easier to register for the retake exam
simpler navigation
I do not really know what to improve, at all I was quite satisfied
Evaluate the motivation of the tutor. I know that they are doing this voluntarily and it is totally understandable that they could not offer us assistance all the time because they themselves are also students and have their own things to take care of. However, a really not motivated tutor like mine would really make the beginning phase of an Erasmus semester of an incoming student really hard and therefore damage to some extent the image of FELU.
In my opinion everything is excellent
clarity – now it is not easy to find what you need
possibility to set a login
Make information more clearly and easily found
- some courses are really easy, some are impossible to pass. There is no standards. - its ridicules to being have to register for an exam before entering it. - lecturers does not help Erasmus students as expected
Everything was perfect!

I am very satisfied in every aspect related to FELU. You should continue to be professional and good, just the way you are.
Entrepreneurship course: it was a huge disappointment. This course needs to be either stopped or changed: we don't do anything during class, the teacher is not clear on instruction (nothing post on Student.net ! even after asking the teacher about it, he said »in real life you will not have instructions on a website«). The teacher didn't even read the final report and gave 10/10 to everyone. This is not normal and this course should really be changed.
That apart, all the other courses I attended were outstanding.
The assistance of composing a minor package, I chose my minors in my home university and when I arrived 4 were overlapping so I had to chance. Then I changed and 2 of the courses were full so I had to change again which at that moment was very unacceptable in my opinion.
Maybe just more news regarding life in Ljubljana and external activities, generally it's really good
Basically it was replaceable memory for me. Everything are really perfect. And I really want to say thank you!! but there is only one thing I want to say about is that I tried to be one more semester here in Ljubljana... but I could not make it.... it will be much better if you give one more chance for students who want to study one more semester in FELU.
The information(date, place, or even result) for the examination should be provided earlier thus to easier for us to adjust our plan.
Especially, I have improved my knowledge about major, business English skill, ability about global communication.
E-mails could be answered faster (especially from lecturers)
International Office working hours should be better adjusted to foreign students needs
International office should improve cooperation with tutors. Most of them seem to be tutors just because they get benefits from this activity and are not concerned about foreign students – they are more recognizable at the university, they are favoured when selecting students for foreign programmes, etc., what they personally admitted.
You should improve the opportunity to take an exam for the students that don't follow the lectures. I strongly disagree that for the people that can't follow the lessons is hard to 18a dan18 exam.
More interaction with Slovenian students
Some courses were very bad, while other required too much work which was unrelated to the subject and exam that required knowledge that was of little or no value (Sustainable Tourism),