

# International Burch University



FACULTY OF ECONOMICS DEPARTMENT OF MANAGEMENT

Burch Students Satisfaction Survey, 2012 Report

Lecturer: Assoc. Prof.Dr. Teoman Duman

Course: Marketing Research

*Merima Bejtagic-Makic*  
*Ediba Rizvanbegovic*  
*Aida Halilovic*

*Amra Nusinovic*  
*Aida Nusinovic*  
*Admir Cavalic*

## Table of Contents

Acknowledgement .....	3
Executive Summary .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
Introduction.....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
Secondary Research.....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
Methodology: Survey Research.....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
Data Analysis and Findings .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
Conclusions and Recommendations .....	25
References.....	27

## Acknowledgement

The special thanks go to our highly respected professor and supervisor in this project: Teoman Duman. His support and guidance in this project is highly appreciated.

As a research group, we would like to thank the following professors who have been so helpful and let us take some time during their classes to do our surveys: Prof. Dr. Abdul Rezaque Memon, Assoc.Prof., Dr. Uğur Ergün, Assist. Prof. Dr. Erkan Ilgun, M.A. Harun Baştuğ, M.A. Mersid Poturak, M.A. Edin Smajić, M.A. Recep Zihni, M.A. Emina Aličković, and M.S. Halit Vural.

Last but not least, we would like to thank our friends and mates who distributed the surveys in their classes. Without their help, we would not be able to get to valid and reliable data.

*Merima, Ediba, Aida, Amra, Aida and Admir*

## Kratak Sadržaj

Ova studija ima za cilj pružiti analizu i ocjenu trenutnog zadovoljstva studenata na Internacionalnom Burch Univerzitetu. Podaci o kojima se ovdje raspravlja su dati iz anketa prikupljenih u Maju 2012. Godine. Anketa je podjeljena 341 studentu Internacionalnog Burch Univerziteta, studentima dodiplomskog i postdiplomskog studija. U zadnjih nekoliko godina, Internacionalni Burch Univerzitet (IBU) se posvetio određivanju nivoa zadovoljstva studenata u pogledu usluga i kvalitete obrazovanja koje pruža. U cilju postizanja zadovoljstva studenata, IBU organizuje razne konferencije, prezentacije od strane uglednih gostiju, koje imaju za cilj pružanje znanja za student.

Ova anketa također želi definisati sa kojim uslugama su student najzadovoljniji. Rezultati ankete pokazuju da u student IBU posebno zadovoljni sa programom i kvalitetom usluga, manje sa sadržajima i kafeterijom.

Preporučuje se da Internacionalni Burch Univerzitet uvede raznovrsne sadržaje da bi povećao svoju privlačnost u očima budućih studenata i kako bi zadovoljio trenutne studente.

## Uvod

Sa svakom akademskom godinom obrazovne mogućnosti se povećavaju budući da potražnja studenata za jedinstvenim i kvalitetnim obrazovanjem raste. Akademski zajednica postaje sve više konkurentna. Iz tog razloga, da bi privukli nove a zadržali već postojeće studente, obrazovne institucije se trenbaju ozbiljnije pozabaviti faktorima koji će to omogućiti.

Iako su mnoge strategije razvijene i korištene od strane administracije i fakulteta, najvažnije poboljšanje je promjena u tome kako Univerzitet vidi i tretira studente. Visokoškolske ustanove su prihvatile marketinški model i ideju o studentu kao kupcu. Zapravo studente vide kao kupaca koji je uključen u kupnju visokoškolskih programa i usluga. Stoga, zadovoljstvo studenta je vrlo važno pogotovo za privatne institucije. Budući da nemaju to "zadovoljstvo" da dobiju bilo kakvu financijsku potporu od države. Kao rezultat toga, konkurencija u borbi za studente ili tzv potencijalne kupce je sve jača i konkurentnija.

Ako očekivanja studenta nisu ispunjena to će dovesti do njegovog povlačenja sa Univerziteta. To dovodi do zaključka da se zadovoljstvo studenta mora razmotriti sa njegovim upisom na visokoškolsku ustanovu. Ovo je konkurentno tržište, veoma je bitno studentovo mišljenje i zadovoljstvo sa uslugom koja mu je pružena. Sve više se važnost pridodaje, pogotovo u privatnim institucijama, zadržavanju već postojećih studenata. Ove okolnosti dovode do potrebe za kontinuiranim istraživanjem zadovoljstva studenata. Ova studija pokušava odrediti kvalitet usluge i nivo zadovoljstva među studentima.

## Sekundarno istraživanje

Internacionalni Burch Univerzitet je osnovan 2008. Godine u Sarajevu, glavnom gradu Bosne i Hercegovine s ciljem predstavljanja jedinstvene prilike za nov način gledanja na moderno univerzitetsko obrazovanje i da ostavi svoj otisak na budućnost. Odlukom Ministarstva obrazovanja, Kantona Sarajevo, predavanja su počela prema Bolonjskom sistemu obrazovanja (3+2+3), na engleskom jeziku, na tri fakulteta. (Burch.edu.ba)

Burch Univerzitet je počeo sa odlučnom mislijom „Poboljšati učenje i mijenjati živote“. Sada, Univerzitet teži da se prilagodipotrebama studenata putem investiranja u sadržaje, koji su na visokom nivou, za učenje, istraživanje, predavanje i rekreaciju.

Sa najkvalitetnijim predavanjima i istraživanjem i raznovrsnim akademskim predmetima, Univerzitet je spreman da se takmiči i da bude prepoznat kao jedan od vodećih u regionu. (Burch.edu.ba)

Da bi ostvarili svoju misiju i ostali konkurentni na tržištu, Burch Univerzitet mora ostvariti određene standarde i zadovoljstvo svojih klijenata odnosno studenata. Iz ovog razloga anketa zadovoljstva studenata se radi na godišnjem nivou. Ova vrsta anketiranja ima pozitivan učinak na motivaciju studenata i daje do znanja menadžmentu Univerziteta gdje treba napraviti izmjene odnosno poboljšanja. Ključno je za Univerzitet da obezbjedi studentima ono što im je neophodno.

Povećana konkurentnost, dinamično akademsko okruženje, izazovi kao što je smanjenje budžeta, veliki troškovi dobivanja visokog obrazovanja, promjena demografije, pad u upisima na fakultete, svi ovi izazovi daju Univerzitetima do znanja koliko je važno zadovoljstvo studenata.

Zadovoljstvo studenata se odnosi na privlačnost, ponos ili pozitivni osjećaj koji se razvije kod studenta a prema nekom programu ili instituciji (Danielson, 1998; Hatcher, et al., 1992). Strike (1984) kaže da je nivo pozitivnih osjećaja ili satisfakcije kod studenata povezan sa njihovom mogućnošću da nađu adekvatne izvore da bi ispunili svoje akademske i socijalne interese. Mogućnost studenta da planira i implementira svoje projekte, također njihovo viđenje sebe kao dijela institucije se također veže za njihove pozitivne osjećaje i satisfakciju. Pozitivan osjećaj i satisfakcija koja se javi kod studenta kao i akademska i društvena iskustva su razlozi zašto on bira određeni univerzitet.

Predhodne studije su pokazale da studenti koji imaju pozitivno akademsko i društveno iskustvo ispoljavaju veću satisfakciju sa cjelokupnim univerzitetskim iskustvom. Komunikacija između akademskog i administrativnog osoblja univerziteta sa studentom je također faktor koji utiče na njegovu sveukupnu satisfakciju u obrazovanju. To znači da dovoljna i pozitivna interakcija između osoblja i studenta će doprinjeti njegovom cjelokupnom zadovoljstvu. Kampus i studentski domovi koji se nude studentima, posebno internacionalnim studentima, doprinose cjelokupnom zadovoljstvu. Raznovrsnost ponuđenih programa i njihov kvalitet su veoma važan dio univerzitetske ponude.

## Metodologija: Anketno istraživanje

Ova studija je opisnog karaktera sa korištenjem metode anketiranja. Populacija ispitana za ovo istraživanje se sastoji od oko 341 studenta od 700 aktivnih studenata u ljetnom semestru. Studenti su sa dodiplomskog I postdiplomskog studija, sa svih fakulteta na Internacionalnom Burch Univerzitetu. Svi student II godine Turskog jezika I Fakulteta Informacionih tehnologija su ispitani, te student III godine menadžmenta I student postdiplomskog studija na menadžmentu.

Ovo je standardno istraživanje koje radi Internacionalni Burch Univerzitet svake godine, nisu urađene nikakve izmjene na istraživanju. Istraživanje je strukturirano I podjeljeno na tri dijela:

- a) I dio: Opšte informacije
- b) II dio: Demografija
- c) III dio: Određeni aspekti usluga: akademsko osoblje, usluge osoblja, kampus, usluge, program, lični razvoj, obrazovni sadržaji, kafeterija.

Studenti su pozvani da učestvuju u istraživanju I rečeno im je da će trajati samo 10 do 15 minuta za popunjavanje upitnika. Naglašeno je da je njihovo učestvovanje dobrovoljno I da će njihovi odgovori biti anonimni. Osobe koje sprovode istraživanje su lično podjelili upitnike studentima tokom njihovog časa ili na samom početku časa.

Kao I u svakom istraživanju, postoje određeni problemi: Kako je cilj bio skupiti što više validnih I pouzdanih podataka od što više studenata. Imajući to na umu, bilo je teško naći ispitanike koji su bili voljni ispuniti upitnik, žaleći se da im oduzima puno vremena I da je predug. Uz to, neki od profesora nisu bili od pomoći, ne dozvoljavajući da se upitnik dijeli I ispunjava na njihovim časovima. Nisu htjeli da njihov čas bude prekinut na bilo koji način.

## Analiza podataka I rezultati

Program SPSS je korišten za analizu I sortiranje pitanja iz upitnika. Opisna analiza I učestalost se koriste za analiziranje nalaza iz podataka.

U ovom dijelu analize statistika učestalosti pitanja iz upitnika je izvedena na dva dijela. Prvih šest pitanja se odnosi na opšte informacije dok se ostatak odnosi na demografska pitanja.

### Prikaz 1.

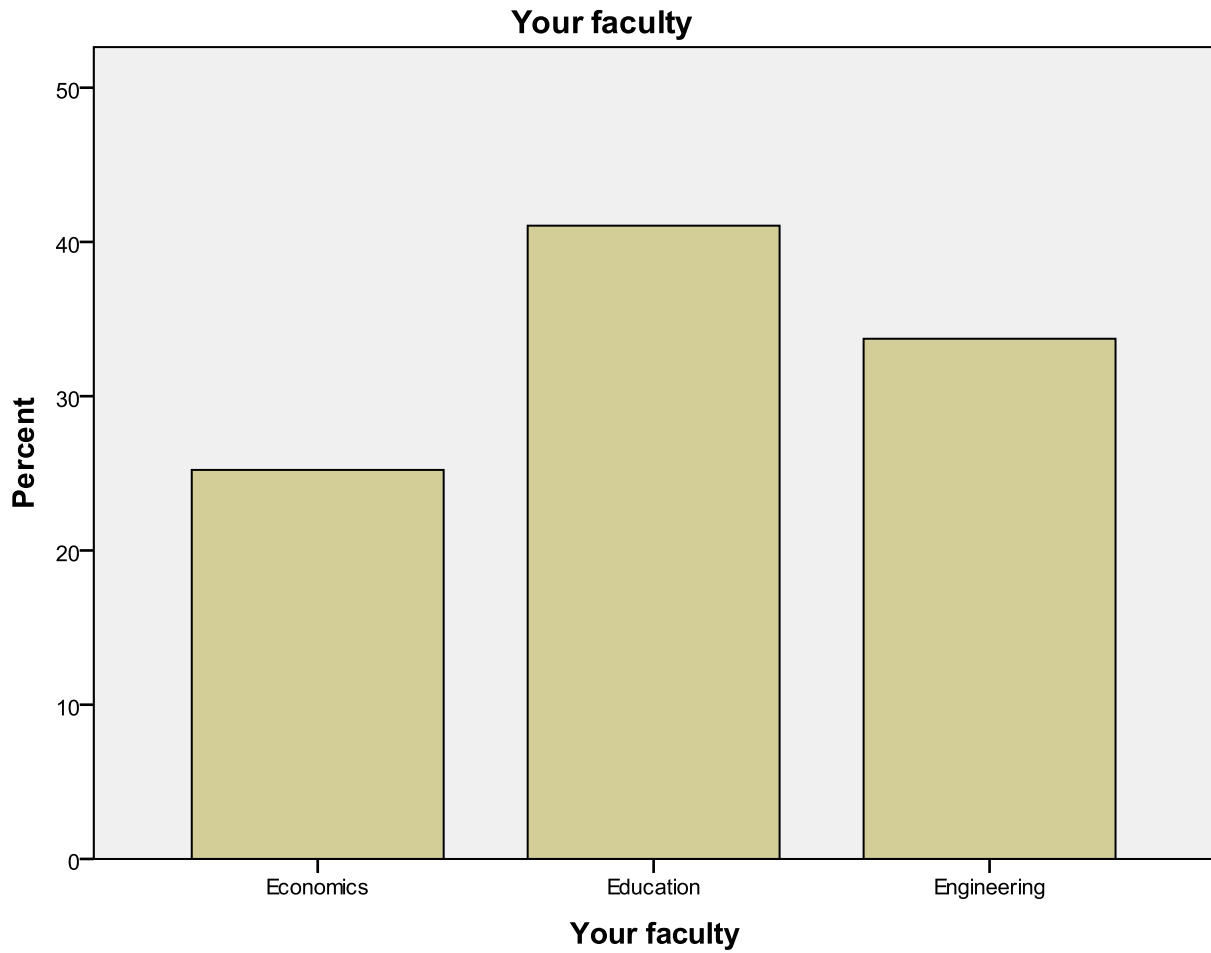
Statistika							
		Vaš fakultet	Odsjek	Trenutni nivo studija	Godina studija	Nivo obrazovanja planiran	Godišnja naknada za obrazovanje u KM
N	Validno	341	309	341	329	328	335
	Nepotpuno	0	32	0	12	13	6

U Prikazu iznad možemo vidjeti statistiku vezanu za prvih šest pitanja koja se odnose na opšte informacije. Možemo primjetiti da nedostaju neke vrijednosti koje se odnose na sljedeća pitanja: odsjek, godina studija, nivo obrazovanja planiran u budućnosti I godišnja naknada za obrazovanje koja se može izdvojiti. 63 vrijednosti nedostaje.

### Prikaz 2.

Vaš fakultet					
		Učestalost	Procenat	Validni procenat	Zbirni procenat
Validno	Ekonomija	86	25.2	25.2	25.2
	Edukacijski	140	41.1	41.1	66.3
	Inžinjering i IT	115	33.7	33.7	100.0
	Total	341	100.0	100.0	

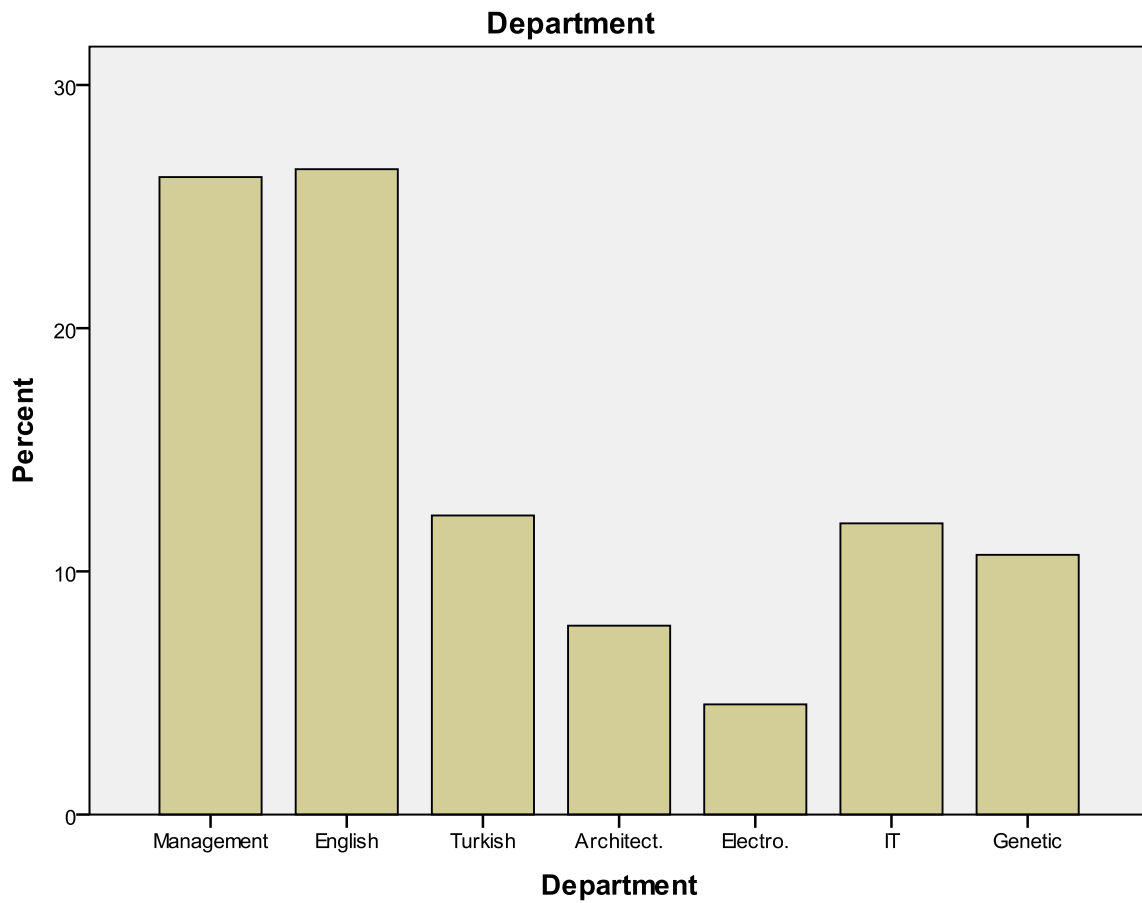




Gore prikazana slika pokazuje učestalost i postotak pitanja vezanih za "Vaš fakultet. Od 341 ispitanog studenta, njih 86 (25.2%) su studenti Ekonomije, 140 (41.1%) su studenti Edukacijskog fakulteta, dok njih 115 (33.7%) su studenti sa Inženjeringa.

**Prikaz 3.**

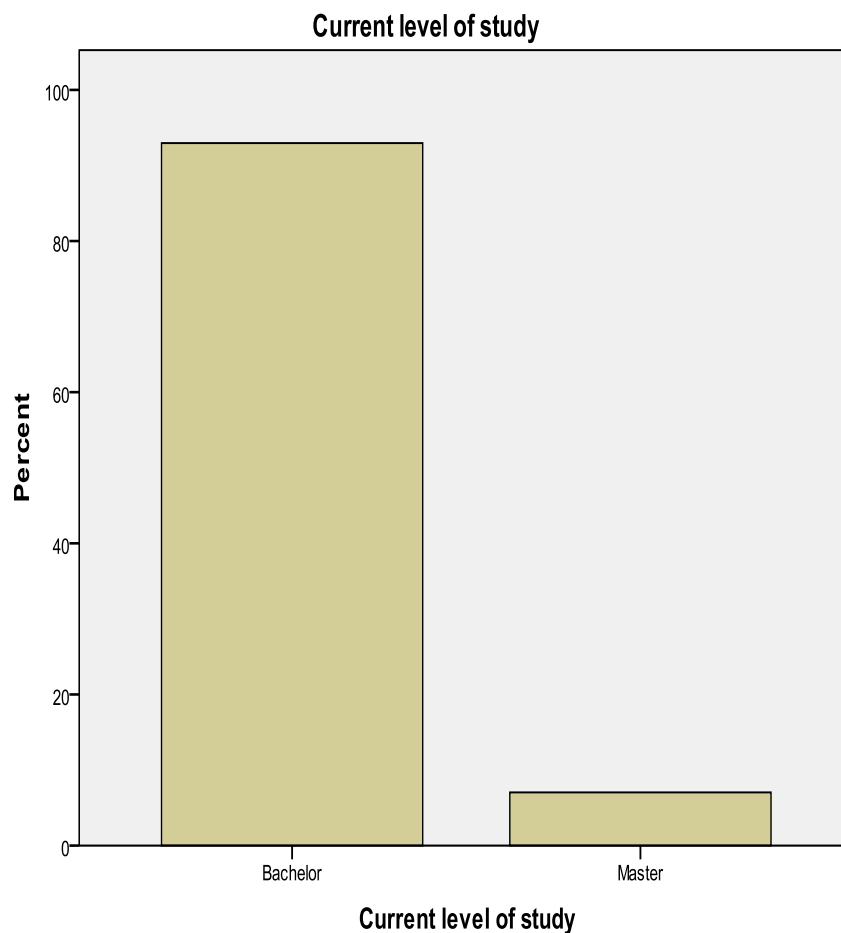
Odsjek					
		Učestalost	Procenat	Validni procenat	Zbirni procenat
Validno	Menadžment	81	23.8	26.2	26.2
	Engleski jezik	82	24.0	26.5	52.8
	Turski jezik	38	11.1	12.3	65.0
	Arhitektura	24	7.0	7.8	72.8
	Elektrotehnika	14	4.1	4.5	77.3
	IT	37	10.9	12.0	89.3
	Genetika	33	9.7	10.7	100.0
	Total	309	90.6	100.0	
Nepotpuno	Sistem	32	9.4		
Total		341	100.0		



Gornji prikaz ukazuje na učestalost i procenat sa odsjeka. Najviše studenata je sa odsjeka za Engleski jezik (82), odsjek za Menadžment (81), i odsjek za Turski jezik (38).

**Prikaz 4.**

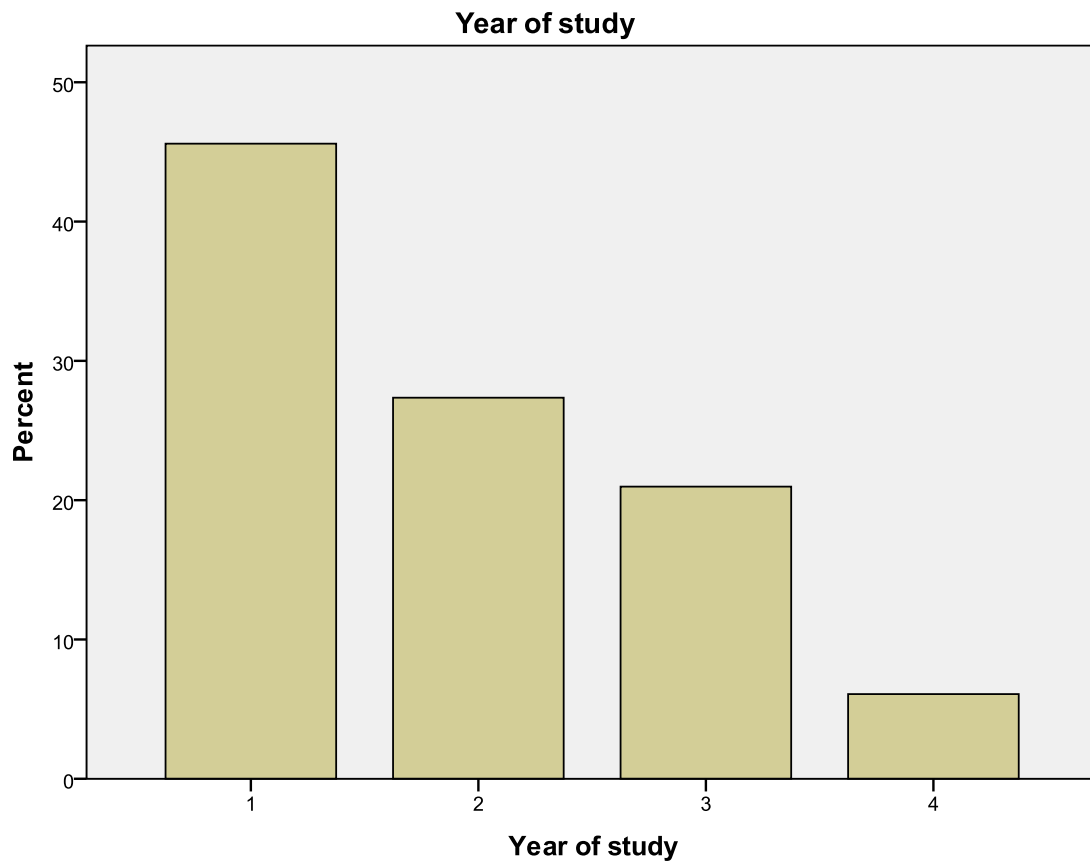
Trenutni nivo studija					
		Učestalost	Procenat	Validni procenat	Zbirni procenat
Validno	Dodiplomci	317	93.0	93.0	93.0
	Postdiplomci	24	7.0	7.0	100.0
	Total	341	100.0	100.0	



Gore navedeni prikaz pokazuje Trenutni nivo studija, učestalost i postotak. Primjetno je da je velika većina studenata na Dodiplomskom studiju (93%), dok je njih 7% na Postdiplomskom studiju.

**Prikaz 5.**

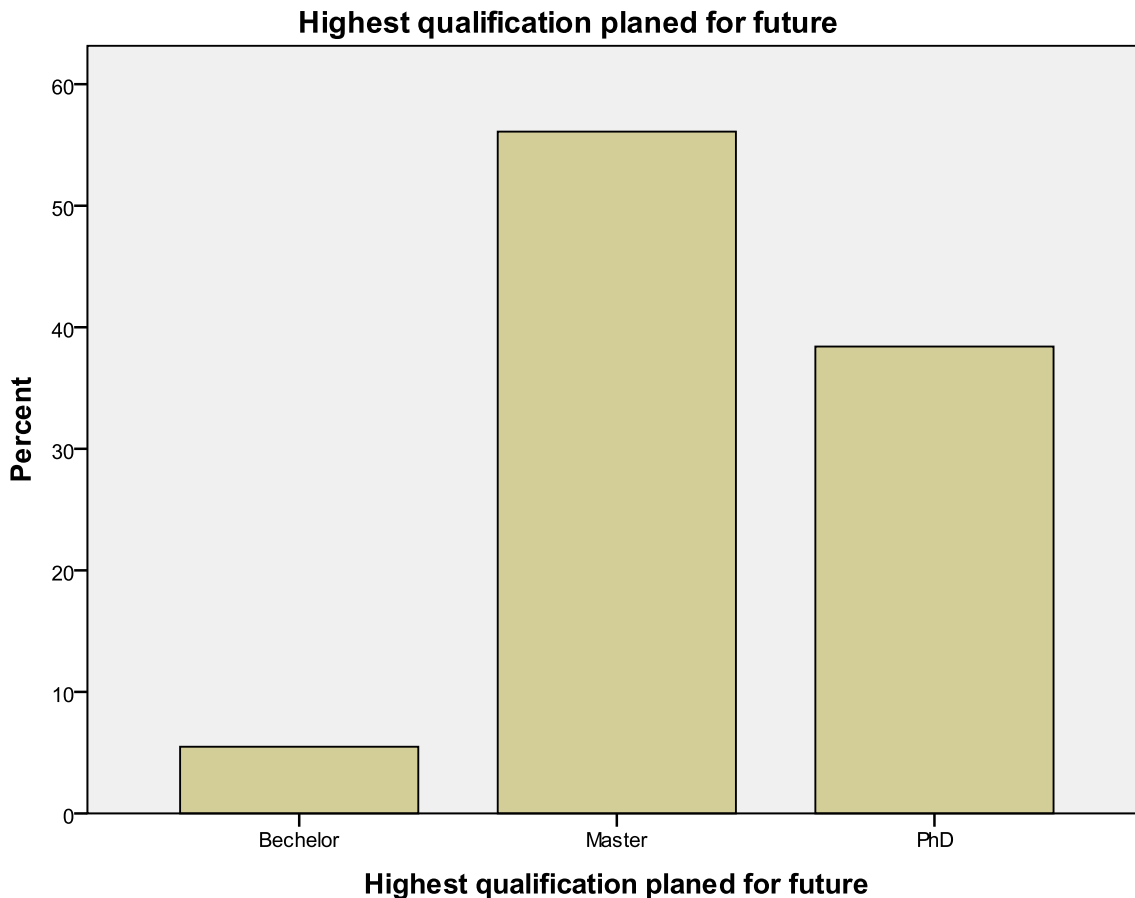
Godina studija					
		Učestalost	Procenat	Validni procenat	Zbirni procenat
Validno	1	150	44.0	45.6	45.6
	2	90	26.4	27.4	72.9
	3	69	20.2	21.0	93.9
	4	20	5.9	6.1	100.0
	Total	329	96.5	100.0	
Nepotpuno	Sistem	12	3.5		
Total		341	100.0		



Gore navedeni prikaz pokazuje učestalost i procenat pitanja vezanog za “Godina studija”. Primjećujemo da je većina ispitanih studenata na I godini, a najmanje ih je ispitano sa IV godine studija.

**Prikaz 6.**

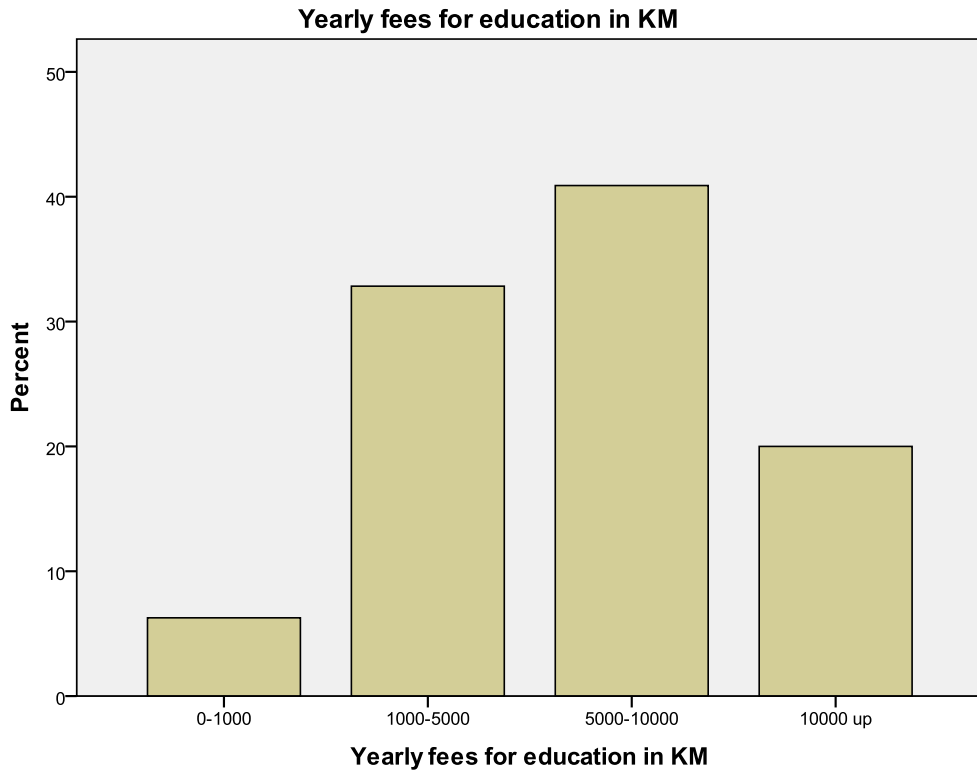
Nivo obrazovanja planiran za budućnost					
		Učestalost	Procenat	Validni procenat	Zbirni procenat
Validno	Dodiplomski	18	5.3	5.5	5.5
	Magistarski	184	54.0	56.1	61.6
	PhD	126	37.0	38.4	100.0
	Total	328	96.2	100.0	
Ne potpuno	Sistem	13	3.8		
Total		341	100.0		



Gore navedeni prikaz pokazuje učestalost i procenat za pitanje koje se odnosi na Najviši stepen obrazovanja planiran za budućnost. "Primjećujemo da većina studenata, njih 54%, planiraju završiti Magistarski studij.

**Prikaz 7.**

Godišnja naknada za obrazovanje u KM					
		Učestalost	Procenat	Validni procenat	Zbirni procenat
Validno	0-1000	21	6.2	6.3	6.3
	1000-5000	110	32.3	32.8	39.1
	5000-10000	137	40.2	40.9	80.0
	10000 up	67	19.6	20.0	100.0
	Total	335	98.2	100.0	
Nepotpuno	Sistem	6	1.8		
Total		341	100.0		



Gore navedeni prikaz pokazuje učestalost i procenat za pitanje koje se odnosi na “Godišnji prihod za obrazovanje, izražen u KM”. Od 341 ispitanog studenta većina ih je potrošila između 5000 i 10000 KM (40.2%) na obrazovanje za godinu dana.

**Prikaz 8.**

Statistika						
		Spol	Dob	Državljanstvo	Okolnosti finansiranja obrazovanja	Da li imate stipendiju?
N	Validno	339	340	338	338	333
	Ne potpuno	2	1	3	3	8

U gornjem prikazu vidimo statističke podatke za prvih šest pitanja vezanih za demografske informacije. Nedostaje 17 vrijednosti.

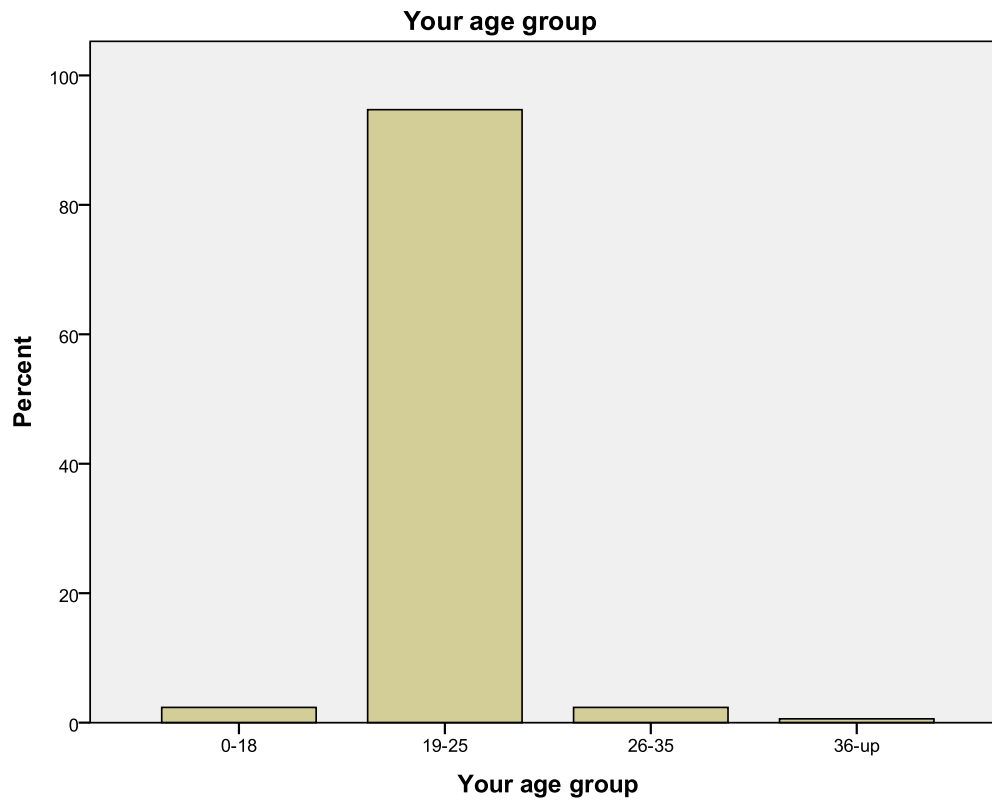
**Prikaz 9.**

Spol					
		Učestalost	Procenat	Validni procenat	Zbirni procenat
Validno	Muški	146	42.8	43.1	43.1
	Ženski	193	56.6	56.9	100.0
	Total	339	99.4	100.0	
Nepotpuno	Sistem	2	.6		
Total		341	100.0		

Gore navedeni prikaz pokazuje učestalost i procenat za pitanje koje se odnosi na "Spol". Primjećujemo da je 56.6% studenata Internacionalnog Burch Univerziteta ženskog spola.

**Prikaz 10.**

Dob					
		Učestalost	Procenat	Validni procenat	Zbirni procenat
Validno	0-18	8	2.3	2.4	2.4
	19-25	322	94.4	94.7	97.1
	26-35	8	2.3	2.4	99.4
	36-up	2	.6	.6	100.0
	Total	340	99.7	100.0	
Nepotpuno	Sistem	1	.3		
Total		341	100.0		

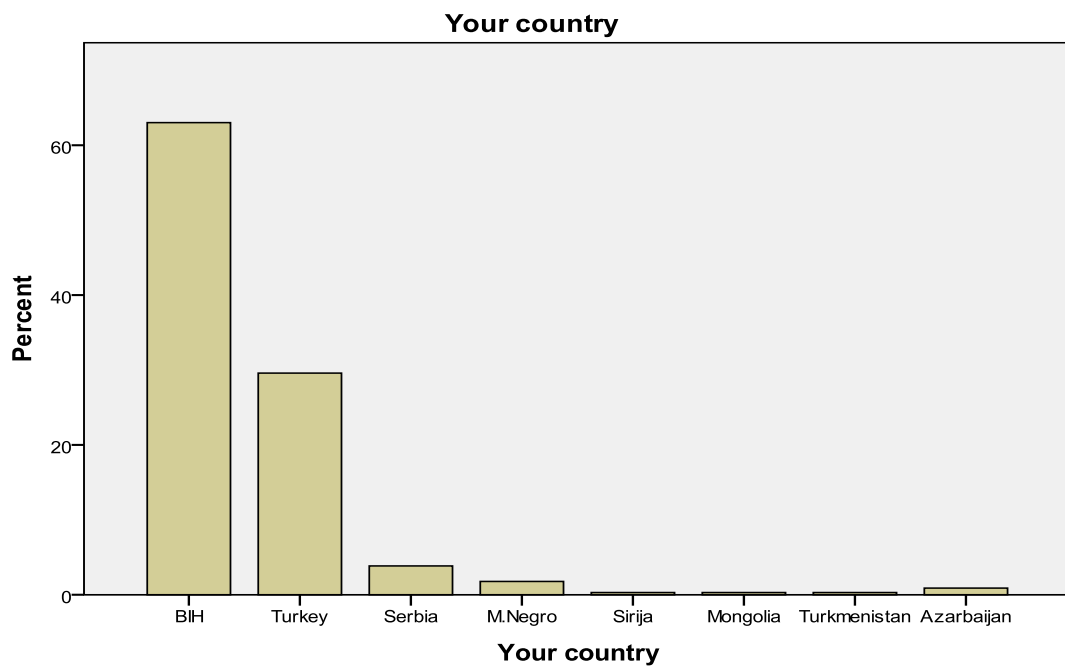


Gore navedeni prikaz pokazuje učestalost i procenat za pitanje koje se odnosi na “Dob”. Većina studenata je u grupi od 19-25 godina (94.4%).



**Prikaz 11.**

Državljanstvo					
		Učestalost	Procenat	Validni procenat	Zbirni procenat
Validno	BIH	213	62.5	63.0	63.0
	Turska	100	29.3	29.6	92.6
	Srbija	13	3.8	3.8	96.4
	C.Gora	6	1.8	1.8	98.2
	Sirija	1	.3	.3	98.5
	Mongolija	1	.3	.3	98.8
	Turkmenistan	1	.3	.3	99.1
	Azerbajdžan	3	.9	.9	100.0
	Total	338	99.1	100.0	
Nepotpuno	Sistem	3	.9		
Total		341	100.0		

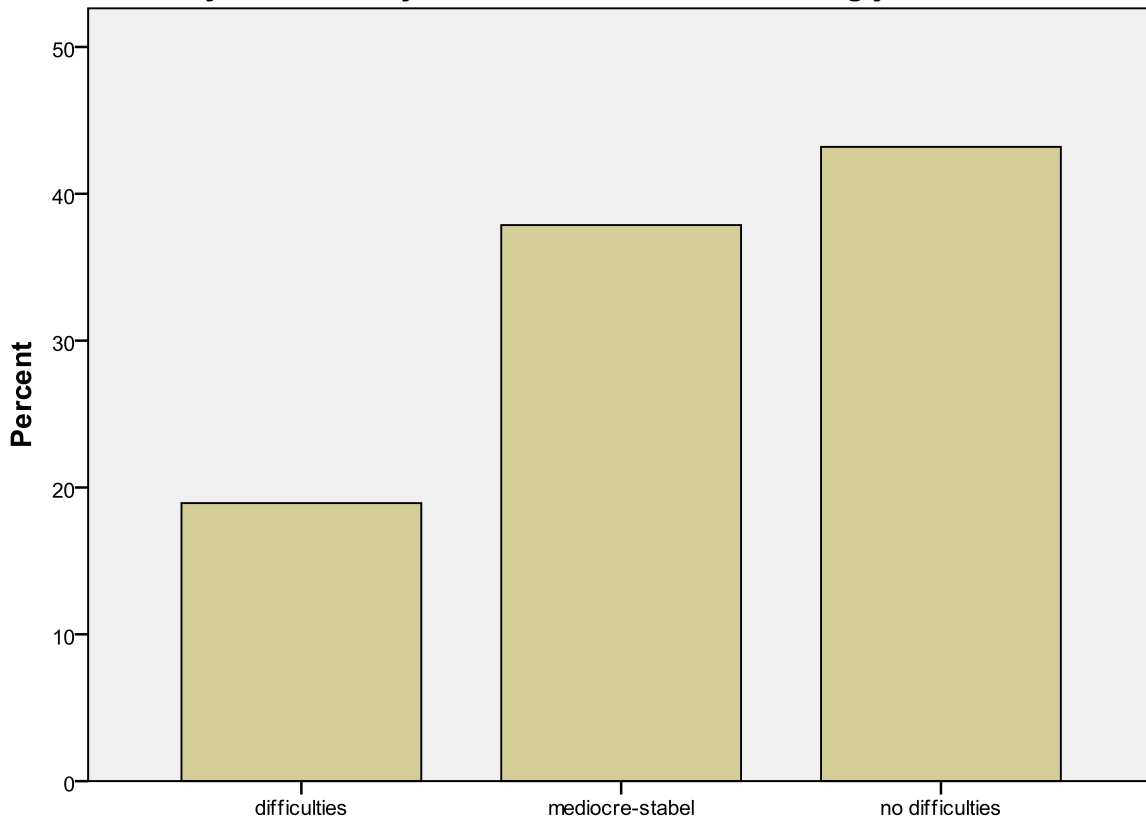


Gore navedeni prikaz pokazuje učestalost I procenat za pitanje koje se odnosi na “Državljanstvo”. Primjećujemo da je većina studenata iz BiH, slijedi Turska I Srbija.

**Prikaz 12.**

Kako biste opisali Vaše okolnosti finansiranja obrazovanja?					
		Učestalost	Procenat	Validni procenat	Zbirni procenat
Validno	Sa poteškočama	64	18.8	18.9	18.9
	Srednje-stabilno	128	37.5	37.9	56.8
	Bez poteškoča	146	42.8	43.2	100.0
	Total	338	99.1	100.0	
Nepotpuno	Sistem	3	.9		
Total		341	100.0		

**How would you describe your circumstances in financing your education?**

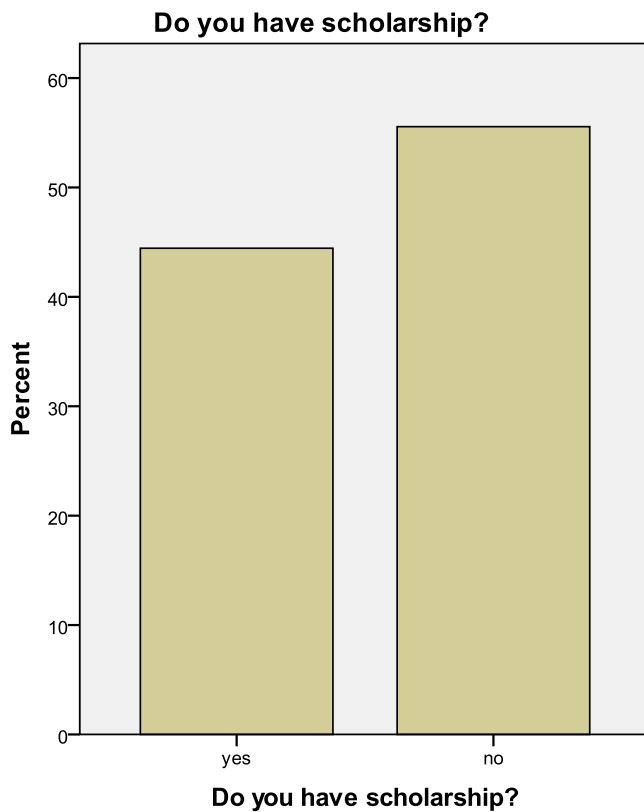


**How would you describe your circumstances in financing your education?**

Gore navedeni prikaz pokazuje učestalost i procenat za pitanje koje se odnosi na pitanje “Kako biste opisali Vaše okolnosti finansiranja obrazovanja”. Vidimo da većina studenata nema problema sa finansiranjem svog obrazovanja (42.8%).

**Prikaz13.**

Da li imate stipendiju?					
		Učestalost	Procenat	Validni procenat	Zbirni procenat
Validno	da	148	43.4	44.4	44.4
	ne	185	54.3	55.6	100.0
	Total	333	97.7	100.0	
Nepotpuno	Sistem	8	2.3		
Total		341	100.0		



Gore navedeni prikaz pokazuje učestalost i procenat za pitanje koje se odnosi na pitanje “Da li imate stipendiju”. Od 341 studenta koji su ispitani, 185 studenata (54.3%) je reklo da nemaju stipendiju dok je njih 148 (43.4%) sa stipendijom. Nedostaje 8 vrijednosti.

Opisna statistika – Akademsko osoblje					
	N	Minimalno	Maksimalno	Srednje	Std. Devijacija
Akademsko osoblje pruža povratnu informaciju o mom napretku	341	1.00	7.00	5.0264	1.57252
Akademsko osoblje je visoko obrazovano I posjeduje iskustvo u svom relevantnom polju	341	1.00	7.00	5.1730	1.46005
Akademsko osoblje odvaja dovoljno vremena za konsultacije	341	1.00	7.00	5.2962	1.50985
Akademsko osoblje posjeduje znanje da odgovori na sva pitanja vezana za predmet	337	1.00	7.00	5.3828	1.37323
Akademsko osoblje ima dobru komunikaciju u učionici	340	1.00	7.00	5.3882	1.42124
Kada imam problem, akademsko osoblje pokazuje interes u rješavanju istog	339	1.00	7.00	5.4366	1.57400
Akademsko osoblje nikad nije prezaposleno da mi pomogne	341	1.00	7.00	5.5308	1.49600
Akademsko osoblje ima pozitivan stav prema studentima	339	1.00	7.00	5.5900	1.48165
Akademsko osoblje se prema meni odnosi na brižan I uljudan način	340	1.00	7.00	5.7441	1.40242
Validno N (lističi)	335				

**Akademsko osoblje:** Možemo primjetiti da je ukupna srednja vrijednost 5.46. To pokazuje da su studenti opredjeljeni između djelimičnog i umjerenog slaganja sa izjavama iz upitnika, te da imaju pozitivan stav prema akademskom osoblju. Najviša srednja vrijednost (5.7441) odnosi se na pitanje “Akademsko osoblje se prema meni odnosi na brižan i uljudan način”. Najniža srednja vrijednost (5.0264) odnosi se na pitanje “Akademsko osoblje pruža povratnu informaciju o mom napretku”.

Opisna statistika-Usluge osoblja					
	N	Minimalno	Maksimalno	Srednje	Std. Devijacija
Kada imam problem, administrativno osoblje pokazuje iskreni interes u rješavanju istog	341	1.00	7.00	4.9736	1.61315
Administrativno osoblje pruža individualnu pažnju na brižan način	341	1.00	7.00	4.9091	1.61626
Administrativno osoblje nikad nije prezaposleno da mi pomogne	341	1.00	7.00	4.9296	1.58329
Administrativni uredi vode tačnu I dostupnu dokumentaciju	341	1.00	7.00	4.9032	1.65192
Kada osoblje obeća da će nešto učiniti to I ispune	341	1.00	7.00	4.7038	1.69696
Radno vrijeme administrativnih ureda mi lično odgovara	340	1.00	7.00	5.1118	1.63277
Administrativno osoblje ima pozitivan radni stav prema studentima	340	1.00	7.00	5.0676	1.63249
Administracija ima dobru komunikaciju sa studentima	340	1.00	7.00	5.1176	1.64496
Administrativno osoblje posjeduje znanje vezano za procedure	340	1.00	7.00	4.9529	1.68915
Osoblje se odnosi s poštovanjem prema svim studentima jednako	340	1.00	7.00	4.9147	1.75365
Osoblje poštuje moju privatnost vezano za informacije koje im pružam	340	1.00	7.00	5.1471	1.67811
Validno N (lističi)	340				

**Usluge osoblja:** Kada gledamo rezultate analize o uslugama administrativnog osoblja, primjećujemo da je sveobuhvatna srednja vrijednost 5.0. To pokazuje da se student djelimično slažu sa izjavama iz upitnika, te da je njihovo mišljenje vezano za usluge osoblja u rangi umjerenog slaganja. Najviša srednja vrijednost (5.1471) odnosi se na pitanje “Osoblje poštuje moju privatnost vezano za informacije koje im pružam”. Najniža srednja vrijednost (4.7038) veže se za pitanje “Kada osoblje obeća da će nešto učiniti to I ispune”.

Opisna statistika - Kampus					
	N	Minimaln o	Maksimaln o	Srednje	Std. Devijacija
Parking na Univerzitetu je adekvatan	340	1.00	7.00	4.8824	1.86039
Univerzitet ima pristupačnu lokaciju	340	1.00	7.00	4.9235	1.72950
Institucija ima idealnu lokaciju sa odličnim kampusom I izgledom	340	1.00	7.00	4.9706	1.73945
Okruženje Univerziteta je sigurno	340	1.00	7.00	4.9882	1.86408
Institucija ima profesionalan izgled/imid	340	1.00	7.00	5.3471	1.63935
Validno N (listići)	340				

**Kampus:** Gornja tabela prikazuje mišljenje studenata vezano za Kampus. Primjećujemo da je sveobuhvatna srednja vrijednost 5.02. To znači da se student djelimično slažu sa izjavama vezanim za kampus. Najviša srednja vrijednost (5.3471) odnosi se na pitanje “Institucija ima profesionalan izgled/imid”. Najniža srednja vrijednost (4.8824) odnosi se na pitanje “Parking na Univerzitetu je adekvatan”.

Opisna statistika - Usluge					
	N	Minimaln o	Maksimaln o	Srednje	Std. Devijacija
Zdravstvene usluge su adekvatne	339	1.00	7.00	4.5487	1.73882
Univerzitet pruža usluge studentima sa posebnim potrebama	338	1.00	7.00	4.7012	1.64940
Upiti/žalbe se rješavaju brzo I efikasno	339	1.00	7.00	4.7552	1.70856
Institucija cijeni povratne informacije od studenata u cilju poboljšanja svojih usluga	339	1.00	7.00	4.8968	1.69527
Institucija potiče uspostavu studentskog parlamenta	339	1.00	7.00	5.0088	1.67206
Studentima je dato dosta slobode	339	1.00	7.00	5.0354	1.65481
Informacije dobivene preko web stranice su adekvatne	337	1.00	7.00	5.0682	1.67921
Institucija ima jednostavne I standardizovane procedure za usluge	339	1.00	7.00	5.1032	1.49495
Institucija pruža odlične usluge savjetovanja	339	1.00	7.00	5.1062	1.53478

Institucija pruža usluge u okviru očekivanog I razumnog vremenskog okvira	339	1.00	7.00	5.1445	1.53260
Osjećam se samouvjerenom I sigurno u svom odnosu sa Institucijom	339	1.00	7.00	5.3038	1.58926
Validno N (listići)	336				

**Usluge:** Kada govorimo o uslugama, primjećujemo da je sveobuhvatna srednja vrijednost 4.97. To nam kazuje da se studenti djelimično slažu sa izjavama iz ovog upitnika, što kaže da imaju djelimično dobro mišljenje o Univerzitetu I njegovim uslugama. Najveća srednja vrijednost (5.3038) se povezuje sa pitanjem “Osjećam se samouvjerenom I sigurno u svom odnosu sa Institucijom”. Najniža srednja vrijednost (4.5487) povezuje se sa pitanjem “Zdravstvene usluge su adekvatne”.

Opisna statistika – Programi					
	N	Minimalno	Maksimalno	Srednje	Std. Devijacija
Diplomirani sa ove institucije lako dolaze do posla	340	1.00	7.00	4.8176	1.66934
Institucija nudi ugledne programe	340	1.00	7.00	5.0265	1.60269
Institucija nudi programe sa fleksibilnim silabusom	340	1.00	7.00	5.0441	1.59492
Institucija nudi širok spektar programa sa raznim specijalizacijam	340	1.00	7.00	5.0500	1.53825
Institucija nudi dobre I kvalitetne programe	340	1.00	7.00	5.1529	1.56100
Validno N (listići)	340				

**Programi:** Kada govorimo o programima, prema ovom istraživanju primjećujemo da je sveobuhvatna srednja vrijednost 5.02. To nam kazuje da je mišljenje studenata prema programima “djelimično slaganje”. Najviša srednja vrijednost (5.1529) se odnosi na pitanje “Institucija nudi ugledne Programe”. Najniža srednja vrijednost (4.8176) se odnosi na pitanje “Diplomirani sa ove institucije lako dolaze do posla”.

Lični razvoj					
	N	Minimalno	Maksimalno	Srednje	Std. Devijacija
Sportski I rekreacijski sadržaji na univerzitetu su adekvatni	338	1.00	7.00	4.2130	1.91563
Usluge I sadržaji umjetnosti na univerzitetu su adekvatni (muzika, fotografija, slikarstvo itd.)	338	1.00	7.00	4.3314	1.83349
Vannastavne aktivnosti (seminari, radionice) na univerzitetu su adekvatne	338	1.00	7.00	4.6923	1.78021
Univerzitet podržava projekte vezane za lični razvoj studenata	338	1.00	7.00	4.7544	1.70234
Programi Internacionalne saradnje na Univerzitetu (razmjena studenata, posjete itd.) su adekvatni	338	1.00	7.00	4.8254	1.76237
Validno N (listići)	338				

Kafeterija					
	N	Minimalno	Maksimalno	Srednje	Std. Devijacija
Cijene u Univerzitetskoj kafeteriji su odgovarajuće	339	1.00	7.00	3.7375	1.92587
Raznovrsnost hrane je adekvatna	339	1.00	7.00	3.7611	1.86976
Univerzitetska kafeterija nudi kvalitetan izbor hrane I pića	339	1.00	7.00	4.2183	1.89350
Univerzitetska kafeterija je uglavnom čista I sređena	339	1.00	7.00	4.6106	1.87998
Osoblje kafeterije nudi dobru uslugu studentima	339	1.00	7.00	4.6667	1.99209
Validno N (listići)	339				



Usluge obrazovanja					
	N	Minimalno	Maksimalno	Srednje	Std. Devijacija
Usluge Univerzitetske biblioteke su adekvatne	339	1.00	7.00	5.1062	1.67135
Univerzitet pruža moderne informacijske tehnologije studentima	339	1.00	7.00	5.1652	1.68068
Akaderske usluge su adekvatne za akademsko obrazovanje	338	1.00	7.00	5.1982	1.48955
Univerzitetske laboratorije su adekvatne za kvalitetno obrazovanje	339	1.00	7.00	5.2242	1.66318
Univerzitet ima modern opremu	339	1.00	7.00	5.2832	1.61246
Veličina učionica je adekvatna za kvalitetno obrazovanje	338	1.00	7.00	5.3491	1.54344
Validno N (lističi)	338				

**Lični razvoj:** Ako analiziramo rezultate ličnog razvoja, primjećujemo da je cjelokupna srednja vrijednost 4.56. To nam kazuje da je mišljenje studenata o ličnom razvoju između “djelimično se slažem” I “neutralan”. Najviša srednja vrijednost (4.8254) se povezuje sa pitanjem “Programi Internacionalne saradnje na Univerzitetu (razmjena studenata, posjete itd.) su adekvatni”. Najniža srednja vrijednost (4.2130) je povezana sa pitanjem “Sportski I rekreacijski sadržaji na univerzitetu su adekvatni”.

**Kafeterija:** Ako analiziramo rezultate za kafeteriju, primjećujemo da je sveobuhvatna srednja vrijednost 4.28. To nam kazuje da studenti imaju neutralno mišljenje vezano za Kafeteriju. Najviša srednja vrijednost (4.6667) je povezana sa pitanjem “Osoblje kafeterije nudi dobru uslugu studentima “. Najniža srednja vrijednost (3.7375) je povezana sa pitanjem “Cijene u Univerzitetskoj kafeteriji su odgovarajuće”.

**Usluge obrazovanja:** Kada govorimo o obrazovnim uslugama, primjećujemo da je sveobuhvatna srednja vrijednost 5.22, što nam kazuje da se studenti djelimično slažu kada se radi o obrazovnim uslugama. Najviša srednja vrijednost (5.3491) je povezana sa pitanjem “Veličina učionica je adekvatna za kvalitetno obrazovanje”. Najniža srednja vrijednost (5.1062) je povezana sa pitanjem “Usluge Univerzitetske biblioteke su adekvatne”.

## Zaključak i preporuke

Glavni cilj ovog istraživanja je bio analizirati koliko su studenti Internacionalnog Burch Univerziteta zadovoljni sa uslugama i obrazovanjem koje im se nudi. Cjelokupni rezultat je zadovoljavajući, programi i usluge koje se nude na Univerzitetu su iznad prosjeka. Ali isto tako sadržaji Univerziteta i kafeterija bi se mogli poboljšati. Također preporučuje se Univerzitetu da obrati pažnju na postdiplomske studije, jer većina studenata namjerava nastaviti svoje obrazovanje. Taj se program treba konstantno poboljšavati. Na kraju, ova studija ističe važnost toga da procjena zadovoljstva studenata je odlično sredstvo da se osigura kvaliteta i učinkovitost programa.

## References

[www.burch.edu.ba](http://www.burch.edu.ba)

<http://www.aabri.com/manuscripts/09403.pdf>