UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

DIPLOMSKO DELO

ANA STRNAD

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

DIPLOMSKO DELO

MERJENJE ZADOVOLJSTVA PORABNIKOV: PRIMER DODIPLOMSKIH IZOBRAŽEVALNIH STORITEV EKONOMSKE FAKULTETE

Ljubljana, avgust 2009 ANA STRNAD

IZJAVA

Študentka Ana Strnad izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom doc. dr. Irene Ograjenšek, in da dovolim njegovo objavo na fakultetnih spletnih straneh.

V Ljubljani, dne_____ Podpis: _____

KAZALO VSEBINE

UVOD 1

1 IZOBRAŽEVALNE STORITVE 2
1.1 Opredelitev izobraževalnih storitev 2
1.2 Izobraževalne organizacije 3

2 VISOKOŠOLSKE IZOBRAŽEVALNE STORITVE 5
2.1 Značilnosti visokošolskih izobraževalnih storitev 5
2.2 Kdo je primarni uporabnik javnih terciarnih izobraževalnih storitev? 6

3 MERJENJE ZADOVOLJSTVA PORABNIKOV V TEORIJI 7
3.1 Opredelitev odnosa med konstruktoma kakovost storitev in zadovoljstvo porabnikov 7
3.2 Opredelitev konstrukta kakovost storitev 8
3.3 Opredelitev konstrukta zadovoljstvo porabnikov 10
3.4 Merjenje zadovoljstva porabnikov 11
3.4.1 Problematika merjenja zadovoljstva porabnikov 11
3.4.2 Merjenje zadovoljstva porabnikov izobraževalnih storitev 12
3.4.3 Modeli za merjenje kakovosti 13

4 MERJENJE ZADOVOLJSTVA PORABNIKOV IZOBRAŽEVALNIH STORITEV Z ANKETIRANJEM NA EKONOMSKI FAKULTETI 18
4.1 ŠTUDIJE PRIMEROV 18
4.1.1 Velika Britanija 18
4.1.2 Italija 20
4.1.3 Povzetek študij primerov 20
4.2 RAZISKAVA NA EKONOMSKI FAKULTETI 21
4.2.1 Cilji in hipoteze 21
4.2.2 Populacija in vzorec 22
4.2.3 Merilni instrument – anketni vprašalnik 23
4.2.4 Rezultati analize 23
4.2.4.1 Rezultati analize z metodo SERVQUAL 24
4.2.4.2 Rezultati analize z metodo analiza pomembnosti in uspešnosti 29
4.2.5 Ovrednotenje rezultatov in priporočila vodstvu 43

SKLEP 45
LITERATURA IN VIRI 47
PRILOGE

KAZALO TABEL

Tabela 1: Povprečne vrednosti pričakovanj in zaznav študentov za ključne dimenzije storitev . 25
Tabela 2: Povprečne vrednosti s standardnimi odkloni za dimenzijo OKOLJE 25
Tabela 3: Povprečne vrednosti s standardnimi odkloni za dimenzijo ZANESLJIVOST 26
Tabela 4: Povprečne vrednosti s standardnimi odkloni za dimenzijo ODZIVNOST 27
Tabela 5: Povprečne vrednosti s standardnimi odkloni za dimenzijo VERODOSTOJNOST..... 27
Tabela 6: Povprečne vrednosti s standardnimi odkloni za dimenzijo USMERJENOST K ŠTUDENTOM 28
Tabela 7: Povprečne vrednosti pričakovanj in zaznav študentov za ključne dimenzije storitev pri metodi analize pomembnosti in uspešnosti 29
Tabela 8: Povprečne vrednosti pričakovanj in zaznav študentov za ključno dimenzijo OKOLJE po metodi analize pomembnosti in uspešnosti..... 30
Tabela 9: Povprečne vrednosti pričakovanj in zaznav študentov za ključno dimenzijo STROŠKI ŠTUDIJA po metodi analize pomembnosti in uspešnosti..... 30
Tabela 10: Povprečne vrednosti pričakovanj in zaznav študentov za ključno dimenzijo ŠTUDIJ po metodi analize pomembnosti in uspešnosti 31
Tabela 11: Povprečne vrednosti pričakovanj in zaznav študentov za ključno dimenzijo KARIERNE PRILOŽNOSTI po metodi analize pomembnosti in uspešnosti..... 32
Tabela 12: Povprečne vrednosti pričakovanj in zaznav študentov za ključno dimenzijo KNJIŽNICA po metodi analize pomembnosti in uspešnosti..... 33
Tabela 13: Povprečne vrednosti pričakovanj in zaznav študentov za ključno dimenzijo DOSTOP DO RAČUNALNIKOV po metodi analize pomembnosti in uspešnosti 33
Tabela 14: Kombinacijska tabela glede na vrednosti spremenljivk zadovoljstvo in spol..... 36
Tabela 15: Povprečne vrednosti zadovoljstva [zaznave – pričakovanja] pri študentih glede na letnik študija 37
Tabela 16: Povprečne vrednosti zadovoljstva [zaznave – pričakovanja] pri študentih glede na smer študija pri študentih UPEŠ 38
Tabela 17: Povprečne vrednosti zadovoljstva [zaznave – pričakovanja] pri študentih glede na smer študija pri študentih VPŠ..... 38
Tabela 18: Rezultati rangiranja določljivk po pomembnosti pri izbiri fakultete 39

KAZALO SLIK

Slika 1: Model vrzeli 14
Slika 2: Grafična ponazoritev izsledkov metode analize pomembnosti in uspešnosti 17
Slika 3: Struktura študentov po spolu glede na študijski program 23
Slika 4: Struktura študentov po spolu glede na letnik študija 24
Slika 5: Struktura študentov glede na nastanitev med študijem 24
Slika 6: Grafični prikaz rezultatov analize pomembnosti in uspešnosti 35
Slika 7: Prikaz povprečnih rangov določljivk po pomembnosti pri izbiri fakultete 40
Slika 8: Primerjava odgovorov na vprašanje »Ali bi priporočili fakulteto svojim prijateljem in znancem« po posameznih programih 41

UVOD

Izobraževanje kot javna dobrina predstavlja eno izmed ključnih sestavin razvitega gospodarstva, kjer storitveni sektor predstavlja prevladujoč sektor glede na prispevek k BDP in temu ustrezno zaposluje veliko večino zaposlenih. Ne šteje več zgolj fizična moč ali energija strojev, temveč intelekt in strokovno znanje, ki temelji na informacijah (Bell, 1976, str. 127). Utemeljitelji postmodernizma so si edini, da je znanje tisto, ki predstavlja gonilo produkcije.

Eden od ključnih razlogov, zakaj meriti zadovoljstvo porabnikov na fakultetah in nasploh uvajati marketing v delovanje šole kot izobraževalne ustanove, je v tem, da so te postale togi in birokratski sistemi, ki so sami sebi namen. S takim delovanjem se oddaljujejo od družbenoekonomskih ciljev, ki jih določajo interesi različnih javnosti. Javnost interesov, financiranje in nadzor opredeljujejo šolo kot neprofitno in netržno naravnano. V tržnem gospodarstvu so se storitveni ponudniki primorani osredotočati predvsem na zagotavljanje visokokakovostnih storitev končnim uporabnikom in s tem zagotavljati tudi zadovoljstvo porabnikov. Za doseganje najvišje mere zadovoljstva porabnikov mora tako ponudnik storitev zelo dobro poznati potrebe in želje porabnikov, njihova pričakovanja v zvezi z vsebino in izvedbo storitve in sprejemati porabnikove sugestije ter jih dosledno upoštevati pri razvoju storitev.

Kot pri izdelkih tudi pri storitvah obstajajo objektivni standardi kakovosti, ki jih lahko pridobijo storitvena podjetja v različnih panogah. Pri visokošolskem izobraževanju je na področju poslovnih šol med najbolj priznanimi v Evropi EQUIS (The European Quality Improvement System), ki ga je v letu 2006 pridobila tudi Ekonomska fakulteta. Akreditacijski sistem EQUIS fakulteto uvršča med najbolj kakovostne poslovne šole na svetovni ravni. Za pridobitev omenjene akreditacije mora šola izpolnjevati naslednje kriterije: kakovost vseh aktivnosti, internacionalizacija in povezava z gospodarstvom (spletna stran EF). Vprašanje, ki se ob tem poraja, je, ali je zadostitev postavljenim objektivnim kriterijem dovolj za zagotavljanje zadovoljstva primarnih porabnikov izobraževalnih storitev.

Namen diplomskega dela je podrobno preučiti, primerjati in ovrednotiti spoznanja o problematiki in metodah merjenja zadovoljstva porabnikov v znanstveni in strokovni literaturi. Na podlagi tega identificirati določljivke zadovoljstva porabnikov, s ciljem ugotoviti raven zadovoljstva porabnikov izobraževalnih storitev na primeru Ekonomske fakultete. Zadovoljstvo porabnikov izobraževalnih storitev sem merila z metodo anketiranja študentov z anketnim vprašalnikom.

Diplomsko delo je sestavljeno iz teoretičnega dela in empirične raziskave. Teoretični del, ki ga sestavljajo prva tri poglavja, temelji na preučevanju strokovne literature domačih in tujih avtorjev ter drugih sekundarnih virov s področja merjenja zadovoljstva porabnikov. Prvo

poglavje je namenjeno opredelitvi izobraževalnih storitev in predstavitvi izobraževalnega sistema v Sloveniji. Predstavljene so izobraževalne organizacije, kot izvajalci izobraževalnih storitev na različnih ravneh, in razlika med njimi glede na način financiranja. V drugem poglavju sem obravnavala značilnosti in specifike visokošolskih izobraževalnih storitev in opredelila primarnega uporabnika teh. V tretjem poglavju sem opredelila konstrukta zadovoljstvo porabnikov in kakovost storitev ter odnos med njima. Predstavljena je problematika merjenja zadovoljstva porabnikov storitev in opisani najpogosteje uporabljeni modeli za merjenje kakovosti storitev oz. zadovoljstva porabnikov.

V četrtem poglavju, ki predstavlja empirični del diplomskega dela, sem predstavila in ovrednotila dva tuja študijska primera. Na osnovi teoretske osnove sem določila cilje in postavila raziskovalne hipoteze, opisala metodologijo merjenja zadovoljstva porabnikov na primeru Ekonomske fakultete in predstavila ter interpretirala rezultate empirične raziskave merjenja zadovoljstva porabnikov izobraževalnih storitev na primeru Ekonomske fakultete v Ljubljani, katerim so sledila priporočila vodstvu.

Determiniranje ključnih določljivk kakovosti posamezne storitve in merjenje zadovoljstva porabnikov s storitvami je šele prvi korak pri dolgotrajnem in premišljenem procesu zagotavljanja kakovostnih storitev in s tem zadovoljstvo porabnikov.

1 IZOBRAŽEVALNE STORITVE

1.1 Opredelitev izobraževalnih storitev

Izobraževalne storitve se po Lovelock in Wrightovi (1999, str. 31) uvrščajo med storitve, usmerjene na človekov razum. Pri izobraževanju gre za storitve, ki vplivajo na oblikovanje stališč in vedenje uporabnikov, ti pa so odvisni od izvajalca, ki lahko z njimi manipulira.

Pardey (1991, str. 126) izobraževanje razlaga kot **izdelek**. Toda kaj je »izdelek« izobraževanja? Po definiciji »dodane vrednosti« (angl. *Added Value*) so to znanja in spretnosti, ki jih študent pridobi. Po definiciji »izkušnje« (angl. *Experimental definition*) pa je to izkušnja učenja, s katero je prišel do znanja. Izobraževanje je torej učna izkušnja; pridobljeno znanje in spretnosti pa so koristi, ki rezultirajo iz uporabe tega »izdelka«.

Marketinški splet storitev, tudi izobraževalnih, sestoji iz 7 P-jev (Trnavčevič & Zupanc Grom, 2000, str. 73–79):

- Izdelek (angl. *Product*): šole po Kotlerju in Foxovi ponujajo tri ravni storitve:
  - jedro – neotipljiv del storitve. Učenje in poučevanje. Za študente je to najbolj relevanten del, šole pa mu prav tako posvečajo največ pozornosti;
  - otipljiv del storitve – lastnosti, embalaža, kakovost storitve, stil, zaščitno ime in zunanje vidne oblike;

- razširitev ponudbe – spremljajoče zunajšolske dejavnosti, dostopnost.

- Cena (angl. *Price*): javno šolanje ni brezplačno. Študentje plačajo prevoz, bivanje v študentskih domovih, nakup učbenikov. Evans to imenuje prikriti dodatek. Poleg tega so stroški, ki jih študentje na fakulteti »plačujejo«, čas in napor, ki jih vlagajo, pogoji ali kvalifikacije, stroški za prevoz in vrednost tistega, kar bi posameznik opravljal, če ne bi hodil v šolo. Koristi, ki jih študent pridobi, morajo biti večje od teh stroškov. Kotler in Foxova jih opredeljujeta kot poklicna pričakovanja, prestiž, z izobraževanjem pridobljene izkušnje in izvirnost programa.
- Prostor (angl. *Place*): lokacija, dostopnost, atmosfera, prometne zveze, urnik, ki ugaja udeležencem, učna tehnologija in metode poučevanja.
- Ljudje (angl. *People*) – temeljni del storitve. Kako zelo, ponazori Gray: »Izobraževalna organizacija izgubi ugled zaradi sovražne tajnice, brutalnega hišnika ali ignorantske telefonistke, navkljub njenim dobro pripravljenim publikacijam in komunikacijskim materialom.« Za izobraževalno organizacijo je zato temeljnega pomena izbira in kadrovanje delavcev, motiviranje, spremljanje njihovega dela in ustrezno nagrajevanje. Druga stran, ki je neposredno vključena v izobraževalni proces, pa so študentje.
- Fizični dokazi (angl. *Proof*) – dodana vrednost storitve, po kateri porabniki prav tako vrednotijo storitve. Sem sodijo videz in urejenost prostorov, oblika dokumentov in listin, ki jih šola izdaja, čistost, urejenost okoliša, zelenice. Celostna podoba organizacije je splet fizičnih dokazov, ki ponazarjajo storitev.
- Procesi (angl. *Proccess*) – gre za način izvajanja storitve. Sem sodijo izvedba predmetnika in učnih vsebin, oblikovanje urnika ob upoštevanju obremenjenosti študentov, organizacija in izvedba predavanj, izvedba izpitov, načini in postopki informiranja in komuniciranja znotraj šole.

1.2 Izobraževalne organizacije

Vzgoja in izobraževanje je v Sloveniji razvit sistem, ki se začenja s predšolsko vzgojo, na vrhu pa so univerze z doktorskim študijem.

Zakon o organizaciji in financiranju vzgoje in izobraževanja (Uradni list RS, št. 16/2007, člen 6) opredeljuje naslednje izvajalce izobraževalnih storitev:

- *Predprimarna vzgoja in izobraževanje*
  - **Vrtci in zasebniki**, ki opravljajo predšolsko vzgojo. Ta se v primerih, določenih z zakonom, lahko opravlja tudi na domu.
- *Primarno izobraževanje in nižje sekundarno izobraževanje*
  - **Osnovne šole** opravljajo osnovnošolsko izobraževanje, ki je obvezno.
- *(Višje) sekundarno izobraževanje*
  - **Nižje in srednje poklicne šole**, ki poklicno izobraževanje opravljajo same ali v dualnem sistemu z delodajalci.

- **Srednje tehniške in srednje strokovne šole** opravljajo srednje tehniško in strokovno izobraževanje.
- **Splošne in strokovne gimnazije** opravljajo splošno srednje izobraževanje, ki omogoča nadaljevanje izobraževanja v visokem šolstvu.
- **Višje strokovne šole** opravljajo višje strokovno izobraževanje.

- *Drugo*
  - **Glasbene šole in zasebniki** opravljajo osnovno glasbeno izobraževanje.
  - **Organizacije za izobraževanje odraslih** opravljajo izobraževanje odraslih.
  - **Zavodi za vzgojo in izobraževanje otrok in mladostnikov s posebnimi potrebami** izvajajo predšolsko vzgojo, osnovnošolsko izobraževanje in poklicno izobraževanje.

Statusna vprašanja visokošolskih zavodov, pogoje za opravljanje visokošolske dejavnosti, opredelitev javne službe v visokem šolstvu in način financiranja ureja zakon o visokem šolstvu (Uradni list RS, št. 119/2006, členi 3–6). Zakon opredeljuje kot izvajalce:

- *Terciarnega izobraževanja*
  - **Univerze.**
  - **Fakultete**, ki opravljajo znanstveno-raziskovalno in izobraževalno dejavnost s področij znanstvenih disciplin in skrbi za njihov razvoj.
  - **Umetniške akademije**, ki opravlja umetniško in izobraževalno dejavnost s področij umetniških disciplin in skrbi za njihov razvoj.
  - **Visoke strokovne šole** opravljajo izobraževalno dejavnost s področja strok.

Po **načinu financiranja** ločimo javne šole (angl. *public schools*; v Angliji tudi neodvisne šole, angl. *independent schools*; v Nemčiji svobodne šole, nem. *Freie Schule*) in zasebne šole (Šimenc). Med slednje štejemo tiste, ki jih ni ustanovila država ali občina oz. lokalna skupnost. V Sloveniji zasebne šole dobivajo javno finančno podporo v višini do 85 % sredstev, ki jih dobijo primerljive javne šole. Javna podpora je omejena s pogojem, da zasebne šole ne ogrožajo obstoja edine javne šole v danem okolišu.
Javne izobraževalne organizacije kot neprofitne določa vzdrževanje z javnimi finančnimi viri in neplačevanje šolnin. Toda kljub neplačevanju šolnin so šole dolžne poskrbeti za zadovoljitev potreb in pričakovanj tako študentov kot širše družbene skupnosti (Trnavčevič & Zupanc Grom, 2000, str. 49).

Po zakonu je javna šola laična, prepovedani sta politična in konfesionalna dejavnost. V javni šolski sistem se lahko vključujejo tudi zasebne šole pod pogojem, da država zagotovi financiranje pod enakimi pogoji za vse otroke (Štih, 2007).

Organizacija, ki izvaja izobraževalne storitve, ima tri sestavine: **fizično podporo** (okolje, kjer poteka izvajanje storitev (stavbe, prostori, knjižnica, dvorane ...) **in sredstva,** potrebna za izvedbo (šolska oprema, avdio-vizualna sredstva, informacijska tehnologija), **ljudi** (profesorji, laboranti, psihologi, socialni delavci, vodstveno osebje) in **organizacijsko strukturo**

(notranja organiziranost, ki vpliva na učinkovitost drugih dveh sestavin, ki sodelujeta v procesu izvajanja storitev) (Potočnik, 2002, str. 430).

2 VISOKOŠOLSKE IZOBRAŽEVALNE STORITVE

2.1 Značilnosti visokošolskih izobraževalnih storitev

Na splošno za storitve veljajo naslednje značilnosti (Kotler, 2004, str. 446–448):

- Neopredmetenost – za razliko od izdelkov, jih ne moremo videti, okusiti, slišati ali kako drugače občutiti, preden jih kupimo. Za zmanjšanje negotovosti kupci iščejo dokazila o kakovosti storitve na osnovi prostora, ljudi, komunikacije, simbolov in cen.
- Neločljivost – ne da se jih skladiščiti, saj se izvedejo in porabijo sočasno. Če storitev ponuja oseba, je tudi ona del storitve in gre za interakcijo med odjemalcem in ponudnikom. Ponudnik torej močno vpliva na izvedbo storitve, saj sodeluje pri »proizvodnji«.
- Spremenljivost – storitve se hitro spreminjajo, saj so odvisne od tega, kdo, kje in kdaj jih izvaja.
- Minljivost – storitev ne moremo skladiščiti, v primeru presežka ponudbe je vrednost storitve izgubljena.

Minljivost izobraževalnih storitev se kaže v tem, da so porabniku posredovane v realnem času (tu se kaže tudi njihova **neločljivost**) v interakciji med ponudnikom in uporabnikom (v našem primeru med profesorjem in študentom). Kljub **neobstojnosti** pa je pri izobraževalnih storitvah učinek dolgotrajen. Ravno zaradi omenjene interakcije so izobraževalne storitve tudi **spremenljive**, saj jih izvaja človek, zato njihova izvedba iz dneva v dan variira. Odvisna je od mnogih človeških dejavnikov: videza in odnosa do udeležencev izobraževanja, kompetenc, osebnosti posameznika in odnosa do dela (Hill, 1995, str. 11). Poleg tega izobraževalne storitve koristi hkrati več ljudi, ki so v stiku drug z drugim in prav tako vplivajo na izkušnjo drugih uporabnikov. Ta pojav medsebojnega vplivanja na doživljanje storitve imenujemo **soočenje s storitvijo** (Grönroos, 2000, str. 6). Doyle (1998, str. 364) ugotavlja, da sta zaradi neposredne vključitve porabnika v proces storitve, izvajanje postavljenih standardov in avtomatizacija storitev praktično nemogoča. Tako je vsaka izkušnja, ki jo ima uporabnik z nakupom enake storitve, drugačna, zaradi tega se pogosto spreminja tudi zaznana kakovost storitev in posledično zadovoljstvo uporabnika.

Potočnik (2002, str. 422) k navedenim značilnostim storitev dodaja:

- težavnost ugotavljanja in nadziranja kakovosti – merimo zadovoljstvo porabnikov,
- visoko stopnjo tveganja – storitev ni mogoče »zamenjati« ob morebitni reklamaciji,
- prilagajanje ponudbe posebnim zahtevam porabnikov – izvedba storitve spreminja porabnikovo zaznavanje kakovosti in s tem zadovoljstvo,
- ustvarjanje osebnih stikov.

Univerzitetna izobrazba je izkustvena dobrina (angl. *Experienced good*). Njene nematerialne/nesnovne komponente so veliko bolj pomembne kot pri ostalih storitvah, saj so dolgoročne in imajo vpliv tako na življenje posameznika kot na evolucijo družbe kot celote (Petruzzelis, D'Uggento & Romanazzi, 2006, str. 353).

Javne izobraževalne organizacije so pogosto prepričane v svojo primernost in apriornost tistega, kar ponujajo, in se bolj kot ne ukvarjajo s širjenjem organizacijskih oblik svojega delovanja, namesto da bi svojo uspešnost in učinkovitost dela merile z zadovoljstvom svojih uporabnikov. Neuresničena pričakovanja vseh deležnikov izobraževanja tako ostanejo skrita in vodijo v nezadovoljstvo in kritike (Trnavčevič & Zupanc Grom, 2000, str. 105). Zato je tržno obnašanje javnih izobraževalnih organizacij in njihovo usmerjanje k porabniku ključnega pomena.

Izobraževalne storitve so z vidika merjenja zadovoljstva porabnikov specifične. Nimajo namreč odjemalcev, ki bi se vračali na osnovi kakovostno opravljene storitve, kot to velja za večino ostalih vrst storitev. Nenehno morajo pridobivati nove uporabnike svojih storitev.

Pardey (1991, str. 140) navaja nekaj virov, kjer naj fakultete iščejo ideje za izboljšanje kakovosti izobraževalnih storitev v očeh primarnega porabnika izobraževalnih storitev – študenta. Prvi vir predstavljajo informacije trga, ki jih črpajo neposredno od študentov. Morda si želijo več izpitnih rokov, več razpoložljivih izbirnih predmetov, več praktičnega dela. Spremembe in prilagajanje programa lahko zahteva tudi trg dela oz. gospodarstvo. Ideje lahko črpajo še iz konkurenčnih fakultet, ki so že razvile nove »izdelke«, ki ustrezajo potrebam trga ali pa upoštevajo mnenja in ideje izvajalcev izobraževalnih storitev – profesorjev. Ti so v neposrednem stiku s študenti, poleg tega z upoštevanjem njihovih predlogov fakulteta dviguje motivacijo in jih spodbuja h kreativnemu mišljenju in posledično razvoju fakultete.

2.2 Kdo je primarni uporabnik javnih terciarnih izobraževalnih storitev?

V strokovni literaturi naletimo na trenja pri vprašanju primarnega porabnika javnih terciarnih izobraževalnih storitev. Ali so to študentje? Profesorji? Drugi zaposleni v izobraževalni organizaciji? Bodoči delodajalci? Starši? Ali morda država?

Hill (1995, str. 15) meni, da so primarni uporabniki izobraževalnih storitev študentje. Avtor pri izbranem pristopu opozori na nekatere potencialne probleme:

- Pričakovanja študentov glede storitev univerzitetnih storitev nimajo nikakršne osnove ali ogrodja, na katerega bi se sklicevali pri ocenitvi (McElwee & Redman, 1993, str. 27–31). Študentova pričakovanja lahko temeljijo na predhodnih izkušnjah (s srednjo šolo), in so velikokrat nerealistična ter imajo negativen učinek na zaznano kakovost.

- Študentje med študijem postajajo vse bolj razsodni oz. kritični, kar povzroča spreminjanje njihove percepcije ponujene storitve skozi čas. Omenjena sprememba ni nujno odvisna od morebitnih sprememb v izvedbi storitve (Hill, 1995, str. 16).

March in Simon (v Tavčar, 1999, str. 6) sta mnenja, da so udeleženci organizacije vsi posamezniki, skupine in organizacije, ki imajo v organizaciji svoje interese in so nanjo zmožni vplivati.

Barnes (1993, str. 6) ter Davies in Ellison (2001, str. 66) razvrščajo odjemalce izobraževalnih storitev na notranje in zunanje. K prvim avtorji uvrščajo udeležence izobraževanja, starše, učitelje, druge zaposlene, predstavnike oblasti, redne obiskovalce in prostovoljce. Zunanji udeleženci pa so nekdanji in bodoči udeleženci izobraževanja in njihovi starši, bodoči zaposleni, lokalna oblast, trgovina, industrija, lokalni predstavniki ministrstva za šolstvo in druge izobraževalne organizacije. Barnes prišteva med slednje tudi medijsko javnost in vse davkoplačevalce.

Sallis (2001, str. 24–26) pa je uporabnike izobraževalnih organizacij razvrstil na notranje (zaposleni) in na primarne (študentje), sekundarne (starši, upravni organi, delodajalci) ter terciarne ali zunanje (trg delovne sile, vlada, družba, univerze in visoke šole). Primarni so torej tisti uporabniki izobraževalnih storitev, ki neposredno sodelujejo pri izvedbi storitve in s svojo prisotnostjo omogočijo, da je ta opravljena.

Za izobraževalne organizacije je pravzaprav temeljnega pomena, da na eni strani upoštevajo potrebe in želje udeležencev izobraževalnih storitev ter ščitijo akademski ugled organizacije, na drugi pa uresničujejo cilje in obveznosti do družbe (Kotler & Fox, 1995, str. 24).

Pričakovanja študentov se formirajo še pred vpisom (Hill, 1995, str. 12) in njihova zaznava izobraževalnih storitev se v času od bruca do absolventa lahko spremeni, četudi ne na račun dejanske razlike v izvedbi storitve (Petruzzellis et al., 2006, str. 358).

3 MERJENJE ZADOVOLJSTVA PORABNIKOV V TEORIJI

3.1 Opredelitev odnosa med konstruktoma kakovost storitev in zadovoljstvo porabnikov

Zmotno je domnevati, da je kakovost storitve enaka zadovoljstvu porabnikov. Sta pa konstrukta nedvomno povezana. Toda kako? V odgovoru na to vprašanje si avtorji niso edini. Cronin in Taylor (1992, str. 56) razlagata, da zaznana kakovostna storitev vodi v zadovoljstvo porabnika, medtem ko Parasuraman, Zeithaml in Berry (1988, str. 15) zaključujejo, da zadovoljen porabnik vodi v kakovostno storitev. Bitnerjeva (1990, str. 70) poskuša razvozlati nesoglasja z razlago, da je zadovoljstvo porabnika ocenjeno na podlagi konkretnega nakupa storitve, medtem ko se koncept kakovosti storitev nanaša na daljše časovno obdobje delovanja

storitvene organizacije. Ko se pri posamezni vrsti storitev neke organizacije kaže konstantno zadovoljstvo odjemalcev v zvezi z ravnijo delovanja teh storitev, lahko šele govorimo o njihovi dejanski kakovosti.

Athiyaman (1997, 2. odstavek) na podlagi raziskave na eni od avstralskih univerz ugotavlja, da je zaznana kakovost posledica porabnikovega zadovoljstva in nadaljuje, da je kakovost funkcija zadovoljstva. Za oba konstrukta avtor tudi poda definiciji. Prejeta kakovost storitve je celovita ocena vseh pozitivnih in negativnih elementov storitve (ali izdelka). Je pravzaprav vedenje/odnos in ima močan vpliv na študentovo nadaljnje komuniciranje v zvezi z doživeto izkušnjo. Zadovoljstvo porabnika pa je kratkoročno in rezultira iz ocen posameznih izkušenj s storitvijo.

Potočnik (2002, str. 250) ločuje pojma tudi na podlagi racionalnosti, saj porabnik kakovost storitve dojema racionalno, zadovoljstvo pa doživlja bolj emocionalno.

3.2 Opredelitev konstrukta kakovost storitev

Kakovost storitev je v strokovni literaturi opredeljena kot razlika med pričakovano in dejansko prejeto storitvijo. Povezana je s pojmovanjem nečesa pozitivnega, dobrega, odličnega. Zato si ponudniki storitev v prvi vrsti prizadevajo dognati, kateri so tisti dejavniki, ki vplivajo na porabnikovo zaznavanje kakovosti storitev.

Potočnik (2000, str. 159) ločuje **standardno** in **zaznano** kakovost. Prva je objektivna in jo opredeli podjetje s procesi in izvajalci storitve, druga subjektivna, opredeljena s strani uporabnika po izvedbi. Za uspešna storitvena podjetja velja, da:

- imajo oblikovano strategijo za zadovoljitev potreb in na ta način razvijajo dolgotrajno zvestobo teh;
- so popolnoma predani kakovosti storitev – poleg finančne učinkovitosti je pomemben tudi način izvedbe storitve;
- izobražujejo zaposlene na področju zagotavljanja kakovostnih storitev in zbiranja povratnih informacij porabnikov;
- prav tako zadovoljujejo tudi potrebe zaposlenih, saj dobri odnosi znotraj organizacije vodijo v dobre odnose z zunanjimi odjemalci (notranje trženje);
- ne obljubljajo več, kot so sposobni uresničiti.

Potočnik (2000, str. 44) pod pojmom kakovostna raven storitve razume primeren način, s katerim lahko zadovoljimo potrebe, pričakovanja in povpraševanje porabnika. Kakovost je torej skupek lastnosti in značilnosti storitve, ki vplivajo na njeno sposobnost zadovoljiti potrebe uporabnika. Kakovosti ne moremo določiti z merskimi enotami, temveč predstavlja tolerančno območje med želeno in dejansko prejeto storitvijo, ki jo zazna porabnik.

Avtor razlikuje različne vidike porabnikovega ocenjevanja kakovosti storitev:

- *iskana* (kognitivna) kakovost – ovrednotena pred nakupom;
- *izkustvena* (afektivna) kakovost – ovrednotena med nakupom oz. uporabo;
- *kakovost zaupanja* – ocenjena po porabi storitve.

Zaradi prevlade izkustvene kakovosti in kakovosti zaupanja kupci pri nakupu občutijo večje tveganje, kar ima različne posledice. Pri nakupu se zanašajo na informacije od ust do ust, pri oceni kakovosti na ceno, fizične dokaze in izvajalce in ob zadovoljstvu s storitvijo ostanejo izredno zvesti ponudniku (Potočnik, 2000, str. 161).

Ob opredeljevanju kakovosti je potrebno upoštevati razen objektivne, »trde« (tudi racionalne), tudi subjektivno, »mehko« (zaznano), kakovost. Slednja je izid subjektivne reakcije na pojave, dogajanja in stvari in je relativen konstrukt, ki se od človeka do človeka razlikuje (Snoj, 1998, str. 160).

Bergman in Klefsjo (1994, str. 10) opredeljujeta kakovost izdelka ali storitve kot sposobnost zadovoljiti kupca, tako njegove potrebe kot pričakovanja. In prav pričakovanja so odločilna pri zaznavanju storitve. Enaka storitev lahko tako zaradi različnih pričakovanj nudi različno stopnjo zadovoljstva.

Pričakovanja niso izražena in obstajajo le na podzavestni ravni. Lahko so objektivna ali subjektivna. Prva lahko opredelimo s povprečno ravnijo kakovosti na podlagi znanih informacij. To so torej pričakovanja večine. Subjektivna pričakovanja pa izražajo počutje porabnikov v zvezi s storitvijo. Ta navadno naraščajo, saj postajajo porabniki storitev vse zahtevnejši. Poleg omenjenih dveh pa obstajajo tudi idealna pričakovanja, ki vsebujejo to, kar se lahko zgodi pri najboljših objektivih pogojih (Potočnik, 2002, str. 450).

Snoj (2000, str. 166) se opira na koncept celovite kakovosti in ugotavlja, da je potrebno za uspešno izvajanje kakovostnih storitev dati prednost optimizaciji delovanja organizacije kot celote pred optimizacijo procesov in njihovih učinkov znotraj nje. Zato, meni avtor, je potrebno ugotoviti in kvantificirati kriterije kakovosti delovanja organizacije kot celote za dve temeljni vrsti procesov in njihovih učinkov. Procese delimo na tiste, ki so usmerjeni neposredno iz organizacije v okolje in so tako predmet menjave in na procese, ki generirajo uporabne vrednosti znotraj organizacije. Pri ravnanju s kakovostjo je potrebno upoštevati (Snoj, 2000, str. 166):

- kakovost je koncept, lasten vsaki aktivnosti v organizaciji;
- kakovost zadeva tako izide delovanja kot načine delovanja v organizaciji;
- prizadevanje za dobro kakovost je uspešno samo do tiste mere, ki omogoča resnično možnost sodelovanja za vsakega člana kolektiva;
- management kakovosti je potrebno izvajati z gledišča zunanjih in notranjih odjemalcev;
- skrb za kakovost zahteva nove načine razmišljanja in ravnanja;

- management kakovosti je moč izvajati prav tako učinkovito in neposredno kot management prodaje, proizvodnje, nabave in ostalih poslovnih funkcij v katerikoli organizaciji.

Grönross (1982, str. 39) deli kakovost storitev na dve komponenti:

- *tehnična kakovost* – KAJ – se nanaša na sam proces izvedbe storitve (znanje, otipljive stvari – prostori, oprema ... – tehnične rešitve);
- *funkcionalna kakovost* – KAKO – se nanaša na način, na katerega je bila storitev izvedena (vedenje, odnos ponudnika storitve).

Kelley (1990, str. 317) nadgrajuje zgornji dve komponenti s:

- porabnikovo tehnično kakovostjo,
- porabnikovo funkcionalno kakovostjo.

Porabnikova tehnična kakovost se nanaša na to, kako je porabnik sodeloval in kaj je doprinesel na srečanju, porabnikova funkcionalna kakovost pa na njegovo obnašanje. S tem je avtor želel poudariti vlogo porabnika pri izvedbi storitev.

Cronin in Taylor (1992, str. 56) namreč ugotavljata, da se koncept kakovosti storitev in njenega zaznavanja nanaša na daljše časovno obdobje, zadovoljstvo pa na posamični nakup izdelka oz. storitve.

3.3 Opredelitev konstrukta zadovoljstvo porabnikov

Zadovoljstvo uporabnikov Kotler (1996, str. 40) definira kot stopnjo človekovega počutja, kot posledico primerjave med zaznanim delovanjem izdelka/storitve ali rezultatom in osebnimi pričakovanji.

Pivka (2000, str. 77) pa meni, da je zadovoljstvo porabnikov izraženo s stopnjo, do katere organizacija izpolnjuje oz. presega pričakovanja in zahteve porabnika.

Snoj (1998, str. 158) opredeljuje zadovoljstvo porabnikov kot emocionalno reakcijo odjemalcev na izkušnje s storitvami v primerjavi s pričakovanji v zvezi z njimi. Zadovoljstvo s storitvami je z marketinškega vidika merilo kakovosti teh storitev.
Parasuraman et al. (1988, str. 19) so to ugotovitev ponazorili z enačbo (1)

$$Z = ZV - PV \tag{1}$$

Z v enačbi označuje zadovoljstvo, ZV zaznano vrednost in PV pričakovano vrednost. Slednja je raven vrednosti izdelka/storitve, ki naj bi jo ta imel/a ob nakupu oz. uporabi. Izvira torej iz

prepričanja odjemalcev o izdelku/storitvi, ki služi kot standard oz. referenčna točka ali kot osnova za ocenjevanje izdelka/storitve.

Raven pričakovane vrednosti izdelka je odvisna od različnih dejavnikov:

- dosedanjih izkušenj v zvezi z izdelkom;
- izkušenj s konkurenčnimi izdelki;
- informacij od znancev, sorodnikov, mnenjskih voditeljev;
- tržnega komuniciranja ponudnika storitev (oglaševanje, brošure, letaki ...).

Prav tako je od različnih številnih dejavnikov odvisna tudi zaznana storitev, v prvi vrsti od zaznanih značilnosti pri delovanju izdelka/storitve in zaznavnih sposobnosti odjemalca (Parasuraman et al., 1988, str. 15). Obe omenjeni vrednosti sta subjektivna koncepta, ki ju ni mogoče izmeriti z enovitimi in zgolj objektivnimi merili.

Odjemalci ocenjujejo storitve glede na dva standarda (Zeithmal, Berry in Parasuraman 1996):

- *glede na želeno raven izvedbe* – odjemalec želi, pričakuje in verjame, da bo storitev izvedena v obsegu njegovih potreb;
- *glede na zadostno raven izvedbe* – najnižja še sprejemljiva raven.

Območje med obema ravnema imenujemo področje tolerance, ki se od posameznika do posameznika razlikuje.

Cronin in Taylor (1992, str. 56–57) razlagata, da je zadovoljstvo porabnikov cikličen proces, ki se skozi čas spreminja. Začne se s pričakovanji in se, z uporabo storitve, spremeni v izkušnjo. Ta potem vpliva na nadaljnja pričakovanja v zvezi s to storitvijo. Če je bila izkušnja pozitivna, se pričakovanja povečajo, zato se mora kakovost storitve za ohranitev iste stopnje zadovoljstva povečati.

3.4 Merjenje zadovoljstva porabnikov

3.4.1 Problematika merjenja zadovoljstva porabnikov

Porabniki pogosto ocenjujejo kakovost storitve na podlagi vtisov, ki jih dobijo med **soočenjem s storitvijo** (angl. *Service encounter*). To je izraz, s katerim opisujemo vzajemen odnos med zaposlenimi v storitveni organizaciji in porabniki (Bitner, 1990, str. 69). Pogosto je kot sopomenka uporabljen izraz **trenutek resnice** (angl. *Moment of truth*). To je kritičen trenutek za ponudnika storitev. V tem trenutku in prostoru ima ponudnik namreč priložnost, da porabnika seznani s kakovostjo storitve. Grönroos ta trenutek imenuje tudi **trenutek priložnosti** (angl. *Moment of opportunity*). Že v naslednjem trenutku te priložnosti ni več. Še več, morebitne storjene napake je po tem zelo težko ali celo nemogoče popraviti (Grönroos, 2000, str. 72).

Zaradi pomanjkanja objektivnih meril in kompleksnega, subjektivnega potrošnikovega ocenjevanja kakovosti je merjenje kakovosti težavno. Pomembno je razumevanje namena, s katerim merimo zadovoljstvo porabnikov. Pri merjenju zadovoljstva porabnikov se je potrebno zavedati, da ugotovitev, da so porabniki nezadovoljni, ni dovolj. Potrebno je odkriti, do katere mere in s katerim elementom storitve so nezadovoljni. Na tem mestu se je tako potrebno osredotočiti na vse elemente storitve: na oprijemljive dele, ljudi in procese.

3.4.2 Merjenje zadovoljstva porabnikov izobraževalnih storitev

Snoj (1998, str. 168) navaja, da je pomembno zavedanje, da so za storitve značilne abstraktne lastnosti, ki jih je razumsko težko dojeti. Odjemalci namreč ocenjujejo kakovost na osnovi tistih sestavin, za katere so kompetentni. Na primer, na fakulteti bo s strani študentov bolj kot strokovna usposobljenost profesorjev bolj ocenjevana količina dela, preprostost izpitov in podobno.

Petruzzellis et al. (2006, str. 352) opozarjajo, da se lahko pri merjenju kakovosti izobraževalnih storitev osredotočimo na dve prekrivajoči področji: učenje in poučevanje ter celotno študijsko izkušnjo. V praksi je opravljenih več raziskav v zvezi z učenjem in poučevanjem, kljub temu da je to področje v celoti odvisno od pristopa in zavzetosti posameznega študenta.

Glede na to da je merjenje kakovosti storitev v veliki meri subjektiven, psihološki koncept, predstavlja posebno problemsko področje, ki zahteva redno in poglobljeno spremljanje obnašanja odjemalcev (Snoj, 2000, str. 167). Zato je najbolj primeren pristop pri merjenju, kako odjemalci zaznavajo kakovost storitev. Pri tem se uporablja kreativne, posredne in neposredne metode s pomočjo znanja različnih področij – matematike, statistike, sociologije, psihologije in drugih ved. Avtor ugotavlja, da splošno uveljavljenega skupka kvantitativnih metod za tovrstno merjenje še ni.

Najpogosteje uporabljena razvrstitev dimenzij kakovosti storitev v literaturi, ki je kot izid raziskave nastala v zvezi s problematiko kakovosti storitev v začetku 80. let v ZDA, je Parasuraman-Zeithaml-Berryjeva (Snoj, 1998, str. 162):

- *urejenost* – fizični dokazi (angl. *Tangibles*) – izgled fizičnega okolja, opreme, naprav, zaposlenih in komunikacijskih naprav;
- *zanesljivost* (angl. *Reliability*) – sposobnost izvedbe obljubljenih storitev zanesljivo, točno in pravočasno;
- *odzivnost* (angl. *Responsiveness*) – pripravljenost pomagati porabnikom in zagotoviti takojšnje storitve;
- *pristojnost* (angl. *Competence*) – posedovanje ustreznega znanja in usposobljenost za opravljanje storitev;

- *vljudnost* (angl. *Courtesy*) – ljubeznivost, spoštovanje, upoštevanje porabnikov, prijaznost zaposlenih;
- *verodostojnost* (angl. *Credibility*) – vrednost zaupanja, prepričljivost, poštenost, delovati v dobro porabnika;
- *varnost* (angl. *Security*) – odsotnost nevarnosti, tveganja in dvomov;
- *dostopnost* (angl. *Access*) – razpoložljivost storitev in možnost stikov;
- *komunikativnost* (angl. *Communication*) – sprotno informiranje v jeziku, ki ga porabniki razumejo;
- *razumevanje porabnikov* (angl. *Understanding the Customer*) – prizadevanje poznavanje porabnika in njegovih potreb.

Avtorji so nabor na osnovi poskusov skrčili na pet ključnih dimenzij storitev, ki jih porabniki razlikujejo – *fizična podpora, zanesljivost, odzivnost, strokovnost in empatija* (Zeithaml et al., 1990, str. 26). Navedene determinante so tudi sestavni del še danes ene temeljnih metod za merjenje kakovosti storitev SERVQUAL.

3.4.3 Modeli za merjenje kakovosti

V nadaljevanju so predstavljeni nekateri modeli za presojanje kakovosti storitev oz. zadovoljstva porabnikov. Izbrani so tisti modeli, ki se zdijo aplikativni na področje merjenja zadovoljstva porabnikov izobraževalnih storitev. Večina klasičnih orodij, ki jih storitvena podjetja navadno uporabljajo pri merjenju kakovosti storitev oz. zadovoljstva porabnikov (sistemi za sprejem pritožb in predlogov, navidezno nakupovanje, analiza izgubljenih kupcev ...), je zaradi narave izobraževanja kot storitve, neprimerna. V nadaljevanju so predstavljeni modeli: *model vrzeli, SERVQUAL, SERFPERF in analiza pomembnosti in uspešnosti.*

Model vrzeli

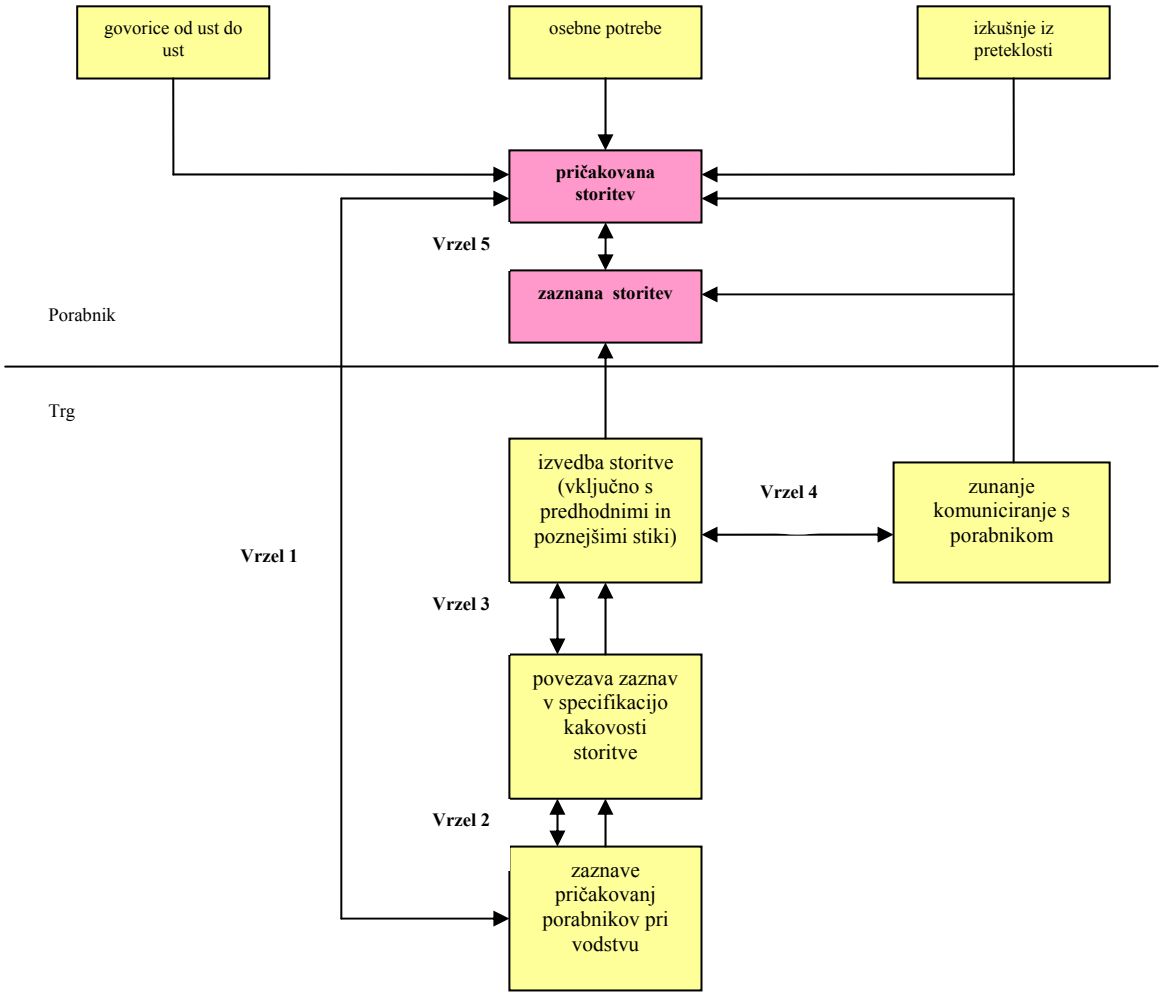
Parasuraman, Zeithaml in Berry so oblikovali model vrzeli, ki razlaga potek nastanka kakovosti storitve. Njegova struktura ponazarja korake, ki morajo biti vzeti v obzir pri analiziranju in planiranju kakovostne storitve. Na podlagi modela je moč opredeliti vire problemov, ki se kažejo v petih vrzelih – razlik med pričakovanji porabnika in njegovim zaznavanjem prejete storitve –, ki so vzrok za neuspešno izvedbo storitev (Zeithaml et al., 1990, str. 52):

- 1. VRZEL med porabnikovimi pričakovanji in zaznavanjem slednjih pri vodstvu storitvene organizacije: vodstvo ne zazna, kaj si porabnik resnično želi.
- 2. VRZEL med zaznavanjem vodstva in opredelitvijo standardov kakovosti storitve: vodstvo pravilno zazna porabnikove potrebe, a ne postavi merila uspešnosti.
- 3. VRZEL med specifikacijo kakovosti storitve in izvedbo storitve: osebje je premalo izurjeno, ne dovolj sposobno ali nemotivirano za doseganje postavljenih standardov ali pa se sooča s kontradiktornostjo standardov.

- 4. VRZEL med izvedbo storitve in zunanjim komuniciranjem: komuniciranje (oglasi, brošure, izjave predstavnikov) podjetja sproži pričakovanja, ki potem niso izpolnjena.
- 5. VRZEL med zaznano storitvijo in pričakovano storitvijo: porabnik napačno zazna kakovost storitve.

Omenjene vrzeli so prikazane v sliki 1.

Slika 1: Model vrzeli



Vir: Zeithaml, Parasuraman & Berry, Delivering Quality service: Balancing customer perception and expectations, 1990, str. 46.

Cilj vsake storitvene organizacije je zmanjšanje najpomembnejše, **pete vrzeli**.

Model SERVQUAL

Najbolj znan ter najširše uporabljen model za merjenje kakovosti storitev je model SERVQUAL, ki ga je razvili Leonard Berry s sodelavci sredi 80. let preteklega stoletja. To je metoda, pri kateri gre za z raziskavami zgrajeno in preverjeno strukturo sestavin kakovosti storitev, ki jih lahko različne organizacije uporabijo za merjenje pričakovanj in dejanskega zaznavanja ravni storitev s strani odjemalcev. Parasuraman je s sodelavci pet glavnih dimenzij

(fizična podpora, zanesljivost, odzivnost, strokovnost in empatija osebja), podrobneje opisanih v 4.3. poglavju, razdelil na 22 poddimenzij. Instrument je zasnovan tako, da temelji na omenjenih petih postavkah (v obliki 22 trditev) in na primerjavi med porabnikovimi pričakovanji in izkušnjami. Porabnik na podlagi sedemstopenjske Likertove lestvice (od »se sploh ne strinjam« do »popolnoma se strinjam«) najprej oceni, kakšna so njegova pričakovanja v zvezi z določeno določljivko, v drugem delu pa oceni izvedbo te določljivke na podlagi izkušenj. Kasneje se je metoda spremenila v prvem delu, ko so bili porabniki vprašani, kakšna so pričakovanja glede idealne storitve na obravnavanem področju. Torej vprašanja v smislu: »Dobra fakulteta vedno nudi ...« (Grönroos 2000, str. 77).

SERVQUAL je mogoče analizirati na različne načine: analiza posameznih trditev, analiza dimenzij ali analiza seštevka vseh trditev → tako imenovana SERVQUAL vrzel (Buttle, 1995, str. 8).

Kritike SERVQUAL-a

Avtorji so do metode kritični predvsem v pogledu osredotočanja na za porabnike pomembna področja, ki se glede storitve razlikujejo, zato ni aplikativna za vsako storitveno panogo.

V strokovni literaturi se na temo kritik metode pojavljajo naslednje pomanjkljivosti (Cook, 1997, str. 120; Aldridge & Rowley, 1998, str. 200; Hill, 1995, str. 12; Potočnik, 2002, str. 447; Grönroos, 2000, str. 78):

- petkomponentna struktura je neustrezna – pravzaprav je kakovost storitve enodimenzionalen konstrukt;
- problem storitev, sestavljenih iz več soočenj s storitvijo (npr. izobraževanje). V takih primerih bi bilo smotrno kakovost storitev meriti za vsako soočenje s storitvijo posebej;
- statičnost metode – meri se stanje v nekem trenutku, medtem ko je kakovost storitve dinamična komponenta. Kakovost storitve v izobraževanju se s časom preživetim na fakulteti spreminja, zato je za učinkovite rezultate pomembno stalno spremljanje in analiziranje;
- neaplikativnost na nekatera področja storitev. Ponekod lahko natančno opredelimo kriterije za ocenjevanje kakovosti, drugje to ni mogoče;
- realnost odgovorov, saj tisti s slabo izkušnjo navadno precenijo pričakovanja, medtem ko tisti s pozitivnimi izkušnjami ne postavljajo svojih zahtev tako visoko;
- odsotnost dveh pomembnih kriterijev za merjenje kakovosti storitev: izvedbe storitve (porabnik bi bolj zanesljivo ocenil storitev, če bi primerjal postopek izvedbe storitve in končni vtis o opravljeni storitvi) in povezave med ceno in kakovostjo, saj so pričakovanja ob višji ceni primerno višja;
- osredotočanje na proces izvedbe storitve kot na izid/rezultat/učinek storitve. Že Grönroos je identificiral tri komponente kakovosti storitve: tehnična (kaj?), funkcionalna (kako?) in ugled (korporativni image, ki ga izvajalec storitve ponuja). Avtorji so si bili edini, da je tehnična storitev v Parasuramanovem SERVQUAL-u izpuščena.

Grönroos (2000, str. 78) v zvezi z merjenjem pričakovanj navaja naslednje probleme:

- Če so pričakovanja merjena po opravljeni storitvi ali med njeno izvedbo, potem ne gre za merjenje pričakovanj, ampak nečesa pristranskega, saj je že prisoten vpliv izkušnje.
- Merjenje pričakovanj ni nujno najbolj smiselno pred merjenjem izkušenj, saj je možno, da porabnik ne bo primerjal izkušenj s pričakovanji, ki jih je imel pred tem. Porabnikova pričakovanja se namreč skozi izvajanje storitve spreminjajo in ravno ta pričakovanja po opravljeni storitvi so tista, ki določajo dejansko zaznano kakovost storitve.
- Izkušnje so percepcija realnosti. Te percepcije so odvisne od pričakovanj. Posledično so v primeru, da se najprej meri pričakovanja in nato izkušnje, pričakovanja merjena dvakrat.

Model SERFPERF

Cronin and Taylor (1992) v odgovor na kritike SERVQUAL-a, uporabita metodo SERVPERF (**serv**ice **perf**ormance), ki temelji na lestvici, ki meri izvedbo storitve. Sestoji iz 22 določljivk, ki se nanašajo na zaznavo storitev na lestvici, uporabljeni v SERVQUAL-u, in popolnoma izloča pomen in preučevanje pričakovanj. Avtorja sta namreč mnenja, da je o porabnikovem nezadovoljstvu (angl. *disconfirmation*) mogoče sklepati na osnovi aritmetične sredine, vendar pa porabnikove percepcije, ne kalkulacije, določajo/vplivajo na njegovo vedenje.

Avtorja sta identificirala kakovost storitve kot dogodek, ki je predhoden zadovoljstvu porabnika. Na zadovoljstvo poleg samega dogodka vplivajo še korist, cena in dostopnost. Navedeno še ojača kompleksnost človekovega vedenja in s tem potencialne težave pri določanju spektra faktorjev, ki doprinašajo k zadovoljstvu porabnikov.

Analiza pomembnosti in uspešnosti (angl: *Importance-performance paradigm*)

Parasuramanova metoda SERVQUAL je požela nemalo kritik s strani strokovnjakov. Mnogi avtorji menijo, da so determinante, ki jih metoda vključuje, vprašljive in da njihova uporaba v različnih industrijah zahteva večjo adaptacijo, kot jo obljubljajo utemeljitelji (Joseph & Joseph, 1997, str. 16). Carman (1990, str. 50) je opravil empirično raziskavo na štirih različnih področjih. Izsledki raziskave so potrdili, da metoda SERVQUAL ni aplikativna na merjenje zadovoljstva porabnikov v vseh panogah.

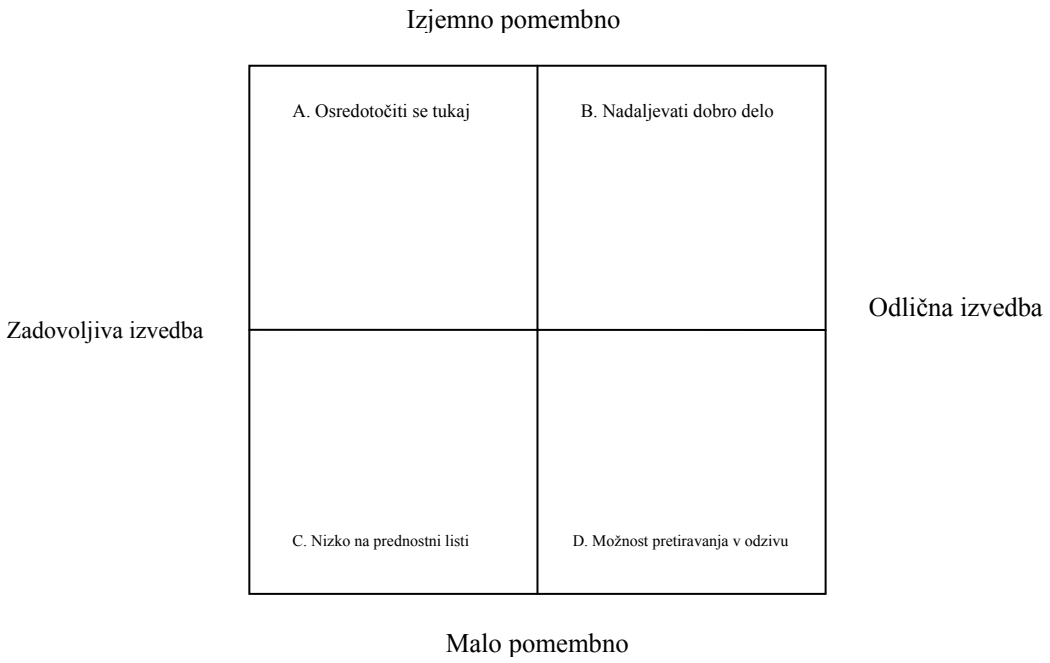
Poleg tega bi morala za ustrezne izsledke neodvisna komponenta pričakovanja ostati konstantna, vendar se s časom študija spreminja (Hill, 1995, str. 12). Poleg tega so pričakovanja, ki so osnova za merjenje zaznavanja kakovosti storitve, kot je v diplomskem delu že omenjeno, nerealna, saj imajo potencialni študentje malo ali nič znanja in izkušenj z univerzitetnim izobraževanjem.

Kot odgovor na zgoraj omenjene pomanjkljivosti in vprašljivosti uporabe metode SERVQUAL sta Martilla in James leta 1977 (1977, str. 77–79) razvila analizo pomembnosti in uspešnosti. Gre za enostavno metodo, katere najbolj atraktivna lastnost je, da je mogoče

izsledke raziskave ponazoriti grafično, v dvokoordinatnem sistemu (slika 2). Iz grafičnega prikaza izsledkov je zlahka razbrati, na katere elemente naj se storitveno podjetje prioritetno osredotoči pri managementu kakovosti storitev in posledično pri zadovoljstvu porabnikov. Ocene sestavin storitev, ki jih prikazuje *kvadrant A* so pomembne, a niso izvajane uspešno. Podjetje naj se torej najbolj osredotoči prav na elemente storitev, ki se nahajajo v tem kvadrantu. Po drugi strani se v *kvadrantu B* nahajajo pomembne sestavine, ki so izvajane uspešno. Podjetje naj ohrani to visoko raven uspešnosti. *Kvadrant C* prikazuje manj pomembne sestavine storitev, ki so izvajane povprečno, a ne zahtevajo večje pozornosti. Prav tako manj pomembne sestavine storitev so v *kvadrantu D*, vendar so uporabniki z njimi nadpovprečno zadovoljni. V tem kvadrantu so torej tiste sestavine storitev, katerim podjetje namenja več pozornosti, kot porabniki od njega dejansko pričakujejo (Kotler, 2004, str. 459).

Pristop k metodi mora biti premišljen, poudarjata avtorja. Metoda SERVPERF ima dve stopnji. V prvi stopnji s pomočjo fokusnih skupin ali nestrukturiranih osebnih intervjujev identificiramo dimenzije kakovosti, ki pomenijo potencialno atraktivne faktorje, ki naj jih merimo. Poznavanje potrošnikovih zahtev je vitalnega pomena, saj pomaga pri boljšem in globljem razumevanju potrošnikovih zahtev in s tem pomaga, da jih ponudnik poskuša zadovoljiti (Damjan, 1999, str. 137). Drugi stopnja metode je ločitev merjenja pomembnosti in merjenja izvršbe. V primeru sočasnega merjenja obeh, avtorja svarita na izkrivljenost rezultatov.

Slika 2: Grafična ponazoritev izsledkov metode analize pomembnosti in uspešnosti



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

4 MERJENJE ZADOVOLJSTVA PORABNIKOV IZOBRAŽEVALNIH STORITEV Z ANKETIRANJEM NA EKONOMSKI FAKULTETI

4.1 ŠTUDIJE PRIMEROV

4.1.1 Velika Britanija

Mnoge visokošolske ustanove po svetu zbirajo odzive svojih študentov o izkušnji na fakulteti s pomočjo vprašalnikov. Ti se večinoma nanašajo na storitve v zvezi z učenjem in poučevanjem, s podpornimi dejavnostmi (knjižnica, računalniške učilnice ...), z učnim okoljem (predavalnice, laboratoriji), z dodatnimi sredstvi oz. infrastrukturo (menza, ostale storitve za študente) in z zunanjimi pogledi na »biti študent« (finance, transportna infrastruktura ...) (Harvey, 2001, str. 1).

Študentski odzivi na tovrstne vprašalnike imajo dve funkciji:

- pridobivanje notranjih informacij, ki vodijo v izboljšanje in
- pridobivanje zunanjih informacij, namenjenih potencialnim študentom in ostalim deležnikom.

Zato je temeljnega pomena, da so rezultati namenjeni tako notranjim organizacijskim potrebam kot zunanjim uporabnikom, v obliki uporabnih in razumljivih informacij. Poleg tega morajo biti raziskave, za maksimiziranje prispevka k izboljšanju notranjih procesov, izvajane **redno in kontinuirano**.

Raziskovanje zadovoljstva študentov ima po Harveyu tri velike prednosti:

- pridobitev vpogleda v mnenje učečega;
- odzivi so direktni, ni brezpomenskega govoričenja, ki je značilno za ostala zunanja (s)poročila;
- izsledki so uporabne informacije, z jasno predstavo o pomembnosti tem.

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

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

Upoštevajoč temo diplomskega dela, so v nadaljevanju podrobneje opisane tiste, ki obravnavajo problematiko posamezne fakultete. Te naj po Harveyu (2001, str. 4) zajemajo tiste vidike izkušnje, na katere ima fakulteta neposreden vpliv.

Avtor poudarja, da samo izmeriti zadovoljstvo študentov ni dovolj. Upoštevati je potrebno naslednje:

- kontradiktorno je zbiranje mnenj in neuporaba pridobljenih informacij, saj tako ravnanje vodi v cinično obravnavanje in težnjo po zavračanju sodelovanja v raziskavah, ter jim zmanjšuje kredibilnost;
- študentove poglede je pomembno varovati, preiskovati in narediti uporabne;
- da bodo uporabni, jih moramo prikazati kot uporabne informacije;
- informacije morajo biti podane jasno in integrirane v kontinuiran proces izboljšav kakovosti, ta pa naj predstavljajo del organizacijske kulture;
- pomembno je zagotoviti, da se izboljšave vršijo transparentno;
- jasna komunikacija s strani fakultete daje študentom (trenutnim in potencialnim – če so rezultati javni) jasno vedeti, da predstavljajo pomemben del institucionalne politike.

Pristop k študentovem zadovoljstvu (angl. *The Student Satisfaction Approach*)
Pristop so razvijali v Centru za raziskovanje kakovosti v Angliji (Centre for Research into Quality) zadnjih petnajst let kot orodje za učinkovito pridobivanje, analizo in poročanje o študentskem vidiku izkušnje študija z namenom sprememb in izboljšanja v korist študentov. Ta se je, za razliko od mnogih predhodnih metod, osredotočal ne samo na učenje in poučevanje, temveč na celotno izkušnjo s študijem (učenje in poučevanje, organizacija študija, podpora pri učenju in okolje). Pristop predstavlja »benchmark« na področju raziskovanja zadovoljstva porabnikov izobraževalnih storitev.

Metodologija pristopa je prilagodljiva za obravnavo raznolike problematike, značilne za različna okolja in situacije. Uporabna je za merjenje zadovoljstva različnih uporabnikov, povezanih s fakulteto: študentje, diplomanti, zaposleni na fakulteti, potencialni delodajalci in drugi.

Pristop je unikaten v naslednjih štirih elementih:

- <u>teme raziskave so narekovane s strani študentov</u> – študentje določijo problematična področja v okviru fokusnih skupin;
- <u>raziskava poleg zadovoljstva s ponujenimi storitvami meri tudi pomembnost teh storitev</u> – na podlagi sedemstopenjske Likertove lestvice študent v vprašalniku določi stopnjo pomembnosti in stopnjo zadovoljstva s posamezno temo. Poleg tega se opredeli glede vzorca uporabe dodatnih storitev, ki jih ponuja fakulteta – frekvenca uporabe knjižnice, operacijski sistem, ki ga uporablja pri delu z računalnikom. Ta vprašanja so vključena v delih, kjer lahko nudijo osnovo za določanje primernosti ponujene storitve. Pridobljeni rezultati so odličen prikaz kritičnih področij, na katere se je potrebno osredotočiti za doseganje maksimalnega napredka pri nudenju kakovostnih storitev;
- <u>storitve, razvrščene po pomembnosti, s katerimi študentje niso zadovoljni, so obravnavane prioritetno</u> – rezultati so prikazani grafično;

- objava rezultatov raziskave – s tem si ustanova zagotovi zavedanje študentov, da proces zbiranja njihovih pogledov sproži ustrezne akcije in da je raziskava narejena z namenom izboljšave študija. S tako transparentnostjo si fakulteta zagotovi podporo in zaupanje.

4.1.2 Italija

Ministrstvo za šolstvo v Italiji vrednoti izvajanje izobraževalnih storitev, ki jih ponujajo fakultete z merjenjem treh spremenljivk: povpraševanje po izobrazbi (vpis na fakultete), rezultati izobraževanja (število tistih, ki zaključijo šolanje) in rezultati raziskav zaposlenih (Petruzzelis et al., 2006, str. 350). Pridobljeni rezultati vplivajo tako na financiranje ministrstva kot na restrikcije in planiranje posameznih fakultet. Tako študentje postanejo »sredstva«, ki jih je potrebno vsaj obdržati, če ne celo povečati. Hkrati se razvijajo iniciative z namenom analizirati in zadovoljiti potrebe vseh deležnikov in posameznih študentov.

Avtorji ugotavljajo, da večina fakultet po Evropi, vključno z Italijo, najpogosteje uporablja študentovo oceno poučevanja (angl. *Student rating of teaching = SRT*) kot inštrument za merjenje zadovoljstva, ki predstavlja tudi medij komunikacije s študenti in javnostjo. Univerze naj bi upoštevale tudi lokalne potrebe po strokovnih kadrih, saj je možnost zaposlitve, poleg pridobljenega znanja in sposobnosti, temeljnega pomena tako za študente kot bodoče delodajalce.

Rezultati raziskave, narejene na univerzi Bari na jugu Italije, kažejo na dejstvo, da je zadovoljstvo precej odvisno od časa, ki ga je študent preživel na fakulteti. V začetnih letnikih je zadovoljstvo še visoko na račun entuziazma v zvezi z novo izkušnjo. Zadovoljstvo pa z višjimi letniki prerašča v nezadovoljstvo. Ta pojav pripisujejo različnim vzrokom: utrujenost, omejene priložnosti za druge/tuje izkušnje (angl. *Foreign experiences*), nizke možnosti zaposlitve. Problem visokih šol je njihovo osredotočanje na tradicionalne teme in programska področja, medtem ko trg zahteva fleksibilnost za zadovoljitev potreb spremenljivega makro okolja (Christou, 1999, str. 690).

4.1.3 Povzetek študij primerov

Univerze se vse bolj zavedajo pomena merjenja zadovoljstva vseh deležnikov fakultet s poudarkom na študentih in gospodarstvu države. Predstavljeni študiji primerov potrjujeta nekatera dejstva iz teorije, ki so predstavljena v prvih poglavjih diplomske naloge. Oba primera jasno kažeta na ustreznost merjenja obeh konstruktov – tako zaznav kot pričakovanj študentov – na širšem področju kot sta področji učnih vsebin in težavnost študija. Študiji sta potrdili tudi rastočo kritičnost študentov glede na dolžino študija, pomembnost odziva vodstva šol na rezultate merjenja zadovoljstva ter stanja v gospodarstvu in redno ter kontinuirano spremljanje zadovoljstva študentov.

Študija iz Velike Britanije predstavlja »benchmark« na področju merjenja študentovega zadovoljstva z izobraževalnimi storitvami, vendar ne vključuje nekaterih pomembnih

deležnikov – zaposlenih, gospodarstva in države. Gospodarstvo je namreč tisto, ki na koncu izbira na trgu dela diplomantov fakultet, zato njegove potrebe ne bi smele biti zanemarljive.

Na drugi strani so v Italiji na stran potisnjeni študentje, saj pri njih v večini merijo zadovoljstvo le na področju dela profesorjev.

Ključne ugotovitve študij sem poskušala kar v največji meri aplicirati v lastno raziskavo na Ekonomski fakulteti.

4.2 RAZISKAVA NA EKONOMSKI FAKULTETI

4.2.1 Cilji in hipoteze

Z analizo raziskave želim determinirati ključne dejavnike in jakost njihovega vpliva na zaznavanje kakovosti izobraževalnih storitev, ki jih nudi Ekonomska fakulteta, s strani primarnih uporabnikov – študentov. Poleg tega je namen raziskave izmeriti splošno stopnjo zadovoljstva in stopnjo zadovoljstva s posameznimi dimenzijami in posledično izpostaviti problematična področja, na katera naj se Ekonomska fakulteta prioritetno osredotoči pri zagotavljanju kar najvišje ravni kakovostnih izobraževalnih storitev.

Ob stopnji zadovoljstva celotnega vzorca želim preveriti morebitne razlike v zaznavah in zadovoljstvu porabnikov glede na skupine znotraj vzorca. Vzorec sem razdelila glede na spol, študijski program, letnik šolanja in, v okviru novega bolonjskega programa, tudi glede na smer študija. Raziskovalne hipoteze sem preizkusila na podlagi podatkov, pridobljenih z metodo *analize pomembnosti in uspešnosti* v izvedeni anketi.

H1: *Obstaja razlika pri zadovoljstvu porabnikov glede na spol.*

Pri postavljeni hipotezi želim preveriti, ali spol vpliva na zadovoljstvo z izobraževalnimi storitvami na Ekonomski fakulteti. Kot omejitev pri rezultatu štejem dejstvo, da je bil vzorec v smislu deleža študentov glede na spol nesorazmeren glede na spolno strukturo populacije.

H2: *Obstaja razlika pri zadovoljstvu porabnikov glede na letnik.*

Pri postavljeni hipotezi želim preveriti teorijo, da študentje z leti, ki jih preživijo na fakulteti, postanejo bolj kritični, zato pričakujem, da so študentje višjih letnikov manj zadovoljni s celostno storitvijo Ekonomske fakultete. Kot omejitev pri rezultatu štejem dejstvo, da je bila anketa opravljena med študenti najvišjih letnikov, zato je delež števila študentov nižjih letnikov razmeroma nizek.

H3: *Študentje starega študijskega programa so v povprečju bolj zadovoljni od študentov bolonjskega programa.*

Z uvedbo novega, triletnega študijskega programa, je bilo povezanih nemalo težav in s tem nezadovoljstva med študenti. V preverbo domneve so vključeni vsi anketirani študentje, kljub temu da študentje starega študijskega programa Visoke poslovne šole v anketo niso bili vključeni.

H4: *Obstajajo razlike pri zadovoljstvu porabnikov izobraževalnih storitev Ekonomske fakultete glede na smer študija.*

Ekonomska fakulteta Univerze v Ljubljani nudi širok spekter smeri, ki se med seboj izredno razlikujejo. Na račun omenjenih razlik sem predvidela, da obstajajo razlike tudi pri zadovoljstvu s storitvijo pri študentih različnih smeri. Na prvi pogled se zdijo verjetne razlike predvsem pri dimenzijah kakovosti **karierne priložnosti** in **študij**. Zaradi relevantnosti informacij sem primerjala različne študijske smeri le pri bolonjskih študijskih programih (UPEŠ in VPŠ), saj se univerzitetni program ekonomija v času analiziranja podatkov ne izvaja več.

4.2.2 Populacija in vzorec

Na Ekonomski fakulteti se je v času pisanja diplomske naloge izvajal že novi – bolonjski program, prav tako pa je potekalo zadnje leto starega univerzitetnega programa ekonomija. Stari program Visoke poslovne šole se redno ni več izvajal, zato študenti omenjenega programa niso zajeti v raziskavo.

V vzorec so, kot že omenjeno, zajeti študentje zadnjih letnikov, ki so obiskovali naključno izbrane vaje, izvajane po rednem urniku v šolskem letu 2007/2008. S tem sem se izognila nekaterim slabostim, opredeljenim v prejšnjih poglavjih. Študentje pred prihodom na fakulteto nimajo osnove, na katero bi lahko oprli svoja pričakovanja, zato so ta v večini izkrivljena. Poleg tega študentje z leti, ki jih preživijo na fakulteti, postajajo vse bolj razsodni, kritični in so že dodobra opredeljeni do kakovosti storitev EF, zato se izbrani vzorec zdi smiseln. Hkrati pa gre omeniti problematičnost izključitve študentov, ki vaj ne obiskujejo redno, kar bi deloma lahko pripisali nezadovoljstvu z izobraževalnimi storitvami.

Izbran vzorec je slojevit oz. stratificiran vzorec. Iz populacije (redni študentje zadnjih letnikov na EF) sem tako proporcionalno izbrala enote v vzorec. Tistih, ki obiskujejo bolonjski program Visoke poslovne šole, je zaradi neizvajanja starega VPŠ programa zato dvakrat več od ostalih dveh (UPEŠ in stari program ekonomija).

4.2.3 Merilni instrument – anketni vprašalnik

Anketa je bila izvajana v zadnjem tednu pred izpitnim obdobjem na rednih vajah na fakulteti med zadnjimi letniki vseh treh redno izvajanih programov v študijskem letu 2007/2008 (VPŠ, UPEŠ in stari program ekonomija). Vprašalnik se nahaja v prilogi 1. Podatki so obdelani s programom SPSS.

4.2.4 Rezultati analize

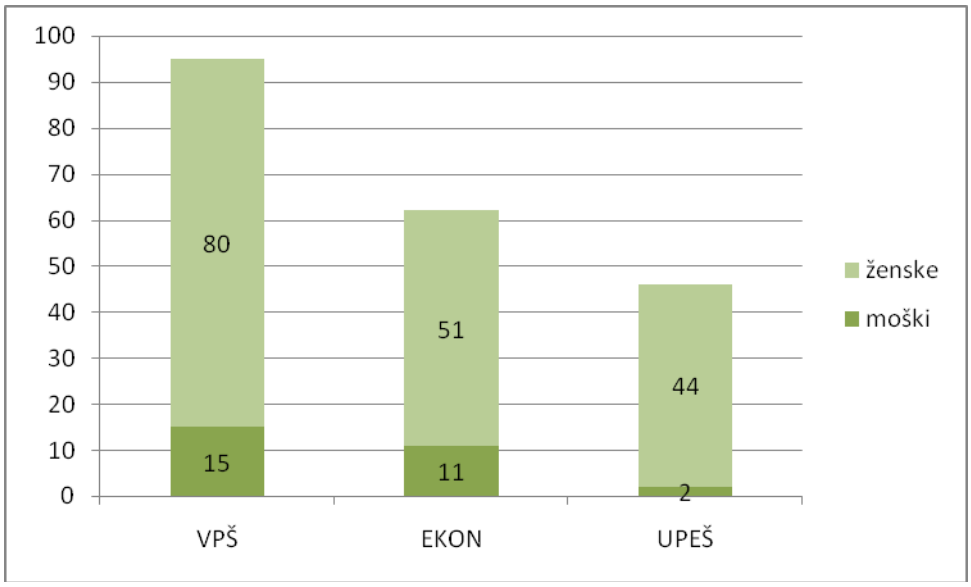
Anketni vprašalnik so izpolnili 203 študentje.

Od tega jih je bilo 175 (86 %) ženskega spola in 28 (14 %) moškega, kar ne ustreza strukturi rednih študentov na Ekonomski fakulteti, saj je to razmerje okoli 60:40 v korist žensk. Vzroki za tako odstopanje v spolni strukturi študentov, sodelujočih v raziskavi, izhajajo iz predpostavke, da študentke bolj vestno obiskujejo predavanja in vaje kot moški.

Struktura prejetih anket po spolu glede na študijski program, ki ga obiskujejo študentje, je prikazana v sliki 3, struktura študentov po spolu glede na letnik študija v sliki 4, struktura po nastanitvi med študijem pa v sliki 5.

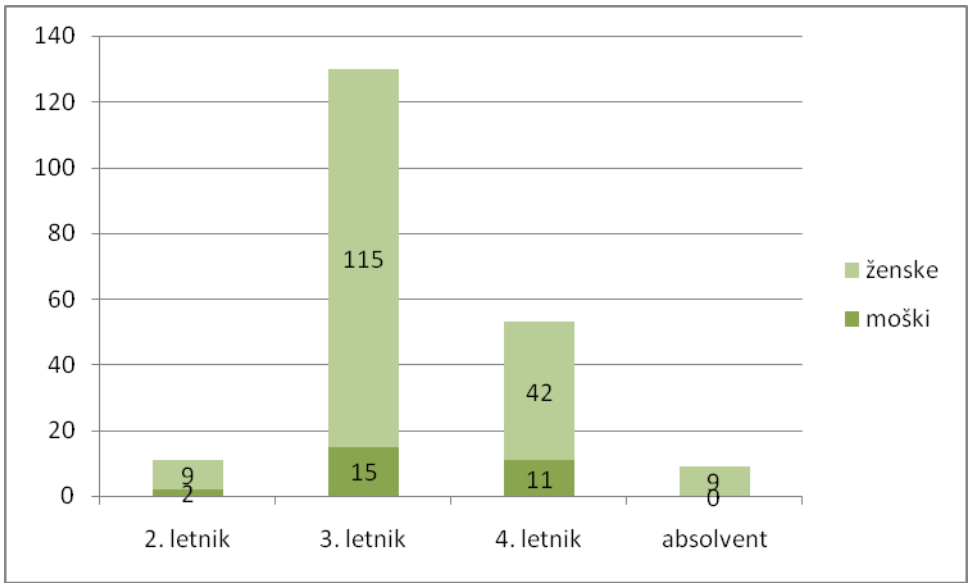
Vzorec glede na spol ni reprezentativen, saj se delež študentov glede na delež študentk giblje med 4,3 % (pri programu UPEŠ) do 17,7 % (pri programu ekonomija). Pri programu VPŠ znaša odstotek študentov 15,8 %.

Slika 3: Struktura študentov po spolu glede na študijski program

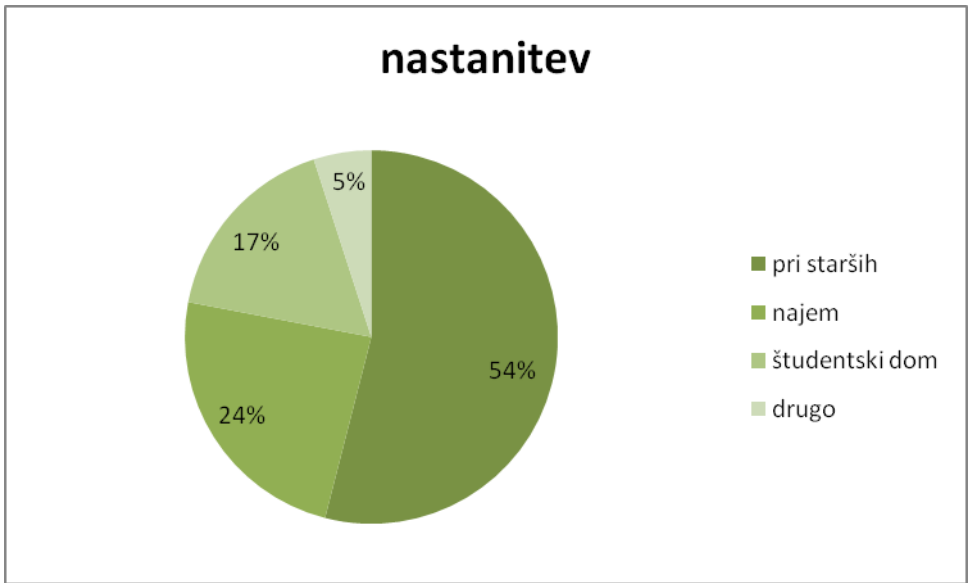


Vir: anketa na Ekonomski fakulteti

Slika 4: Struktura študentov po spolu glede na letnik študija



Slika 5: Struktura študentov glede na nastanitev med študijem



4.2.4.1 Rezultati analize z metodo SERVQUAL

V nadaljevanju so predstavljeni rezultati za pet ključnih dimenzij storitev, ki jih porabniki ločijo pri izvedbi, sledi poglobljena analiza posameznih trditev.

V tabeli 1 so prikazane povprečne vrednosti postavk, s katerimi je dimenzija merjena, tako za pričakovanja kot za zaznave.

Tabela 1: Povprečne vrednosti pričakovanj in zaznav študentov za ključne dimenzije storitev

Dimenzije	N	Pričakovanja povprečje	Zaznave povprečje	Razlika
Okolje	203	4,46	3,60	0,86
Zanesljivost	203	4,44	3,30	1,14
Odzivnost	203	4,28	2,98	1,30
Verodostojnost	203	4,52	3,41	1,11
Usmerjenost k študentom	203	4,13	3,03	1,10

Iz tabele 1 je razvidno, da so v povprečju študentje zadovoljni s storitvami na Ekonomski fakulteti, saj večina presega srednjo vrednost petstopenjske lestvice (3), vendar je pri vsaki od ključnih dimenzij storitev stopnja zadovoljstva s storitvami nižja od pričakovanj.
Najvišja pričakovanja so študentje Ekonomske fakultete opredelili na področju verodostojnosti in najnižja pri dimenziji usmerjenost k študentom, pri čemer je tudi ocenjeno zadovoljstvo razmeroma nizko. Najbolj zadovoljni so s postavko okolica fakultete in najmanj s postavko odzivnost, kjer se pojavlja tudi največja razlika med povprečnimi pričakovanji in zaznavami. Razlika je kar 1,30 ocene, kar pri petstopenjski lestvici predstavlja kar četrtino. Najmanjši razkorak, edini manjši od cele ocene, se kaže pri dimenziji okolje, pri kateri so pričakovanja razmeroma visoka.

V nadaljevanju so izsledki analize posameznih trditev obravnavanih dimenzij. V tabeli 2 so podatki za dimenzijo okolje.

Tabela 2: Povprečne vrednosti s standardnimi odkloni za dimenzijo OKOLJE

OKOLJE	N	Pričakovanja povprečje	Standardni odklon	Zaznave povprečje	Standardni odklon
1. Prostori EF fakultete so urejeni.	203	4,55	0,59	3,89	0,70
2. Oprema predavalnic je sodobna.	203	4,47	0,62	3,78	0,72
3. Učni pripomočki vedno delujejo.	203	4,48	0,77	2,93	0,91
4. Fakulteta ima prostore za izvajanje obštudijskih dejavnosti.	203	4,06	0,84	3,10	0,94
5. Fakulteta ima pregledno spletno stran.	203	4,75	0,50	4,31	0,76

Študentje so najvišjo stopnjo pričakovanj opredelili za postavko pregledna spletna stran v okviru dimenzije okolje. Raziskava je pokazala, da so si pri tem tudi precej enotni, kar je razvidno iz standardnega odklona, ki je pri omenjeni postavki znotraj raziskovane dimenzije najnižji. Pregledna spletna stran je tudi element, s katerim so v okviru okolja študentje najbolj zadovoljni.

Po stopnji pričakovanja sledi postavka urejenost fakultete, vedno delujoči učni pripomočki in sodobna oprema predavalnic. Na zadnjem mestu po stopnji pričakovanj pa je zagotavljanje

prostorov za obštudijske dejavnosti. To je tudi določljivka pri dimenziji okolje, pri katerem so si študentje zelo neenotni in je edina določljivka, ki ji je bila pri opredeljevanju glede pričakovanj dodeljena tudi ocena 1 – torej zelo nizka stopnja pričakovanj. Med vsemi ostalimi postavkami dimenzije okolje je bila najnižja ocena pričakovanj označena s 3.

Tudi pri zadovoljstvu z določljivkami je slika podobna. Najbolj so študentje zadovoljni s spletno stranjo in prostori Ekonomske fakultete. Veliko odstopanje navzdol se kaže pri postavki glede delovanja učnih pripomočkov, kar je alarmantno, saj je razlika med povprečnimi pričakovanji in povprečnimi zaznavami glede te določljivke kar 1,55 ocene. Mnenja študentov se glede omenjene določljivke tudi močno razlikujejo. Tudi postavka o zagotavljanju prostorov za obštudijske dejavnosti je bila slabo ocenjena, z velikimi razlikami pri mnenjih študentov, in je zadovoljstvo z njo kljub nizkim pričakovanjem kar za 0,96 ocene nižje.

Tabela 3: Povprečne vrednosti s standardnimi odkloni za dimenzijo ZANESLJIVOST

ZANESLJIVOST	N	Pričakovanja povprečje	Standardni odklon	Zaznave povprečje	Standardni odklon
1. Profesorji so študentom na voljo v času govorilnih ur.	203	4,70	0,57	3,89	0,80
2. Profesorji se držijo dogovorjenih rokov za objavo rezultatov preverjanja znanja.	203	4,63	0,70	3,10	0,98
3. Zaposleni fakultete so pripravljeni reševati probleme študentov.	203	3,99	0,91	2,93	0,87

V tabeli 3 so prikazane povprečne vrednosti postavk v okviru dimenzije zanesljivost. Najvišja pričakovanja imajo študentje v zvezi s profesorjevo dostopnostjo na govorilnih urah. To je tudi najvišja ocena pričakovanj celotnega vprašalnika. Najmanj pa glede reševanja problemov študentov s strani zaposlenih na fakulteti.

Tudi zaznave glede obravnavanih določljvk si sledijo v enakem vrstnem redu. Veliko stopnjo nezadovoljstva je zaznati pri postavki o držanju dogovorjenih rokov za objavo izpitnih rezultatov, saj je razlika med oceno pričakovanj in zaznavo kar 1,53 ocene, čeprav je standardni odklon razmeroma visok.

Tabela 4: Povprečne vrednosti s standardnimi odkloni za dimenzijo ODZIVNOST

ODZIVNOST	N	Pričakovanja povprečje	Standardni odklon	Zaznave povprečje	Standardni odklon
1. Fakulteta študente hitro obvešča o spremembah in novostih.	203	4,60	0,62	3,29	1,04
2. Fakulteta je pripravljena sprejeti pobude študentov.	203	4,20	0,76	2,90	0,84
3. Profesorji so vedno pripravljeni pomagati študentom.	203	4,15	0,81	2,95	0,87
4. Profesorji vedno prisluhnejo pritožbam študentov.	203	4,18	0,86	2,77	0,86

V tabeli 4 so prikazane povprečne vrednosti in standardni odkloni za posamezne postavke dimenzije odzivnost. Iz rezultatov ankete je razvidno, da so študentje kljub razmeroma visokim pričakovanjem (vsa so višja kot 4) s postavkami dimenzije odzivnost zelo nezadovoljni. Kot je razvidno iz tabele 1, so opredeljene zaznave kakovosti storitve najnižje izmed dimenzij. Povprečna vrednost je edina nižja od srednje vrednosti lestvice (3).

Edina postavka, katere zaznava je ocenjena višje, je »Fakulteta študente hitro obvešča o spremembah in novostih«, pri kateri se mnenja med študenti, glede na standardni odklon, tudi najbolj razlikujejo. Najmanj zadovoljstva so študentje pokazali pri odzivnosti profesorjev glede poslušanja pritožb. Pri tej postavki je tudi razlika med pričakovanji in zaznavami najvišja (1,44). Tudi za ostale postavke velja, da je razlika višja od 1,20.

Tabela 5: Povprečne vrednosti s standardnimi odkloni za dimenzijo VERODOSTOJNOST

VERODOSTOJNOST	N	Pričakovanja povprečje	Standardni odklon	Zaznave povprečje	Standardni odklon
1. Fakulteta ima zaposlene, katerim študentje zaupajo.	203	4,33	0,77	3,09	0,87
2. Profesorji imajo dovolj znanja za razumljivo podajanje snovi.	203	4,73	0,55	3,80	0,82
3. Profesorji dobro organizirajo predavanja.	203	4,65	0,63	3,47	0,79
4. Profesorji na predavanja vedno hodijo pripravljeni.	203	4,66	0,63	3,71	0,71
5. Profesorji so prijazni, tudi če so preobremenjeni.	203	4,24	0,80	2,97	0,96

V tabeli 5 so prikazane povprečne vrednosti in standardni odkloni za posamezne postavke dimenzije verodostojnost. Dimenzija verodostojnost je dimenzija, ki ji študentje pripisujejo največji pomen pri zagotavljanju kakovosti (tabela 1). Največjo težo dajejo študentje postavkam, ki se nanašajo predvsem na strokovnost profesorjev. Najbolj pomembno jim je znanje profesorjev za strokovno podajanje snovi, sledita pripravljenost profesorjev za

predavanja in organizacija predavanj. Nekoliko manj pomembno se jim zdi zaupanje, ki ga imajo do zaposlenih na fakulteti in prijaznost profesorjev kljub preobremenjenosti.

Z zadnjima dvema so študentje tudi najmanj zadovoljni in najmanj enotni pri ocenah. Po drugi strani so najbolj zadovoljni s postavko, pri kateri imajo najvišja pričakovanja – znanje profesorjev za razumljivo podajanje snovi. Pri tej postavki dimenzije verodostojnost je razlika med pričakovanji in zaznavami tudi najnižja. Zelo slabo oceno, upoštevajoč pričakovanja, je dobila tudi postavka »Profesorji dobro organizirajo predavanja«.

Tabela 6: Povprečne vrednosti s standardnimi odkloni za dimenzijo USMERJENOST K ŠTUDENTOM

USMERJENOST K ŠTUDENTOM	N	Pričakovanja povprečje	Standardni odklon	Zaznave povprečje	Standardni odklon
1. Profesorji namenjajo pozornost vsakemu študentu posebej.	203	3,48	0,98	2,21	0,92
2. Profesorji imajo primeren odnos do študentov.	203	4,54	0,64	3,49	0,78
3. Profesorji spodbujajo študente k rednemu prihajanju na predavanja.	203	4,00	0,96	2,81	0,94
4. Profesorji spodbujajo študente k sprotnemu učenju.	203	3,99	0,95	2,94	0,96
5. Profesorji redno odgovarjajo na e-pošto.	203	4,65	0,55	3,70	0,89

Pri dimenziji usmerjenost k študentom so povprečja stopnje pričakovanj najnižja od preučevanih dimenzij. Vzroke lahko iščemo v tem, da se študentje že ob vpisu zavedajo visokega števila rednih študentov, kar posledično pomeni manj časa, ki ga lahko profesor nameni posamezniku.

Največji poudarek dajejo študentje rednemu odgovarjanju na e-pošto in primernemu odnosu profesorjev do njih. Nizka pričakovanja imajo pri postavkah, ki se tičejo profesorjevega spodbujanja k sprotnemu učenju in rednemu obiskovanju predavanj, pa tudi pri postavki »Profesorji namenjajo pozornost vsakemu študentu posebej«.

Postavki z najvišjimi pričakovanji imata tudi najvišji oceni pri zaznavi, vendar sta oceni nizki (3,70 in 3,49) in razlika med pričakovanji ter zaznavami je razmeroma visoka (0,89 in 0,78). Ostale tri postavke imajo izrazito nizke ocene (<3), posvečanje profesorjev posameznikom ima celo najnižjo oceno zaznave v celotni raziskavi, tj. 2,21.

V povprečju so študentje pripisali najmanjšo stopnjo pomembnosti postavkam, ki se nanašajo na reševanje problemov in spodbujanje študentov s strani profesorjev (zaposlenih) ter na zagotavljanje prostora za obštudijske dejavnosti. Najmanj so v povprečju zadovoljni prav z

zgoraj omenjenimi postavkami. Edini izrazito izstopajoč element nezadovoljstva se je pokazal pri postavki o delovanju učnih pripomočkov.

4.2.4.2 Rezultati analize z metodo analiza pomembnosti in uspešnosti

Analiza pomembnosti in uspešnosti je pri področjih preučevanja bolj fleksibilna metoda kot SERVQUAL, saj nima togo določenih posameznih dimenzij. Prilagodljiva je posamezni dejavnosti v tem, da je mogoče z njo preučevati katerikoli dimenzijo, ki se zdi pri posameznem področju kritična.

Pri merjenju zadovoljstva porabnikov z izobraževalnimi storitvami na Ekonomski fakulteti je poleg okolja in študija, ki sta v primerjavi z dimenzijama, uporabljenima pri metodi SERVQUAL, nekoliko prilagojena, so dodane dimenzije stroški študija, karierne priložnosti, knjižnica in dostop do računalnikov. Izsledki raziskave so predstavljeni v nadaljevanju.

Tabela 7: Povprečne vrednosti pričakovanj in zaznav študentov za ključne dimenzije storitev pri metodi analize pomembnosti in uspešnosti

	N	Pričakovanja povprečje	Zaznave povprečje	Razlika
Okolje	203	4,00	3,46	0,54
Stroški študija	203	3,46	3,41	0,05
Študij	203	4,24	3,45	0,79
Karierne priložnosti	203	4,31	3,17	1,14
Knjižnica	203	4,33	3,43	0,90
Dostop do računalnikov	203	4,39	3,57	0,82

V tabeli 7 so skupni rezultati posameznih ključnih dimenzij storitev po metodi analize pomembnosti in uspešnosti.

Za najpomembnejšo dimenzijo so anketirani študentje opredelili dostop do računalnikov in knjižnico, ki predstavljata temeljna vira pomoči pri študiju. Preučevani dimenziji v metodo SERVQUAL neposredno sploh nista uvrščeni, kar ponovno kaže na neaplikativnost metode na nekatere dejavnosti in na neprimernost uporabe metode v nekaterih dejavnostih, saj se osredotoča na neprave dimenzije kakovosti storitev.

Po pomembnosti sledita dimenzija karierne priložnosti in postavke, povezane s študijem. Iz rezultatov je tako razvidno, da študentje med najpomembnejše determinante kakovostnih izobraževalnih storitev uvrščajo tiste, s katerimi se vsakodnevno srečujejo pri študiju in ki jim olajšajo študijske obveznosti.

Najmanj pomembni sta dimenziji okolje in stroški študija – slednja na račun nekaterih nejasnosti, ki so podrobneje opisane pri interpretaciji rezultatov omenjene dimenzije. Zanimivo je dejstvo, da je okolje pri metodi analize pomembnosti in uspešnosti po

pričakovanjih šele na repu lestvice, medtem ko so jo anketirani študentje pri metodi SERVQUAL uvrstili na drugo mesto po pomembnosti, takoj za dimenzijo verodostojnost.

V nadaljevanju so analizirani rezultati postavk znotraj posameznih ključnih dimenzij storitev po metodi analize pomembnosti in uspešnosti.

Tabela 8: Povprečne vrednosti pričakovanj in zaznav študentov za ključno dimenzijo OKOLJE po metodi analize pomembnosti in uspešnosti

Okolje	Pričakovanja povp.		Zaznave povp.		Razlika
Fakultetni prostori	4,09	0,72	3,70	0,71	0,39
Videz fakultetnih zgradb	3,99	0,78	3,78	0,83	0,21
Urejenost okolice	4,16	0,66	3,83	0,72	0,33
Gostinska ponudba	3,91	0,97	3,60	0,95	0,31
Športni in rekreativni prostori	3,54	1,12	2,24	1,03	1,30
Dovolj parkirnih prostorov	4,24	0,89	3,24	1,19	1,00
Vpetost v prometno infrastrukturo	4,10	0,85	3,83	0,91	0,27

Pri dimenziji okolje so študentje najvišjo stopnjo pričakovanj pokazali pri zadostnem številu parkirnih prostorov (4,24), sledi urejenost okolice (4,16). Najmanjši pomen dajejo ponovno (podobno kot pri SERVQUAL-u) športnim in rekreativnim prostorom (3,54), ki imajo kljub nizkim pričakovanjem tudi najnižjo oceno zaznave (2,24) in je zato razlika največja (1,30 ocene). Najbolj zadovoljni so z vpetostjo lokacije v prometno infrastrukturo in urejenostjo okolice (3,83). Večina postavk v splošnem zadovoljuje njihova pričakovanja, saj so razlike med pričakovanji in zaznavami razmeroma nizke. Za celo oceno zaznave odstopajo pri najpomembnejši postavki – številu parkirnih mest.

Tabela 9: Povprečne vrednosti pričakovanj in zaznav študentov za ključno dimenzijo STROŠKI ŠTUDIJA po metodi analize pomembnosti in uspešnosti

Stroški študija	Pričakovanja povp.		Zaznave povp.		Razlika
Stroški namestitve	3,45	1,12	3,38	1,03	0,07
Stroški študija	3,47	1,09	3,44	0,97	0,03

Postavki v okviru dimenzije STROŠKI ŠTUDIJA sta bili nekoliko dvoumno navedeni. Anketiranci so se spraševali ali je ocena 1 tista, ki pomeni pričakovane nizke stroške ali je ta ocena 5. Rezultati so zato po mojem mnenju nekoliko izkrivljeni navzdol, vendar je razlika med pričakovanji in zaznavami tako zelo neznatna, da to področje ne zahteva globlje obravnave.

Tabela 10: Povprečne vrednosti pričakovanj in zaznav študentov za ključno dimenzijo ŠTUDIJ po metodi analize pomembnosti in uspešnosti

Študij	Pričakovanja povp.		Zaznave povp.		Razlika
Sodobnost vsebine študijskih programov	4,30	0,73	3,45	0,80	0,85
Razpoložljivost izbirnih predmetov	4,35	0,77	3,35	1,02	1,00
Težavnost študija	3,81	0,83	3,69	0,81	0,12
Fleksibilnost v primeru menjave izbrane smeri	4,02	0,87	3,44	0,82	0,58
Fleksibilnost glede vpisnih pogojev	4,02	0,92	3,44	0,90	0,58
Časovni razpored izpitov in drugih obveznosti	4,37	0,79	2,99	1,12	1,38
Strokovnost profesorjev	4,54	0,65	3,96	0,76	0,58
Izpolnjevanje dogovorjenih rokov za objavo rezultatov preverjanja znanja	4,50	0,67	3,29	0,94	1,21

Pri trditvah, nanašajočih se na študij, so pri metodi analize pomembnosti in uspešnosti uporabljene bolj praktične situacije, s katerimi se študenti soočajo. Razpon v okviru dimenzije študij je med povprečnimi ocenami tako pričakovanj kot zaznav, razmeroma širok. Za najpomembnejšo postavko so študentje določili strokovnost profesorjev. Podobno so visoka pričakovanja v zvezi z delom profesorjev pokazali tudi v delu, v katerem je bila uporabljena metoda SERVQUAL. Trditve »Profesorji naj bi imeli dovolj znanja za razumljivo podajanje snovi«, »Profesorji naj bi na predavanja vedno hodili pripravljeni« in »Profesorji naj bi dobro organizirali predavanja« so bile namreč s povprečnimi ocenami pričakovanj 4,73, 4,66 in 4,65 po pomembnosti uvrščene na drugo, četrto in šesto mesto med vsemi obravnavanimi.

Sledi izpolnjevanje dogovorjenih rokov za objavo rezultatov preverjanja znanja s povprečno oceno 4,50 (pri merjenju z metodo SERVQUAL je bila stopnja pričakovanja pri enaki trditvi 4,63).

Z majhnimi razlikami si sledijo časovni razpored izpitov in drugih obveznosti, razpoložljivost izbirnih predmetov in sodobnost vsebine študijskih programov, z ocenami od 4,37 do 4,30.

Pomembnost fleksibilnosti glede vpisnih pogojev in v primeru menjave izbrane smeri sta ocenjeni z 4,02. Predvidoma na račun tega da večina študentov v času svojega študija ne poskuša menjati izbrane smeri in so zato neopredeljeni. Prav tako sta omenjeni postavki dobili enako oceno pri zaznavah, in sicer 3,44. Razlika je torej 0,58 ocene in je enaka kot pri najpomembnejši, strokovnosti profesorjev.

Za najmanj pomembno v dimenziji študij pa so študentje ocenili težavnost študija, ki ima edini povprečno vrednost nižjo od 4, tj. 3,81. Na tem mestu velja razmisliti tudi o morebitni izkrivljenosti rezultata pri tej postavki. Ta je prav tako kot stroški študija oblikovana negativno v smislu, da je v velikih količinah nezaželena. Visoki stroški študija bi

marsikaterega študenta lahko odvrnili od študija, prav tako zelo težaven študij. Najpomembnejša postavka je s strani študentov tudi najbolje ocenjena od vseh dimenzije študija, z oceno 3,96. Sledi težavnost študija z oceno zadovoljstva 3,69.

Pri ostalih zaznavah velja omeniti še tiste, pri katerih je razkorak med pričakovanji in zaznavami najširši. To se je pokazalo pri nekaterih za študente pomembnih postavkah. In sicer so za oceno nižjo od pričakovanj opredelili razpoložljivost izbirnih predmetov. Še večja razlika se je pokazala pri postavki izpolnjevanje dogovorjenih rokov za objavo rezultatov ... (1,28) in najvišja, v višini 1,38, pri postavki časovni razpored izpitov in drugih obveznosti. Obe sta dobili tudi najnižji oceni zaznav študentov.

Tabela 11: Povprečne vrednosti pričakovanj in zaznav študentov za ključno dimenzijo KARIERNE PRILOŽNOSTI po metodi analize pomembnosti in uspešnosti

Karierne priložnosti	Pričakovanja povp.		Zaznave povp.		Razlika
Razvoj praktičnih sposobnosti	4,38	0,78	2,84	0,99	1,54
Razvoj sposobnosti analitičnega razmišljanja	4,24	0,76	3,35	0,78	0,89
Razvoj sposobnosti kritičnega razmišljanja	4,28	0,74	3,33	0,86	0,95
Razpoložljivost informacij glede možnosti zaposlitve	4,37	0,82	3,15	0,96	1,22

V dimenziji karierne priložnosti so študentje kot najpomembnejšo postavko določili razvoj praktičnih sposobnosti (4,38). Za stotinko nižjo pomembnost je dobila pomembnost razpoložljivosti informacij glede možnosti zaposlitve. Sledita razvoj sposobnosti kritičnega in analitičnega razmišljanja.

Ocene zaznave pa si sledijo v obratnem vrstnem redu, kar pomeni, da je najpomembnejša postavka najslabše ocenjena in obratno. Torej so tudi razlike s pomembnostjo vedno višje.

Zadovoljstvo z razvojem praktičnih sposobnosti so študentje ocenili z 2,84, kar je ena najnižjih ocen v celotnem vprašalniku. Prav tako je ocena zaznave glede razpoložljivosti informacij v zvezi z možnostmi zaposlitve kar za 1,22 nižja od pričakovanj.

Tabela 12: Povprečne vrednosti pričakovanj in zaznav študentov za ključno dimenzijo KNJIŽNICA po metodi analize pomembnosti in uspešnosti

Knjižnica	Pričakovanja povp.		Zaznave povp.		Razlika
Ponudba gradiva	4,47	0,68	3,64	0,90	0,83
Aktualnost literature	4,35	0,76	3,48	0,83	0,87
Dovolj izvodov temeljne študijske literature	4,40	0,82	2,81	1,05	1,59
Širok spekter strokovnih publikacij	4,27	0,78	3,59	0,84	0,68
Pomoč knjižničnega osebja	4,29	0,83	3,20	1,14	1,09
Delovni čas	4,34	0,78	3,93	0,91	0,41
Primernost prostorov za individualno delo	4,28	0,86	3,50	1,08	0,78
Primernost prostorov za timsko delo	4,31	0,85	3,32	1,11	0,99

Knjižnica v študentskih letih predstavlja temeljni vir študijske literature, zato se zdi ključen element pri upravljanju kakovosti izobraževalne storitve kot celote.

Ponudba gradiva je postavka, ki se študentom zdi najpomembnejša v zvezi s knjižničnimi storitvami (4,47). Sledi dovolj izvodov temeljne študijske literature, aktualnost te in delovni čas. Bolj pomembni kot razpoložljivost prostorov za individualno delo se jim zdijo prostori za timsko delo.

Najbolj so študentje zadovoljni z delovnim časom knjižnice (vrzel med povpraševanjem in ponudbo je pri tej postavki najmanjša 0,41) in ponudbo gradiva, najmanj z razpoložljivostjo izvodov temeljne študijske literature in s pomočjo knjižničnega osebja. Največji razkorak med pričakovanji in zaznavami je pri številu izvodov temeljne literature (1,59). Omeniti pa velja še razliko v višini 1,09 pri pomoči knjižničnega osebja in 0,99 pri primernosti prostorov za timsko delo.

Tabela 13: Povprečne vrednosti pričakovanj in zaznav študentov za ključno dimenzijo DOSTOP DO RAČUNALNIKOV po metodi analize pomembnosti in uspešnosti

Dostop do računalnikov	Pričakovanja povp.		Zaznave povp.		Razlika
Delovni čas dostopa do fakultetnih računalnikov	4,51	0,70	4,25	0,79	0,26
Zadostno število fakultetnih računal.	4,33	0,86	3,75	1,02	0,58
Vzdrževanost računalnikov	4,44	0,82	3,19	1,01	1,25
Sodobnost računalnikov	4,41	0,80	3,54	0,92	0,87
Dostop do interneta/e-pošta	4,59	0,72	4,37	0,78	0,22
Razpoložljivost tiskalnikov	4,28	0,87	2,68	1,03	1,60
Razpoložljivost analitične programske opreme (SPSS)	4,20	0,88	3,22	1,02	0,98

Prav tako kot knjižnica, ki je pri metodi SERVQUAL povsem izpuščena, se zdi dostop do računalnikov v sodobnem času nujen. Brez računalnika si danes nihče več ne predstavlja študija. Za vse, ki živijo v študentskih domovih in pri zasebnikih, je dostop do računalnikov v okviru fakultete nujen za opravljanje študijskih obveznosti.

Študentje zaradi navedenih razlogov tej dimenziji pripisujejo zelo visok pomen. Postavki dostop do interneta/elektronske pošte in delovni čas dostopa do računalnikov sta v celotni metodi analize pomembnosti in uspešnosti uvrščeni na vrh s pričakovanjema 4,59 in 4,51. Tudi ostale postavke preučevane dimenzije so po pomembnosti uvrščene razmeroma visoko. Sledijo si v naslednjem vrstnem redu: vzdrževanost računalnikov, sodobnost računalnikov, zadostno število fakultetnih računalnikov, razpoložljivost tiskalnikov in na dnu razpoložljivost analitične programske opreme (SPSS).

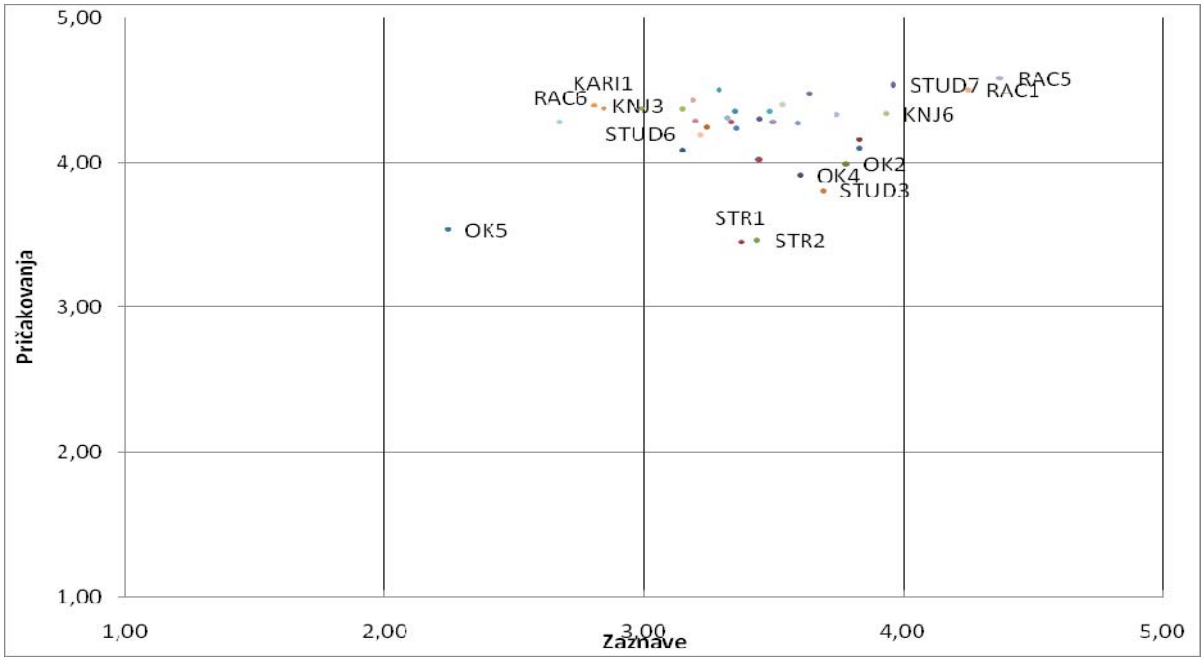
Glede na to da več kot polovica anketiranih študentov (54 %) med časom študija živi pri starših, je tako visoka pomembnost nekoliko presenetljiva, saj ima danes računalnik doma vsak študent. Dimenzija je s strani porabnikov ključna pri zaznavanju kakovosti izobraževalnih storitev, kar pomeni, da mora Ekonomska fakulteta izsledke raziskave pri upravljanju kakovosti storitev resno vzeti v obzir.

Najpomembnejši postavki dimenzije, dostop do interneta in elektronske pošte in delovni čas dostopa do računalnikov, sta med študenti zaznani kot kakovostno nudeni storitvi. Obe sta namreč najbolje ocenjeni postavki med vsemi merjenimi z metodo analize pomembnosti in uspešnosti. Postavka dostop do interneta in elektronske pošte je dobila oceno 4,37, delovni čas dostopa do računalnikov pa 4,25. Študentje so tudi razmeroma zadovoljni z zadostnim številom fakultetnih računalnikov (3,75), nekoliko manj z njihovo sodobnostjo (3,54), kar je razmeroma presenetljiv podatek, saj je večina vprašanih študentk (86 %). Pri postavki razpoložljivost analitične opreme (SPSS) je zadovoljstvo zadostno (3,22), kar je skoraj oceno nižje od pričakovanj, vendar velja omeniti dejstvo, da študenti vseh smeri konkretne analitične opreme pri študiju ne potrebujejo, kar se je pokazalo tudi pri razmeroma nizki stopnji pričakovanja v zvezi z omenjeno postavko.

Vzdrževanost računalnikov je prav tako slabo ocenjena (3,19), ozirajoč se na pomembnost celotne dimenzije in postavke. Razlika med pričakovano in zaznano kakovostjo storitve je namreč kar 1,25. Najslabše ocenjena, edina je dobila oceno nižjo od srednje vrednosti lestvice (3), je postavka razpoložljivost tiskalnikov. Razlika med pričakovanji in zaznavami je pri preučevani postavki kar 1,60, kar je največja razlika pri tem delu vprašalnika, zato je ukrepanje v zvezi s postavko prednostno.

Kot je omenjeno v prvem, teoretičnem delu diplomske naloge, je moč rezultate analize pomembnosti in uspešnosti prikazati tudi grafično – slika 6.

Slika 6: Grafični prikaz rezultatov analize pomembnosti in uspešnosti



Večina postavk, merjenih z analizo pomembnosti in uspešnosti, se je zvrstila v področje B, kjer so postavke, ki imajo tako pričakovanja kot zaznave višje od srednje vrednosti lestvice. Za postavke, ki so rezultirale v omenjenem področju, velja priporočilo, naj organizacija nadaljuje vsaj s tako kakovostjo tudi naprej. Z omenjenimi postavkami so anketiranci razmeroma zadovoljni in ne terjajo posebnih dodatnih ukrepov. Vseeno pa jih Ekonomska fakulteta ne sme zanemariti, saj jih je večina uvrščenih v področje, kjer je stopnja pričakovanja med 4 in 5, stopnja zadovoljstva pa le med 3 in 4.

Zaradi močne skoncentriranosti postavk na tem področju so na sliki 6 označene samo tiste postavke, ki nekoliko odstopajo.

Navzgor pri zaznavah najbolj odstopata postavki dostop do interneta in elektronske pošte ter delovni čas dostopa do računalnikov. Gre za postavki, s katerimi so študentje kljub visokim pričakovanjem tudi zelo zadovoljni. Na robu ocene 4 pri oceni izvedbe sta tudi postavka strokovnost profesorjev in delovni čas knjižnice. Postavkam, ki odstopajo navzgor, so študentje, kljub temu da je zaznana stopnja kakovosti storitve nižja od stopnje pričakovanja, pripisali zadovoljstvo z izvedbo.

Področja, na katera naj se Ekonomska fakulteta pri upravljanju kakovostnih izobraževalnih storitev za primarne porabnike najbolj osredotoči, se nahajajo levo od meje, ki pri zaznavah določa oceno 3. Najbolj na tiste, ki se nahajajo višje od ocene 3 pri pričakovanjih. To so namreč področja, pri katerih so študentova pričakovanja visoka, zaznavajo pa jih kot nekakovostne. Na tem območju grafičnega prikaza so se pojavile postavke (od najnižjega

zadovoljstva proti zadovoljivemu) razpoložljivost tiskalnikov, razvoj praktičnih sposobnosti, dovolj izvodov temeljne študijske literature in časovni razpored izpitov ter drugih obveznosti.

Preizkušanje domnev

Pri preizkušanju domnev so uporabljeni:

- T-preizkus (primerjava razlik med aritmetičnima sredinama dveh populacij → preizkus skupin za neodvisna vzorca);
- F-preizkus (preizkus domneve o razliki med več aritmetičnimi sredinami);
- Hi-kvadrat preizkus (primerjanje domneve o porazdelitvi).

H1: *Obstaja razlika pri zadovoljstvu porabnikov glede na spol.*

Domnevo o morebitnih razlikah pri zadovoljstvu porabnikov (razlika med zaznano in pričakovano ravnijo storitve) glede na spol študenta sem preverila s hi kvadrat testom, ki je uporaben, ko proučujemo odvisnost med dvema opisnima spremenljivkama, od katerih ima ena več kot dve vrednosti. V tabeli 14 so prikazane frekvence zadovoljstva uporabnikov. Zadovoljstvo je izračunano kot razlika med zaznavami in pričakovanji ter je razvrščeno v naslednje razrede:

- zadovoljstvo ima vrednost med -3 in (vključno) -1,5 – **zelo nezadovoljen;**
- zadovoljstvo ima vrednost med -1,5 in (vključno) 0 – **nezadovoljen;**
- zadovoljstvo ima vrednost med 0 in (vključno) 1,5 – **zadovoljen.**

Tabela 14: Kombinacijska tabela glede na vrednosti spremenljivk zadovoljstvo in spol

	Zadovoljstvo		
Spol	Zelo nezadovoljen	Nezadovoljen	Zadovoljen
Moški	0	27	1
Ženski	11	142	22

Iz SPSS izpisa v prilogi 2 je razvidno, da razlika pri zadovoljstvu glede na spol ni značilna. Na podlagi vzorčnih podatkov tako ne moremo ovreči ničelne domneve in sprejeti domneve, da obstaja razlika pri zadovoljstvu z izobraževalnimi storitvami na Ekonomski fakulteti glede na spol študenta.

H2: *Obstaja razlika pri zadovoljstvu porabnikov glede na letnik študija.*

Pri ugotavljanju razlik pri zadovoljstvu med študenti glede na letnik študija je uporabljen preizkus domneve o razliki med več aritmetičnimi sredinami – analiza variance.

Tabela 15: Povprečne vrednosti zadovoljstva [zaznave – pričakovanja] pri študentih glede na letnik študija

	N	povprečno zadovoljstvo [zaznave – pričakovanja]
2. letnik	11	-0,3665
3. letnik	130	-0,7024
4. letnik	53	-0,6386
absolvent	9	-0,6072
Skupno	203	-0,6633

Tabela, ki prikazuje statistično preverjanje domneve H2, je v prilogi 3.

Na podlagi vzorčnih podatkov ne moremo ovreči ničelne domneve o enakosti aritmetičnih sredin zadovoljstva študentov glede na letnik študija in sprejeti domneve, da letnik študija vpliva na zadovoljstvo študentov z izobraževalnimi storitvami Ekonomske fakultete.

H3: *Študentje starega študijskega programa so v povprečju bolj zadovoljni od študentov bolonjskega programa.*

Tabela, ki prikazuje statistično preverjanje domneve H3, je v prilogi 4.

Na podlagi vzorčnih podatkov ne moremo zavrniti ničelne domneve o enakosti aritmetičnih sredin pri nobeni od določljivk kakovosti izobraževalnih storitev. Zato ne moremo sprejeti alternativne domneve, da se zadovoljstvo porabnikov izobraževalnih storitev Ekonomske fakultete razlikuje glede na letnik študija.

H4: *Obstajajo razlike pri zadovoljstvu porabnikov izobraževalnih storitev Ekonomske fakultete glede na smer študija.*

H4a: *Obstajajo razlike pri zadovoljstvu porabnikov izobraževalnih storitev Ekonomske fakultete glede na smer študija med študenti UPEŠ.*

Tabela 16: Povprečne vrednosti zadovoljstva [zaznave – pričakovanja] pri študentih glede na smer študija pri študentih UPEŠ

UPES		
smer	N	skupno povprečno zadovoljstvo [zaznave – pričakovanja]
PF	5	-0,6455
RAČINR	37	-0,6984
DF	2	-0,9416
PE	1	-0,1496
ME	1	0
Skupno	46	-0,6978

Tabela, ki prikazuje statistično preverjanje domneve H4a, je v prilogi 5.

Na podlagi vzorčnih podatkov ne moremo ovreči ničelne domneve o enakosti aritmetičnih sredin zadovoljstva študentov UPEŠ glede na smer študija in sprejeti domneve, da smer študija pri študentih UPEŠ vpliva na zadovoljstvo študentov z izobraževalnimi storitvami Ekonomske fakultete.

H4b: *Obstajajo razlike pri zadovoljstvu porabnikov izobraževalnih storitev Ekonomske fakultete glede na smer študija med študenti VPŠ.*

Tabela 17: Povprečne vrednosti zadovoljstva [zaznave – pričakovanja] pri študentih glede na smer študija pri študentih VPŠ

VPS		
smer	N	skupno povprečno zadovoljstvo [zaznave – pričakovanja]
BPF	20	-0,6860
POD	1	-0,2752
RAC	17	-0,6257
MNG	26	-0,5392
TUR	1	-1,4429
TR	16	-1,0000
MP	14	-0,5102
Skupno	95	-0,6656

Tabela, ki prikazuje statistično preverjanje domneve H4b, je v prilogi 6.

Na podlagi vzorčnih podatkov ne moremo ovreči ničelne domneve o enakosti aritmetičnih sredin zadovoljstva študentov VPŠ glede na smer študija in sprejeti domneve, da smer študija

pri študentih VPŠ vpliva na zadovoljstvo študentov z izobraževalnimi storitvami Ekonomske fakultete.

Rangiranje dimenzij storitev pri izbiri fakultete

Anketirani študentje Ekonomske fakultete so pri tretjem delu vprašalnika rangirali posamezne določljivke izbire idealne visokošolske institucije. Na voljo so imeli naslednje:

- ugled fakultete
- možnost zaposlitve
- fizični dejavniki
- učni program
- stroški in čas študija
- lokacija

Najpomembnejši določljivki so pripisali rang 1, najmanj pomembni rang 6. V tabeli 18 in na sliki 7 so prikazani rezultati.

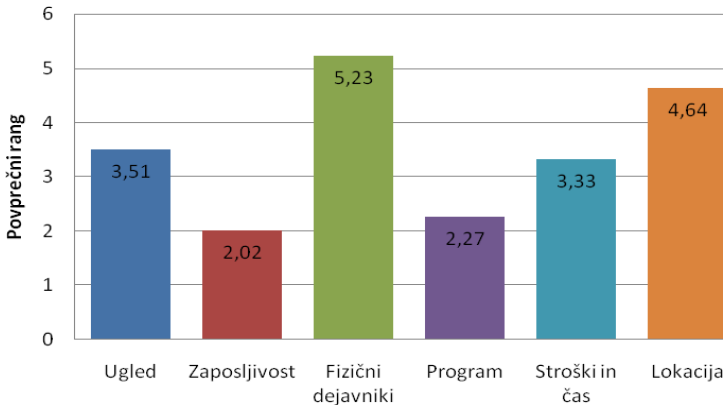
Sedem študentov na vprašanje ni odgovorilo. Zanimivo je, da so vse določljivke dobile tako najvišjo kot najnižjo pomembnost, le frekvence ocen so različne. Za najbolj pomembno določljivko so študentje določili možnost zaposlitve (povprečni rang 2,02), tesno ji sledi učni program (2,27). Sledijo stroški in čas študija s povprečnim rangom 3,33, kar ponovno kaže na izkrivljenost rezultatov pri metodi analize pomembnosti in uspešnosti navzdol. Ugled fakultete s povprečnim rangom 3,51, lokacija (4,64) in fizični dejavniki (5,23) so pristali na repu lestvice pomembnosti.

Določljivka možnost zaposlitve je bila kot najpomembnejša opredeljena pri 46,4 % študentov, fizični dejavniki pa kot najmanj pomembni pri polovici vseh študentov. Natančne frekvence so prikazane v prilogi 7.

Tabela 18: Rezultati rangiranja določljivk po pomembnosti pri izbiri fakultete

	N	Minimum	Maksimum	Rang povprečni	Standardni odklon
UGLED	196	1	6	3,51	1,35
ZAPOSLJIVOST	196	1	6	2,02	1,30
FIZ. DEJAVNIKI	196	1	6	5,23	0,94
PROGRAM	196	1	6	2,27	1,23
STROŠKI/ČAS	196	1	6	3,33	1,35
LOKACIJA	196	1	6	4,64	1,35

Slika 7: Prikaz povprečnih rangov določljivk po pomembnosti pri izbiri fakultete



Analiza splošnega vprašanja

Na koncu anketnega vprašalnika je bilo postavljeno vprašanje: »Ali bi priporočili fakulteto prijateljem in znancem?«

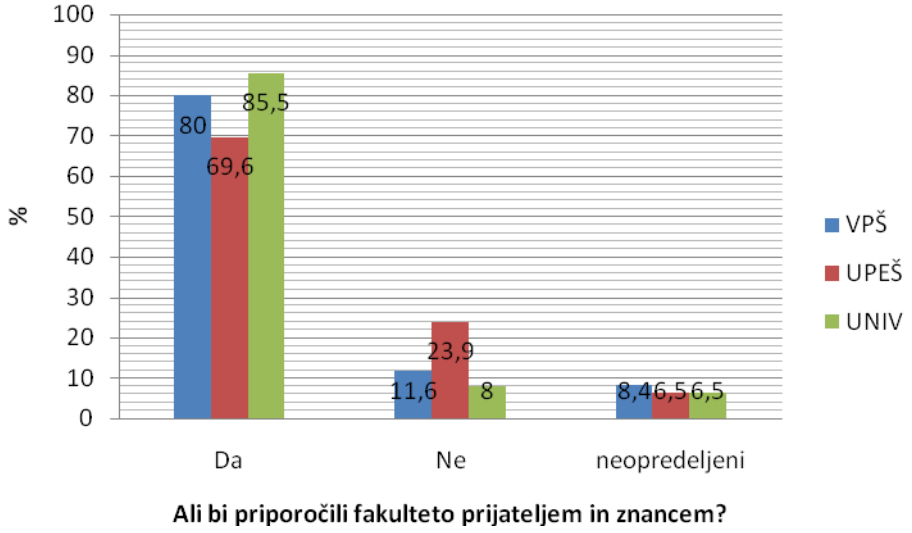
Vprašanje tega tipa raziskovalci navadno zastavijo, ko želijo od anketirancev pridobiti splošen vtis o kakovosti celovite storitve. Priporočilo ali aktivna referenca je najvišja stopnja zaupanja porabnikov do izdelka ali storitve, zato predstavlja pomemben faktor pri ocenjevanju zadovoljstva porabnikov.

Na vprašanje je odgovorilo 188 anketirancev, 15 jih ni odgovorilo – so do vprašanja neopredeljeni. Rezultati so prikazani na sliki 8.

Analiza anketnih vprašalnikov je pokazala, da bi fakulteto priporočilo 79,3 % anketiranih študentov. 13,3 % sodelujočih študentov fakultete ne bi priporočilo, 7,4 % pa jih je bodisi neopredeljenih bodisi na vprašanje niso odgovorili.

Zanimiva je primerjava odgovorov študentov posameznih programov (stari univerzitetni program Ekonomija UNIV, nova bolonjska programa UEPŠ in VPŠ), saj je struktura odgovorov različna.

Slika 8: Primerjava odgovorov na vprašanje »Ali bi priporočili fakulteto svojim prijateljem in znancem« po posameznih programih



S slike 8 je razvidno, da so v splošnem s fakulteto najbolj zadovoljni študentje starega programa ekonomija. Ekonomsko fakulteto bi prijateljem in znancem priporočilo kar 85,5 % anketiranih. Priporočilo bi jo tudi 80 % študentov novega programa Visoke poslovne šole. Najmanj, le 69,6 % študentov novega programa univerzitetna poslovna in ekonomska šola bi fakulteto priporočilo prijateljem in znancem. Medtem ko Ekonomske fakultete ne bi priporočilo le 8 % študentov starega programa ekonomija, je iz programa UPEŠ ne bi priporočilo kar 23,9 %, kar je skoraj trikrat več.

Odgovori na edino odprto vprašanje anketnega vprašalnika so pokazali upravičenost omenjenega vprašanja. Zanimivo je predvsem dejstvo, da je zadovoljstvo z izobraževalnimi storitvami, pridobljeno s pomočjo analize pomembnosti in uspešnosti, pokazalo, da med posameznimi študijskimi programi ni statistično značilnih razlik.

Na podvprašanje, ki se je glasilo »Zakaj DA oziroma zakaj NE?«, je odgovorilo 120 anketiranih študentov, od tega 99 tistih, ki bi fakulteto priporočili prijateljem in znancem, 20 tistih, ki je ne bi priporočili in 1 neopredeljen. Odgovore je bilo moč vsebinsko razvrstiti na več področij (v oklepajih so navedeni nekateri primeri):

- ugled šole
  - *»Nekateri profesorji so zelo profesionalni.«*
  - *»Zelo kvalitetna in uglajena šola.«*
  - *»Ker je na visokem nivoju.«*
  - *»Dokaj sodobna in konkurenčna ustanova.«*
  - *»Ker je najboljša fakulteta za poslovne vede v Sloveniji.«*
  - *»Uspešna in ugledna fakulteta , profesorji in asistenti z veliko strokovnega znanja.«*
  - *»Ker je na splošno ena boljše organiziranih in urejenih fakultet.«*
  - *»V primerjavi z drugimi fakultetami se mi zdi dobra.«*

- *»Ker so podobne druge še slabše.«*

- pridobljeno znanje
  - *»Pridobiš veliko znanja.«*
  - *»Ker te nauči veliko splošnega znanja, ker imamo pri večini predavanj možnost zunanjih gostov.«*
  - *»Kvaliteten program.«*
  - *»Veliko splošnega gospodarskega znanja.«*
  - *»Dober učni program.«*
  - *»Ker se naučiš samostojnosti in poglobiš oz. dobiš strokovno znanje, obenem pa delaš na svojem osebnem razvoju.«*
  - *»Kogar zanima tak študij, mu z rednim učenjem in predanostjo ne bo težko.«*
  - *»Zanimiv študij.«*
  - *»Po starem programu nudi še dovolj širok spekter znanja, po bolonjskem pa ne. Znanje pada.«*
  - *»Pridobitev aktualnega znanja, dobra izhodišča za študij naprej.«*
  - *»Omogoča kvaliteten študij.«*
  - *»Nudi dobro izobrazbo.«*
  - *»Fakulteta ti da strokovno znanje in sposobnost analitičnega razmišljanja, ki ti pomaga pri kasnejši zaposlitvi.«*
  - *»Nudi širok spekter znanj.«*
- možnost zaposlitve
  - *»Možnost zaposlitve na številnih področjih.«*
  - *»Ker je to ugledna fakulteta, se da dobiti primerno zaposlitev.«*
  - *»Ker je dobra, ponuja pester izbor kariernih priložnosti.«*
  - *»Ker sem zelo zadovoljna z izbrano šolo. Če si RR, je zaposlitev zagotovljena.«*
- drugo
  - *»Dostop do informacij, ki jih fakulteta objavlja na internetu.«*
  - *»Ker je vse ok.«*
  - *»Ker je fakulteta, ne glede na vse, kar v redu.«*
  - *»Na splošno mi je všeč in veseli me ekonomija.«*
  - *»Bi jo priporočila, ker se mi zdi dobra popotnica v svet.«*
  - *»Zadovoljna sem s študijem.«*
  - *»Bi priporočil, če jih ekonomija zanima.«*
  - *»Če te zanima, je ok.«*
  - *»Nudi veliko dodatnih storitev (računalniki, prostori za timsko in individualno delo ...«*
  - *»Ker je v redu organizirana, razporeditev izpitov, letni/zimski semester ...«*
  - *»Prilagodljivost vaj.«*
  - *»Ekonomija vedno pride prav.«*

Iz dobljenih odgovorov lahko sklepamo, da je v očeh primarnih porabnikov izobraževalnih storitev – študentov, Ekonomska fakulteta *ugledna* izobraževalna organizacija *s strokovnim in profesionalnim osebjem*. Diploma Ekonomske fakultete je *priznana* tako v javnosti, kot pri delodajalcih. Pridobljeno *znanje je dobro, kvalitetno in aktualno* in predstavlja po besedah ene od anketirank »dobro popotnico v svet«. Ker nudi *širok spekter znanj*, je *zaposlitev* možna na kar *najširšem področju*. Iz vsebinskih sklopov, na katere so razvrščeni odgovori, postane jasno, da so bile izbrane ključne dimenzije kakovosti storitev, merjene z analizo pomembnosti in uspešnosti, povsem ustrezne.

Tudi negativne odgovore je moč vsebinsko razvrstiti:

- Problematičnost uvedbe bolonjskega sistema
  - *»Bolonjski sistem ni to kar obljubljajo.«*
  - *»Ne povejo ničesar glede programov, posebej o praksi, absolventskem statusu ...«*
  - *»Zaradi problemov bolonjskega študija.«*
  - *»Nimajo primerno načrtovanih študijev, ne povedo nam dovolj.«*
- Možnosti zaposlitve
  - *»Preveč ekonomistov.«*
  - *»Prenasičenost ekonomistov.«*
  - *»Težko dobiti delo.«*
- Učni programi
  - *»Preveč teorije, premalo prakse.«*
  - *»Glede na to, da gre za poslovno šolo, je še vedno preveč teoretična in premore premalo osebnih stikov (med študenti in profesorji ter potencialnimi delodajalci).«*
  - *»Ni povezanosti s prakso.«*
- Osebni razlogi:
  - *»Ker sem razočaran.«*
  - *»Ni zadovoljila mojih pričakovanj.«*
  - *»Večinoma nezanimivi predmeti.«*

Največ negativnih odgovorov na vprašanje »Zakaj NE bi priporočili Ekonomske fakultete prijateljem in znancem« se je nanašalo na neposrečeno vpeljevanje novih bolonjskih programov. Nedorečenost, nejasnost in neinformiranost v zvezi z novostmi je med anketiranimi študenti poželo precej nezadovoljstva. Prav tako se nezadovoljstvo pojavlja zaradi prevelikega poudarka teorije namesto prakse, kar je splošno znano za slovensko visoko šolstvo.

4.2.5 Ovrednotenje rezultatov in priporočila vodstvu

Rezultati raziskave o merjenju zadovoljstva z izobraževalnimi storitvami na primeru Ekonomske fakultete so pokazali, da v splošnem Ekonomska fakulteta ne dosega pričakovanj študentov. Navkljub prikazani vrzeli med izvedbo in pričakovanji pa bi jo večina anketiranih

študentov priporočila svojim prijateljem in znancem. Na podlagi analize pomembnosti in uspešnosti je moč izluščiti tista področja, pri katerih Ekonomska fakulteta odlično izvaja storitve, in na drugi strani določljivke, na katere naj se prioritetno osredotoči pri razvoju kakovosti izobraževalnih storitev.

Zadovoljstvo so študentje pokazali na področjih dostopa do računalnikov (delovni čas, dostop do interneta in elektronske pošte), ki je za njih tudi najpomembnejša določljivka. Prav tako so zadovoljni z delovnim časom knjižnice in strokovnostjo profesorjev.

Kot najbolj izstopajoča postavka se je izkazala razpoložljivost tiskalnikov, česar pri nadaljnjem razvoju kakovostnih storitev ne gre zanemariti. Kar 46 odstotkov anketiranih študentov ne živi pri starših, od tega kar 17 odstotkov v študentskem domu, zaradi česa lahko predvidevamo, da je njihovo opravljanje študijskih obveznosti odvisno od infrastrukture, ki jo nudi fakulteta, in kamor sodijo poleg sodobne računalniške opreme tudi neomejen dostop do tiskalnikov. Zato predlagam nakup dodatnih zmogljivih tiskalnikov za študente in hkratno vzpostavitev sistema za beleženje števila tiskanih strani in posledično zaračunavanje.

Nezadovoljstvo so študentje pokazali tudi pri pridobivanju praktičnih sposobnosti v času študija, kar se kaže predvsem po prihodu diplomantov na trg dela. Tu gre razmisliti o vpeljavi večjega deleža aktualnih primerov iz prakse, študij primerov in projektnih nalog z realnimi tržnimi situacijami v učni program. S tem bi se pri študentih krepili tudi kreativnost in samozavest. Poleg tega odlično priložnost za pridobivanje praktičnih sposobnosti predstavlja opravljanje strokovne prakse ob koncu študija. Izkaže se namreč, da se študentje pri tem poslužujejo poznanstev, od katerih pridobijo ustrezna potrdila, in se s tem izognejo dejanskemu opravljanju mesec dni trajajočega dela v podjetju. Fakulteta bi tako pri iskanju ponudnikov prostih mest za opravljanje prakse lahko študentom pomagala in hkrati še bolj pripomogla k povezanosti s trgom dela, ki predstavlja pomembnega deležnika visokošolskih izobraževalnih storitev.

Število izvodov temeljne študijske literature je prav tako ena izmed določljivk, katere izvedba je močno zaostajala za pričakovanji študentov. Študijska literatura je draga, zato si je večina študentov ne more privoščiti, zato je ključnega pomena, da imajo na voljo dovolj temeljne literature za redno in uspešno izpolnjevanje študijskih obveznosti.

Zadnja, a nič manj pomembna določljivka, ki ne dosega študentovih pričakovanj, je časovni razpored izpitov in drugih obveznosti. Pri tem gre razmisliti predvsem o možnosti opravljanja izpitov po kolokvijih med semestri vsaj pri nekaterih predmetih. Tako bi razbremenili študente in jim vsaj nekoliko olajšali opravljanje rednih študijskih obveznosti.

Vse predpostavke, ki sem jih postavila pred analizo, izhajajoč iz teoretične osnove, so se izkazale kot statistično neznačilne. Razlik v zaznavi ni zaznati med študenti glede na spol,

študij, smer študija ali letnik študija. Čas, preživet na fakulteti, se je namreč pri različnih avtorjih izkazal za pomemben kriterij pri stopnji zadovoljstva. Med omejitve pri opravljeni raziskavi štejem dejstvo, da je bila opravljena le pri študentih višjih letnikov.

SKLEP

Kakovost je ključnega pomena za vsako storitveno dejavnost. Tudi izobraževanje. Zato se morajo šole, kljub temu da so javne ustanove, obnašati tržno. Za ohranitev oz. izboljšanje svojega položaja na trgu so se zato primorane nenehno prilagajati na spreminjajoče se potrebe in interese vseh deležnikov: potencialnih in obstoječih študentov, zaposlenih, gospodarskih subjektov in države. Za zagotavljanje kakovostnih storitev in zadovoljstva porabnikov mora ponudnik dobro poznati tako pričakovanja kot zaznave svojih porabnikov.
.
V literaturi je moč najti številne metode za merjenje zadovoljstva porabnikov, izmed katerih sta v raziskavi, ki je bila opravljena s pomočjo anketnega vprašalnika, poglobljeno obravnavani dve: SERVQUAL in analiza pomembnosti in uspešnosti. Prva je dolga leta predstavljala univerzalno metodo za merjenje zadovoljstva porabnikov s storitvami v vseh storitvenih panogah. Drugo pa sem izbrala na podlagi študij primerov in se je izkazala kot primernejša, predvsem na račun popolne prilagodljivosti posamezni storitvi in možnosti grafičnega prikaza.

Analiza pomembnosti in uspešnosti je pokazala, da je zadovoljstvo primarnih porabnikov izobraževalnih storitev – študentov – na primeru Ekonomske fakultete zadovoljivo. Na podlagi rezultatov je bilo na eni strani moč izluščiti tiste določljivke, s katerimi so bili študentje v splošnem nadpovprečno zadovoljni, in na drugi kritična področja, na katere naj se fakulteta prioritetno osredotoči pri zagotavljanju zadovoljstva porabnikov.

Merjenje zadovoljstva, ki je bilo opravljeno med študenti na Ekonomski fakulteti, predstavlja izhodišče za nadaljnji razvoj in odločitve vodstva šole pri zagotavljanju kakovostnih izobraževalnih storitev. Ključno je, da fakulteta v prvi vrsti na podlagi rezultatov pripravi akcijski načrt z ukrepi, ga dosledno izvaja in nadzira izvedbo, hkrati pa poskrbi za kontinuirano spremljanje zadovoljstva porabnikov z rednimi merjenji določljivk kakovosti izobraževalnih storitev na Ekonomski fakulteti in s ciljem manjšati vrzeli, ki nastajajo med pričakovanji in zaznavami študentov pri vsaki posamezni določljivki. V prihodnosti bi bilo smiselno v raziskavo vključiti tudi druge deležnike – vodstvo in zaposlene na fakulteti, predstavnike gospodarstva in države.

Pomemben korak pri procesu zagotavljanja kakovosti storitev je tudi objava informacij za interno javnost – tako rezultatov raziskave kot ukrepov, h katerim se fakulteta z objavo tudi zaveže in z realizacijo teh krepi kredibilnost in verodostojnost raziskav, ki so namenjene izboljšanju procesa študija za študente Ekonomske fakultete. S transparentnostjo sprejetih in

izvedenih ukrepov bo ohranjala podporo in zaupanje študentov, ki se bo kazalo tudi v rastočem ugledu že tako cenjene fakultete.

LITERATURA IN VIRI

1. Aldridge S. & Rowley J. (1998). Measuring customer satisfaction in higher education. *Quality Assurance in Education*, 6 (4), 197–204.

2. Athiyaman A. (1997). Linking student satisfaction and service quality perceptions: The case of university education. *European Journal of Marketing,* 31 (7), 528–540.

3. Barnes C. (1994). *Practical marketing for Schools*. Oxford: Blackwell.

4. Bell D. (1976). *The Coming of Post-industrial society: A venture in social forecasting.* Basic Books.

5. Bergman B. & Klefsjo B. (1994): Quality *from customer needs to customer satisfaction*. New York: McGraw – Hill Book.

6. Bitner M. J. (1990). Evaluating service encounters: The effects of physical surroundings and employee responses. *Journal of Marketing,* 54 (April), 69–82.

7. Buttle F. (1995). SERVQUAL: review, critique, research agenda. *European Journal of Marketing,* 30 (1), 8–32.

8. Carman J. M. (1990). Consumer perception of service quality: An assessment of the SERVQUAL dimensions. *Journal of Retailing* (66), 33–55.

9. Christou, S. S. (1999). Hospitality management education in Greece: An exploratory study. *Tourism management*, (20), 683–691.

10. Cook M. J. (1997): A student's perspective of service quality in education. *Total Quality Management,* 8 (2&3), 120–125.

11. Crawford, F. (1991). Total Quality Management. *Commitee of Vice – Chancellors and Principals Occasional Paper*, London.

12. Cronin, J. J. & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A re-examination and extension. *Journal of Marketing,* 56 (julij), 55–68.

13. Damjan J. & Možina S. (1999). *Obnašanje potrošnikov*. 3. Natis. Ljubljana: Univerza v Ljubljani – EF.

14. Davies B. & Ellison L. (2001). *Strategic Direction and Development of the School*. London: Routledge.

15. Devetak G. & Vučkovič G. (2002). *Marketing izobraževalnih storitev*. Kranj: Moderna organizacija.

16. Evans I. G. (1995). *Marketing for schools*. London, New York: Casell.

17. Grönroos C. (1982). A service quality model and its marketing implications. *European journal of marketing,* 118 (4), 36–44.

18. Grönroos C. (2000). *Service Management and Marketing – A Customer Relationship Management Approach*. 2. Izdaja. New York: J. Wiley & Sons, Ltd.

19. Harvey L. (2001). Student Feedback: A report to the Higher Education Funding Council for England*, Centre for research into Quality.* The Birmingham University of Central England.

20. Hill F. M. (1995). Managing service quality in higher education: The role of the student as primary consumer. *Quality Assurance in Education*, 3 (3), 10–21.

21. Izobraževanje v Sloveniji (Ministrstvo za šolstvo in šport). Najdeno 13. Marca 2009 na spletnem naslovu http://www.mss.gov.si/si/delovna_podrocja/izobrazevanje_v_sloveniji/.

22. Jančič Z. (1997). Nova paradigma v marketinški disciplini, soupravljanje marketinških odnosov. *Akademija MM*, (1).

23. Joseph M. & Joseph B. (1997). Service Quality in education: A student perspective. *Quality Assurance in Education*, 5 (1), 15–21.

24. Kelley S. W., Donnelly J. H. & Skinner S. J. (1990). Customer participation in service production and delivery. *Journal of retailing*, 66 (3), 315–335.

25. Kotler P. (1996). *Marketing management (Trženjsko upravljanje, analiza, načrtovajne, izvajanje in nadzor).* Ljubljana: Slovenska knjiga.

26. Kotler P. (2004). Management trženja. Ljubljana: GV založba.

27. Kotler P. & Fox K. F. A. (1995). Strategic management for Educational Institutions. New Jersey: Prentice Hall.

28. Lovelock C. & Wright L. (1999). Principles of service marketing and management. Upper Saddle River: Prentice-Hall.

29. Martilla J. A. & James J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*, (January), 77–79.

30. McElwee G. & Redman T. (1993). »Upward appraisal in practice«. *Education + Training*, 35 (2).

31. Owlia Mohammad S. & Aspinwall Elaine M. (1996). Quality in higher education – a survey. *Total Quality Management*, 7 (2), 161–171.

32. Parasuraman A., Zeithaml Valerie A. & Berry Leonard L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing,* (Jesen), 44. ponatisnjeno z dovoljenjem American Marketing Association.

33. 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.

34. Pardey D. (1991). Marketing for Schools. London: Kogan Page.

35. 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.

36. Pivka M. (2000). Management kakovosti. Maribor: Ekonomsko-poslovna fakulteta.

37. Potočnik V. (2000). Trženje storitev. Ljubljana: Gospodarski vestnik.

38. Potočnik V. (2002). Temelji trženja. Ljubljana: GV založba.

39. Sallis E. (2001). Total Quality Management in Education. London: Kogan Page.

40. Snoj B. (1998). Management storitev. Koper: Visoka šola za management.

41. Snoj B. (2000). Management storitev. Visoka šola za management v Kopru, 2. natis s popravki.

42. Ekonomska fakulteta. Najdeno 30. junija 2009 na spletnem naslovu http://www.ef.uni-lj.si/info/equis.asp.

43. Šimenc M. (2007, 23. marec). Položaj zasebnega šolstva. Najdeno 13. marca 2009 na spletnem naslovu http://www.ds-rs.si/dejavnost/posveti/ZasebnoSolstvo/Simenc.htm

44. Štih T. (2007, 28. december). Za kakovostno javno šolstvo? Se strinjam. Najdeno 13. Marca 2009 na spletnem naslovu http://www.finance.si/200464/Za_kakovostno_javno_%B9olstvo_Se_strinjam

45. Tavčar M. (1999). Razsežnosti managementa in managerski procesi. Koper: Visoka šola za management.

46. Trnavčevič A. & Zupanc Grom N. (2000). Marketing v izobraževanju. Ljubljana: Šola za ravnatelje.

47. Unescov priročnik za uporabo mednarodne standardne klasifikacije ISCED 1997. (2001). Ljubljana: Ministrstvo za šolstvo znanost in šport.

48. Zakon o organizaciji in financiranju vzgoje in izobraževanja (uradno prečiščeno besedilo) (2007). Uradni list RS. (Št. 16/2007, 23. februar 2007).

49. Zakon o visokem šolstvu (uradno prečiščeno besedilo) (2006). Uradni list RS. (Št. 119/2006, 20. november 2006).

50. Zeithaml V., Parasuraman A. & Berry Leonard L. (1990). Delivering Quality service: Balancing customer perception and Expectations. New York, The Free Press, London: Collier.

PRILOGE

PRILOGA1: Anketni vprašalnik

Pozdravljeni,

Sem Ana Strnad in v okviru svoje diplomske naloge delam raziskavo z namenom izmeriti zadovoljstvo porabnikov izobraževalnih storitev Ekonomske fakultete v Ljubljani. Vljudno prosim, da si vzamete nekaj minut časa in izpolnite priloženi anketni vprašalnik, ki je anonimen. Za vaše sodelovanje se vam iskreno zahvaljujem.

1 SERVQUAL

Najprej me zanima, kakšna so vaša pričakovanja o izobraževanju na splošno. Označite, v kolikšni meri bi morala imeti idealna fakulteta naštete lastnosti. Pri tem upoštevajte lestvico od 1 do 5, pri kateri ocena 1 pomeni »sploh se ne strinjam« in ocena 5 »popolnoma se strinjam«.

OKOLJE					
1. Prostori fakultete naj bi bili urejeni.	1	2	3	4	5
2. Oprema predavalnic naj bi bila sodobna.	1	2	3	4	5
3. Učni pripomočki naj bi vedno delovali.	1	2	3	4	5
4. Fakulteta naj bi imela opremo in prostore za izvajanje obštudijskih dejavnosti.	1	2	3	4	5
5. Fakulteta naj bi imela pregledno spletno stran.	1	2	3	4	5
ZANESLJIVOST					
1. Profesorji naj bi bili študentom na voljo v času govorilnih ur.	1	2	3	4	5
2. Profesorji naj bi se držali dogovorjenih rokov za objavo rezultatov preverjanja znanja.	1	2	3	4	5
3. Zaposleni fakultete naj bi bili pripravljeni reševati probleme študentov.	1	2	3	4	5
ODZIVNOST					
1. Fakulteta naj bi študente hitro obveščala o spremembah in novostih.	1	2	3	4	5
2. Fakulteta naj bi bila pripravljena sprejeti pobude študentov.	1	2	3	4	5
3. Profesorji naj bi bili vedno pripravljeni pomagati študentom.	1	2	3	4	5
4. Profesorji naj bi vedno prisluhnili pritožbam študentov.	1	2	3	4	5
VERODOSTOJNOST					
1. Fakulteta naj bi imela zaposlene, katerim bi študentje zaupali.	1	2	3	4	5
2. Profesorji naj bi imeli dovolj znanja za razumljivo podajanje snovi.	1	2	3	4	5
3. Profesorji naj bi dobro organizirali predavanja.	1	2	3	4	5
4. Profesorji naj bi na predavanja vedno hodili pripravljeni.	1	2	3	4	5
5. Profesorji naj bi bili prijazni, tudi če bi bili preobremenjeni.	1	2	3	4	5
USMERJENOST K ŠTUDENTOM					
1. Profesorji naj bi namenjali pozornost vsakemu študentu posebej.	1	2	3	4	5
2. Profesorji naj bi imeli primeren odnos do študentov.	1	2	3	4	5
3. Profesorji naj bi spodbujali študente k rednemu prihajanju na predavanja.	1	2	3	4	5
4. Profesorji naj bi spodbujali študente k sprotnemu učenju.	1	2	3	4	5
5. Profesorji naj bi redno odgovarjali na e-pošto.	1	2	3	4	5

V nadaljevanju me zanimajo vaše zaznave izvedbe izobraževalnih storitev na Ekonomski fakulteti v Ljubljani. Na lestvici označite, v kolikšni meri ima Ekonomska fakulteta navedene lastnosti. Pri tem upoštevajte lestvico od ena do pet, pri kateri ocena 1 pomeni »sploh se ne strinjam«, ocena 5 pa »popolnoma se strinjam«.

OKOLJE					
1. Prostori Ekonomske fakultete so urejeni.	1	2	3	4	5
2. Oprema predavalnic je sodobna.	1	2	3	4	5
3. Učni pripomočki vedno delujejo.	1	2	3	4	5
4. Ekonomska fakulteta ima opremo in prostore za izvajanje obštudijskih dejavnosti.	1	2	3	4	5
5. Ekonomska fakulteta ima pregledno spletno stran.	1	2	3	4	5
ZANESLJIVOST					
1. Profesorji so na voljo študentom v času govorilnih ur.	1	2	3	4	5
2. Profesorji se držijo dogovorjenih rokov za objavo rezultatov preverjanja znanja.	1	2	3	4	5
3. Zaposleni na Ekonomski fakulteti so pripravljeni reševati probleme študentov.	1	2	3	4	5
ODZIVNOST					
1. Ekonomska fakulteta študente hitro obvešča o spremembah in novostih.	1	2	3	4	5
2. Ekonomska fakulteta je pripravljena sprejeti pobude študentov.	1	2	3	4	5
3. Profesorji so vedno pripravljeni pomagati študentom.	1	2	3	4	5
4. Profesorji vedno prisluhnejo pritožbam študentov.	1	2	3	4	5
VERODOSTOJNOST					
1. Ekonomska fakulteta ima zaposlene, katerim študentje zaupajo.	1	2	3	4	5
2. Profesorji imajo dovolj znanja za razumljivo podajanje snovi.	1	2	3	4	5
3. Profesorji dobro organizirajo predavanja.	1	2	3	4	5
4. Profesorji na predavanja vedno hodijo pripravljeni.	1	2	3	4	5
5. Profesorji so prijazni, tudi če so preobremenjeni.	1	2	3	4	5
USMERJENOST K ŠTUDENTOM					
1. Profesorji namenjajo pozornost vsakemu študentu posebej.	1	2	3	4	5
2. Profesorji imajo primeren odnos do študentov.	1	2	3	4	5
3. Profesorji spodbujajo študente k rednemu prihajanju na predavanja.	1	2	3	4	5
4. Profesorji spodbujajo študente k sprotnemu učenju.	1	2	3	4	5
5. Profesorji redno odgovarjajo na e-pošto.	1	2	3	4	5

2 ANALIZA POMEMBNOSTI IN USPEŠNOSTI

Zdaj pa me zanima, kako bi z ocenami od 1 do 6 po pomembnosti razvrstili naslednje določljivke izbire idealne visokošolske izobraževalne institucije, na kateri bi želeli opraviti visokošolski dodiplomski študij. S številko 1 ocenite najpomembnejšo določljivko, z oceno 6 najmanj pomembno.

	Ugled fakultete
	Možnosti zaposlitve
	Fizični dejavniki
	Učni program
	Stroški in čas študija
	Lokacija

Naslednji del vprašalnika se nanaša tako na vaša pričakovanja v zvezi z Ekonomsko fakulteto kot tudi na vaše mnenje o izpolnjenosti pričakovanj. Tako pričakovanja kot realnost ovrednotite na lestvici od 1 do 5. Pri pričakovanjih pomeni 1 »pričakovanja so zelo nizka« in 5 »pričakovanja so zelo visoka«. Pri realnosti pa pomeni 1 »zelo nezadovoljen« in ocena 5 »zelo zadovoljen«.

Pričakovanja						Realnost				
					Fizično okolje:					
1	2	3	4	5	1. Fakultetni prostori	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	2. Videz fakultetnih zgradb	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	3. Urejenost okolice	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	4. Gostinska ponudba	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	5. Športni in rekreativni prostori	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	6. Dovolj parkirnih prostorov	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	7. Vpetost v prometno infrastrukturo	1	2	3	4	5
					Stroški študija:					
1	2	3	4	5	1. Stroški namestitve	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	2. Stroški študija	1	2	3	4	5
					Študij:					
1	2	3	4	5	1. Sodobnost vsebine študijskih programov*	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	2. Razpoložljivost izbirnih predmetov	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	3. Težavnost študija	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	4. Fleksibilnost v primeru menjave izbrane smeri	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	5. Fleksibilnost glede vpisnih pogojev	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	6. Časovni razpored izpitov in drugih obveznosti	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	7. Strokovnost profesorjev	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	8. Izpolnjevanje dogovorjenih rokov za objavo rezultatov preverjanja znanja	1	2	3	4	5
					Karierne priložnosti:					
1	2	3	4	5	1. Razvoj praktičnih sposobnosti	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	2. Razvoj sposobnosti analitičnega razmišljanja	1	2	3	4	5

1	2	3	4	5	3. Razvoj sposobnosti kritičnega razmišljanja	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	4. Razpoložljivost informacij glede možnosti zaposlitve	1	2	3	4	5

Knjižnica

1	2	3	4	5	1. Ponudba gradiva	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	2. Aktualnost literature	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	3. Dovolj izvodov temeljne študijske literature	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	4. Širok spekter strokovnih publikacij	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	5. Pomoč knjižničnega osebja	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	6. Delovni čas	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	7. Primernost prostorov za individualno delo	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	8. Primernost prostorov za timsko delo	1	2	3	4	5

Dostop do računalnikov

1	2	3	4	5	1. Delovni čas dostopa do fakultetnih računalnikov	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	2. Zadostno število fakultetnih računalnikov	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	3. Vzdrževanost računalnikov	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	4. Sodobnost računalnikov	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	5. Dostop do interneta/e-maila	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	6. Razpoložljivost tiskalnikov	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	7. Razpoložljivost analitične programske opreme (SPSS)	1	2	3	4	5

Ali bi priporočili fakulteto prijateljem in znancem DA NE
Zakaj DA oziroma zakaj NE?

_____

Prosim še za nekaj osebnih podatkov:

Spol	M	Ž

Letnik	1	2	3	4	abs.

Študij	Smer												
Univ. Ekonomija	NG	MM	BF	FIN	TR	MO	RR	PI					
UPEŠ	PF	FTI	MNG	MMP	PINFO	RAČINR	TRŽ	DF	PE	MAE	ME	PLOG	TUR
VPŠ	BPF	POD	RAČ	JS	MNG	PINFO	TUR	TRŽ	MP				

Nastanitev	pri starših	štud. dom	zasebni najem	Drugo, kaj?

Letnica rojstva	

Za sodelovanje se vam najlepše zahvaljujem.

*prilagajanje obravnavane snovi dogajanju v svetu

PRILOGA 2: Izpis Hi-kvadrat preizkusa glede na spol

SPOL * ZADOV Crosstabulation

			ZADOV			
			1,00 zelo nezadovoljen	2,00 nezadovoljen	3,00 zadovoljen	Total
SPOL	1,00 moski	Count	0	27	1	28
		Expected Count	1,5	23,3	3,2	28,0
		% within SPOL	,0%	96,4%	3,6%	100,0%
		% within ZADOV	,0%	16,0%	4,3%	13,8%
		% of Total	,0%	13,3%	,5%	13,8%
	2,00 zenski	Count	11	142	22	175
		Expected Count	9,5	145,7	19,8	175,0
		% within SPOL	6,3%	81,1%	12,6%	100,0%
		% within ZADOV	100,0%	84,0%	95,7%	86,2%
		% of Total	5,4%	70,0%	10,8%	86,2%
Total		Count	11	169	23	203
		Expected Count	11,0	169,0	23,0	203,0
		% within SPOL	5,4%	83,3%	11,3%	100,0%
		% within ZADOV	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% of Total	5,4%	83,3%	11,3%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4,163(a)	2	,125
Likelihood Ratio	6,181	2	,045
Linear-by-Linear Association	,108	1	,743
N of Valid Cases	203		

a 2 cells (33,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,52.

PRILOGA 3: Statistično preizkušanje domneve H2

		Vsota kvadratov	df	Ocena variance med skupinami	F	St. značilnosti
Okolje	Med skupinami	2,369	3	0,790	1,535	0,207
	Znotraj skupine	102,379	199	0,514		
	Skupaj	104,749	202			
Stroški	Med skupinami	1,644	3	0,548	0,389	0,761
	Znotraj skupine	280,457	199	1,409		
	Skupaj	282,101	202			
Študij	Med skupinami	0,417	3	0,139	0,313	0,816
	Znotraj skupine	88,392	199	0,444		
	Skupaj	88,810	202			
Kariera	Med skupinami	5,087	3	1,696	1,915	0,128
	Znotraj skupine	176,206	199	0,885		
	Skupaj	181,293	202			
Knjižnica	Med skupinami	2,597	3	0,866	1,149	0,331
	Znotraj skupine	150,010	199	0,754		
	Skupaj	152,607	202			
Računalniki	Med skupinami	1,921	3	0,640	0,894	0,445
	Znotraj skupine	142,634	199	0,717		
	Skupaj	144,555	202			
Skupno	Med skupinami	1,228	3	0,409	1,102	0,349
	Znotraj skupine	73,879	199	0,371		
	Skupaj	75,106	202			

PRILOGA 4: *Statistično preizkušanje domneve H3*

		Levenov test o enakosti varianc		t - test o enakosti aritmetičnih sredin		
		F	stopnja značilnosti	t	prost. St.	st. značilnosti (dvostranska)
Okolje	Enaki varianci	3,439	0,065	0,275	201	0,784
	Različni varianci			0,289	131,570	0,773
Stroški	Enaki varianci	1,030	0,311	0,870	201	0,385
	Različni varianci			0,928	136,611	0,355
Študij	Enaki varianci	1,863	0,174	-0,067	201	0,947
	Različni varianci			-0,070	131,048	0,944
Kariera	Enaki varianci	3,324	0,070	-0,801	201	0,424
	Različni varianci			-0,841	131,368	0,402
Knjižnica	Enaki varianci	4,029	0,046	0,610	201	0,543
	Različni varianci			0,668	145,931	0,505
Računalniki	Enaki varianci	1,561	0,213	0,831	201	0,407
	Različni varianci			0,874	131,876	0,384
Skupno	Enaki varianci	7,234	0,008	0,452	201	0,652
	Različni varianci			0,521	165,155	0,603

PRILOGA 5: *Statistično preizkušanje domneve H4a*

		Vsota kvadratov	df	Ocena variance med skupinami	F	St. značilnosti
Okolje	Med skupinami	2,2866	4	0,5716	0,9970	0,4202
	Znotraj skupine	23,5080	41	0,5734		
	Skupaj	25,7946	45			
Stroški	Med skupinami	4,3100	4	1,0775	0,6677	0,6181
	Znotraj skupine	66,1682	41	1,6139		
	Skupaj	70,4783	45			
Študij	Med skupinami	1,8415	4	0,4604	0,9290	0,4566
	Znotraj skupine	20,3169	41	0,4955		
	Skupaj	22,1584	45			
Kariera	Med skupinami	4,0392	4	1,0098	1,1118	0,3640
	Znotraj skupine	37,2380	41	0,9082		
	Skupaj	41,2772	45			
Knjižnica	Med skupinami	2,2861	4	0,5715	0,6322	0,6423
	Znotraj skupine	37,0634	41	0,9040		
	Skupaj	39,3495	45			
Računalniki	Med skupinami	0,9270	4	0,2318	0,3112	0,8688
	Znotraj skupine	30,5304	41	0,7446		
	Skupaj	31,4574	45			
Skupno	Med skupinami	0,8236	4	0,2059	0,5525	0,6982
	Znotraj skupine	15,2784	41	0,3726		
	Skupaj	16,1020	45			

PRILOGA 6: *Statistično preizkušanje domneve H4b*

		Vsota kvadratov	df	Ocena variance med skupinami	F	St. značilnosti
Okolje	Med skupinami	2,8947	6	0,4824	0,8658	0,5234
	Znotraj skupine	49,0336	88	0,5572		
	Skupaj	51,9282	94			
Stroški	Med skupinami	6,0957	6	1,0159	0,6507	0,6894
	Znotraj skupine	137,3886	88	1,5612		
	Skupaj	143,4842	94			
Študij	Med skupinami	4,4825	6	0,7471	1,6587	0,1407
	Znotraj skupine	39,6351	88	0,4504		
	Skupaj	44,1176	94			
Kariera	Med skupinami	4,9406	6	0,8234	0,8848	0,5096
	Znotraj skupine	81,8988	88	0,9307		
	Skupaj	86,8395	94			
Knjižnica	Med skupinami	6,3991	6	1,0665	1,2700	0,2794
	Znotraj skupine	73,9013	88	0,8398		
	Skupaj	80,3003	94			
Računalniki	Med skupinami	4,7043	6	0,7841	0,9656	0,4533
	Znotraj skupine	71,4533	88	0,8120		
	Skupaj	76,1577	94			
Skupno	Med skupinami	3,3345	6	0,5558	1,1436	0,3441
	Znotraj skupine	42,7650	88	0,4860		
	Skupaj	46,0995	94			

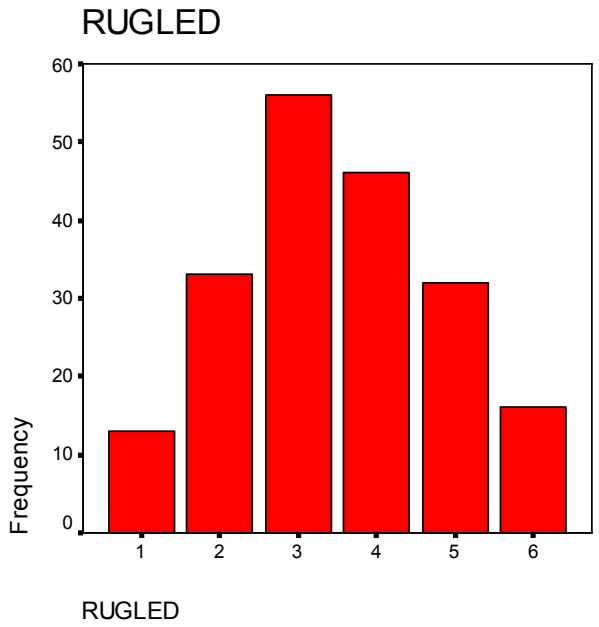
PRILOGA 7: Natančne frekvence in grafični prikazi posameznih določljivk pri rangiranju

Statistics

		RUGLED	RZAPOSL	RFIZDEJ	RPROGRAM	RSTROSKI	RLOKACIJ
N	Valid	196	196	196	196	196	196
	Missing	7	7	7	7	7	7

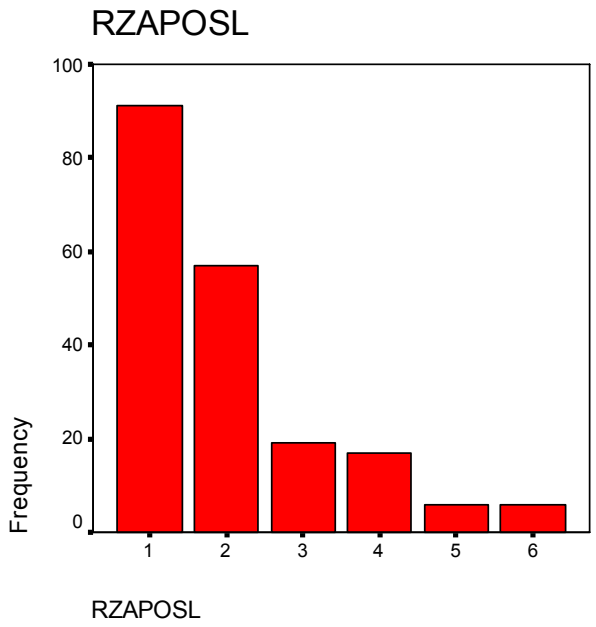
RUGLED

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	13	6,4	6,6	6,6
	2	33	16,3	16,8	23,5
	3	56	27,6	28,6	52,0
	4	46	22,7	23,5	75,5
	5	32	15,8	16,3	91,8
	6	16	7,9	8,2	100,0
	Total	196	96,6	100,0	
Missing	0	7	3,4		
Total		203	100,0		



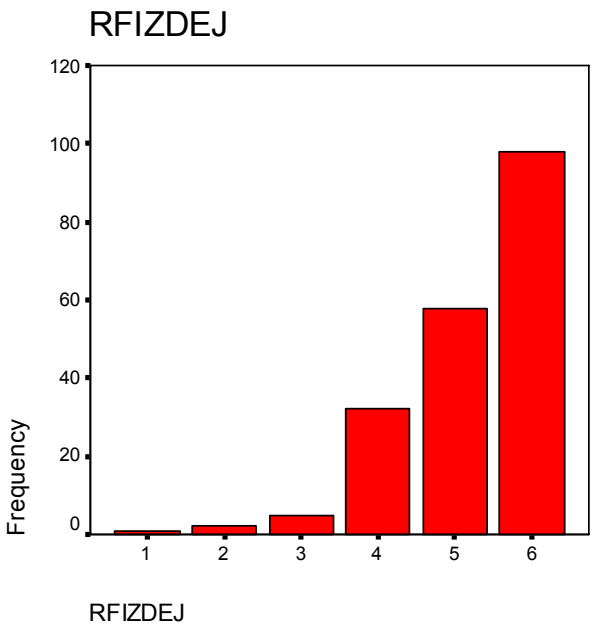
RZAPOSL

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	91	44,8	46,4	46,4
	2	57	28,1	29,1	75,5
	3	19	9,4	9,7	85,2
	4	17	8,4	8,7	93,9
	5	6	3,0	3,1	96,9
	6	6	3,0	3,1	100,0
	Total	196	96,6	100,0	
Missing	0	7	3,4		
Total		203	100,0		



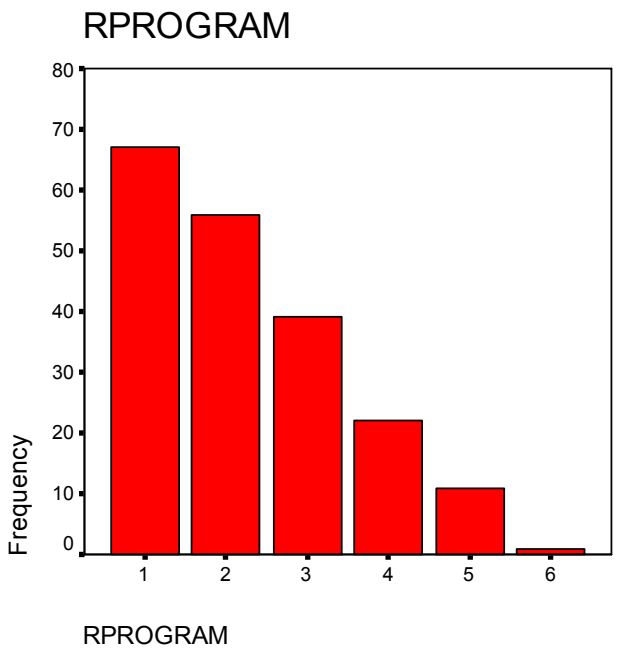
RFIZDEJ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	,5	,5	,5
	2	2	1,0	1,0	1,5
	3	5	2,5	2,6	4,1
	4	32	15,8	16,3	20,4
	5	58	28,6	29,6	50,0
	6	98	48,3	50,0	100,0
	Total	196	96,6	100,0	
Missing	0	7	3,4		
Total		203	100,0		



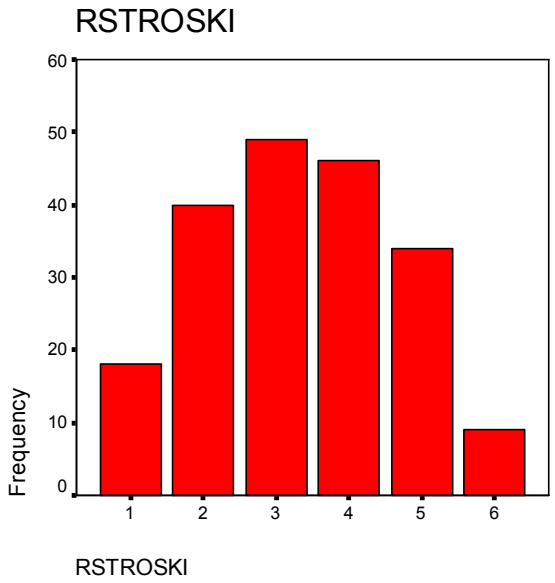
RPROGRAM

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	67	33,0	34,2	34,2
	2	56	27,6	28,6	62,8
	3	39	19,2	19,9	82,7
	4	22	10,8	11,2	93,9
	5	11	5,4	5,6	99,5
	6	1	,5	,5	100,0
	Total	196	96,6	100,0	
Missing	0	7	3,4		
Total		203	100,0		



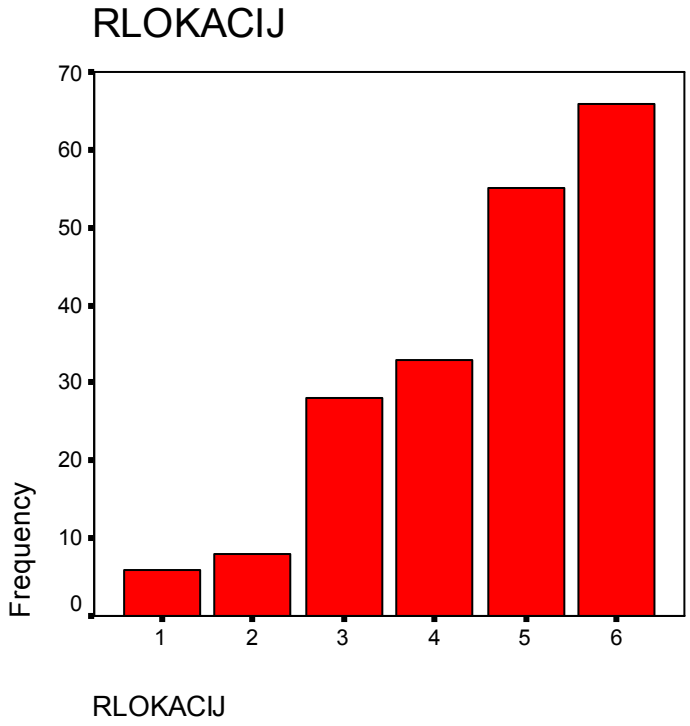
RSTROSKI

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	18	8,9	9,2	9,2
	2	40	19,7	20,4	29,6
	3	49	24,1	25,0	54,6
	4	46	22,7	23,5	78,1
	5	34	16,7	17,3	95,4
	6	9	4,4	4,6	100,0
	Total	196	96,6	100,0	
Missing	0	7	3,4		
Total		203	100,0		



RLOKACIJ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	6	3,0	3,1	3,1
	2	8	3,9	4,1	7,1
	3	28	13,8	14,3	21,4
	4	33	16,3	16,8	38,3
	5	55	27,1	28,1	66,3
	6	66	32,5	33,7	100,0
	Total	196	96,6	100,0	
Missing	0	7	3,4		
Total		203	100,0		


RLOKACIJ
70
60
50
40
30
20
10
0
Frequency
1
2
3
4
5
6
RLOKACIJ