

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Urška Belec

**Analiza zadovoljstva Erasmus študentov na Fakulteti za
socialno delo Univerze v Ljubljani**

Diplomsko delo

Ljubljana, 2019

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Urška Belec

**Analiza zadovoljstva Erasmus študentov na Fakulteti za
socialno delo Univerze v Ljubljani**

Diplomsko delo

Mentorica: doc. dr. Bojana Mesec
Somentorica: as. mag. Tamara Rape Žiberna

Ljubljana, 2019

Zahvala

Na začetku bi se rada zahvalila mentorici doc. dr. Bojani Mesec in somentorici as. mag. Tamari Rape Žiberna za vse usmeritve in nasvete, brez katerih bi bila priprava diplomske naloge veliko težja. Hvala predvsem tudi za hitro odzivnost in prijazno besedo ter korekten, strokoven odnos.

Hvala Erasmus koordinatorju Borutu Petroviću Jesenovcu za hitro odzivnost, pomoč pri objavi vprašalnika ter usmeritve glede raziskovanja.

Posebna zahvala velja Erasmus študentom 2018/2019, ki so bili pripravljeni sodelovati pri izpolnjevanju vprašalnika. Brez njih bi bila priprava naloge nemogoča.

Analiza zadovoljstva Erasmus študentov na Fakulteti za socialno delo Univerze v Ljubljani

Povzetek diplomskega del

Na začetku diplomskega dela sem opredelila pojme storitev, kakovost storitve ter pomen zadovoljstva z izobraževalnim procesom. Ker sem raziskovala prav zadovoljstvo študentov s študijem, sem v teoretičnem uvodu poudarila, zakaj je raziskovanje zadovoljstva pomembno, čemu služi in kaj vse je potrebno pri tem upoštevati. Naštela sem tudi ovire, zaradi katerih je raziskovanje zadovoljstva oteženo. Na kratko sem opisala mednarodno izobraževanje, zgodovino in cilje programa Erasmus.

V namen raziskave sem v spletnem portalu lka sestavila vprašalnik. Na podlagi odgovorov sem ugotovila, da so Erasmus študenti na splošno zelo zadovoljni z opravljeno izmenjavo na Fakulteti za socialno delo ter da so študentke in študenti višjih starosti bolj zadovoljni s študijem. Višje je ocenjeno zadovoljstvo z osebjem kot s samim študijem in prostori fakultete. Največ informacij pridobijo pri Erasmus koordinatorju, s katerim so tudi zelo zadovoljni. Z raziskavo sem še primerjala pričakovanja tujih študentov pred izmenjavo in dejansko izpolnitev teh pričakovanj. Ugotovila sem, da so pričakovanja v večini dosežena oziroma celo presežena. Najpomembnejši kriterij študentov za izbor Erasmus destinacije so mesto in kultura ter družabno življenje.

Ključne besede: kakovost, zadovoljstvo, mednarodno izobraževanje

Evaluation of Erasmus student satisfaction, studying at the Faculty of Social Work, University of Ljubljana

Graduation Thesis Abstract

In the diploma thesis I researched the level of satisfaction of Erasmus students studying at the Faculty of Social Work in Ljubljana. At the beginning I explained concept of service, quality of service and the importance of users' satisfaction. I emphasized the importance of evaluating satisfaction of the educational process and pointed out some obstacles that may occur. I have also explained Erasmus program, its history and aims. For the research needs I have prepared the questionnaire in the web application lka. The research has shown that in general Erasmus students are very satisfied with the study at the Faculty of social work. Higher satisfaction level is found among female and older students. Students are more satisfied with the faculty's staff comparing to study itself. Data has shown that expectations before the mobility are mostly fulfilled. Most of the informations are provided by the Erasmus coordinator, with whom Erasmus students are most satisfied comparing to other faculty staff. Most important criteria impacting students' decision to study abroad is the city, culture and social life.

Keywords: quality, satisfaction, international exchange

Kazalo vsebine

1	Pregled problematike	1
1.1	Opredelitev pojmov	1
1.1.1	Koncept storitve.....	1
1.1.2	Kakovost storitve	2
1.1.3	Zadovoljstvo porabnikov storitev	3
1.2	Merjenje zadovoljstva.....	4
1.2.1	Vrste evalvacij	4
1.2.2	Zakaj meriti zadovoljstvo?	5
1.2.3	Težavnost merjenja kakovosti in zadovoljstva	6
1.3	Mednarodno izobraževanje v Evropi.....	7
1.3.1	Zgodovina Erasmus + programa	7
1.3.2	Cilji Erasmus + programa.....	8
1.3.3	Erasmus statistika	9
1.3.4	Motivacija Erasmus študentov za študij	10
2	Formulacija problema	11
3	Metodologija.....	13
3.1	Vrsta raziskave.....	13
3.2	Merski instrumenti in viri podatkov	13
3.3	Populacija in vzorčenje	13
3.4	Zbiranje podatkov	14
3.5	Obdelava in analiza podatkov	15
4	Rezultati.....	16
5	Razprava.....	33
6	Sklepi.....	36
7	Predlogi.....	37
8	Literatura	39
9	Priloge	43
9.1	Vprašalnik.....	43

Kazalo grafov:

Graf 4.1: Spol tujih študentov 2018/2019	16
Graf 4.2: Starost tujih študentov 2018/2019.....	16
Graf 4.3: Čas izmenjave tujih študentov 2018/2019	16
Graf 4.4: Spol anketiranih študentov	17
Graf 4.5: Starost anketiranih študentov	17
Graf 4.6: Čas mobilnosti anketiranih študentov	18
Graf 4.7: Izkušnja Erasmus izmenjave	19
Graf 4.8: Informacija o možnosti izmenjave na Fakulteti za socialno delo (navedbe)	19
Graf 4.9: Kriteriji za izbor destinacije izmenjave (povprečje)	20
Graf 4.10: Pridobivanje informacij pred izmenjavo in med njo (v navedbah).....	21
Graf 4.11: Zadovoljstvo z delom profesorjev, asistentov in s študijskim programom.....	23
Graf 4.12: Zadovoljstvo z delom osebja in drugih na Fakulteti za socialno delo v povprečju	24
Graf 4.13: Zadovoljstvo s prostori in storitvami fakultete	26
Graf 4.14: Primerjava pričakovanj in izpolnitve	30
Graf 4.15: Razlika v splošnem zadovoljstvu po starosti	31
Graf 4.16: Razlika priporočitve Erasmus destinacije po spolu	32
Graf 4.17: Razlika v zadovoljstvu glede na čas opravljanja izmenjave	32

Kazalo tabel

Tabela 4.1: Informacija o možnosti izmenjave na Fakulteti za socialno delo.....	19
Tabela 4.2: Pomembnost kriterijev za izbor destinacije izmenjave	20
Tabela 4.3: Pridobivanje informacij pred in med izmenjavo	21
Tabela 4.4: Zadovoljstvo z delom profesorjev, asistentov in s študijskim programom	22
Tabela 4.5: Zadovoljstvo z delom osebja in drugih na Fakulteti za socialno delo.....	24
Tabela 4.6: Zadovoljstvo s prostori in storitvami fakultete.....	25
Tabela 4.7: Pogostost obiskovanja knjižnice.....	26
Tabela 4.8: Raba knjižnih prostorov in storitev	27
Tabela 4.9: Zadovoljstvo z elementi knjižnice.....	27
Tabela 4.10: Nivo pričakovanj pred izmenjavo.....	28
Tabela 4.11: Izpolnitev pričakovanj	29
Tabela 4.12: Splošno zadovoljstvo z izmenjavo	30
Tabela 4.13: Verjetnost priporočitve Fakultete za socialno delo	31

1 Pregled problematike

1.1 Opredelitev pojmov

1.1.1 Koncept storitve

Vsakodnevno se kot uporabniki poslužujemo številnih storitvenih dejavnosti. Poleg storitev, ki jih nudijo prevozniki, trgovine, banke ipd., mednje štejemo tudi celotno zdravstvo, šolstvo, dejavnosti kulturnih organizacij ter nepridobitnih in dobrodelnih organizacij. Eno ključnih vprašanj storitvenih organizacij je, katere storitve ponuditi na najoptimalnejši način, torej kako zagotoviti zadovoljstvo uporabnikov (Potočnik, 2004).

Storitve so širok pojem, in je zato težko opredeljiv. Izraz izhaja iz latinske besede *servio*, kar pomeni: delati za nekoga, služiti komu, izvajati, ponujati, zadovoljevati (Snoj, 1998).

Med avtorji je možno najti različne opredelitve pojma storitve. Z definicijami se osredotočajo na različne vidike oziroma lastnosti storitev. Težavo pri opredeljevanju predstavlja nesnovnost storitev, njihova pestrost ter kratka zgodovina ukvarjanja z managementom storitev (Kajzer, 2008). Kotler (1996) opredeli storitev kot »dejanje ali delovanje, ki ga ena stran ponudi drugi in je po svoji naravi neotipljivo in ne pomeni posedovanja nečesa. Njena izvedba je lahko ali pa ni povezana s fizičnimi izdelki«. Podobno definicijo poda Grönroos (1990), ki opredeli storitev kot aktivnost ali serijo aktivnosti, pri čemer gre za interakcijo med odjemalcem in izvajalcem storitve. Devetak (1995) se pri definiciji opira na razlikovanje z izdelki, in tako storitev pojasni z naštevanjem primerov storitev in dejstvom, da je storitev plačana, usluga pa je brezplačna. Snoj (1983) meni, da se kot najprimernejša izkaže splošna definicija Dixona in Smitha, ki storitev opredelita kot: »ponudnikovo izvajanje aktivnosti, ki odjemalcu daje korist, vezano na spremenjeno delovanje snovnega izdelka oziroma odjemalca samega«.

Za opredelitev storitve je pomemben koncept storitve, ki obsega štiri sestavine: izkušnje, rezultat storitve, izvajanje storitve in vrednost storitve. Porabniki ocenjujejo kakovost storitve na podlagi izkušenj in zaznanega rezultata. Pomemben je tudi način izvajanja storitve, torej kako uspešen je izvajalec pri vzpostavitvi stika. Kot zadnje pa igra vlogo tudi pridobitev koristi v primerjavi s ceno storitve. Koncept storitve omogoča konkurenčno prednost podjetja oziroma organizacije, pridobitev zvestih porabnikov, torej zvišanje zadovoljstva tako med izvajalci kot porabniki (Potočnik, 2004).

Ustrezne sestavine in povezava med njimi so osnova za uspešno izvajanje storitve, doseženo kakovost in posledično zadovoljstvo porabnikov. Pomembno je, da podjetje ustrezno opredeli naloge notranjih izvajalcev in kontaktnega osebja, torej kaj, kje in na kakšen način kdo dela. Naloge morajo biti jasno zastavljene, ter se spreminjajo v primeru širitve oziroma spremembe koncepta storitve. Da podjetje ustrezno oblikuje storitve, primerne za porabnike, mora raziskati profil porabnikov, njihove demografske, psihografske in vedenjske značilnosti. Vprašati se mora, katere storitve sicer uporabljajo za zadovoljevanje potreb, prav tako pa preveriti konkurenčne storitve. Uspešno podjetje dobro preuči in spremlja proces storitve, predvsem ugotavlja, kako vpliva na porabnike. To je pomembno zaradi spremenljivosti procesa. Ustrezno izoblikovan storitveni proces zadovoljuje potrebe porabnikov, jih vključuje v proces ter znižuje stroške. Struktura in infrastruktura opredeljujeta zmogljivost storitvenega podjetja, torej količino opravljenih storitev v določenem času. Struktura storitvenega podjetja so lokacija, zgradba, oprema in druge fizične sestavine. Pomembno je, da ima podjetje ustrezno fizično podporo, torej dovolj sredstev in ustrezno okolje za izvajanje storitev. Pri infrastrukturi pa gre za načrtovanje, organiziranje, izvajanje in nadziranje (Potočnik, 2004).

Obdobje stalnih družbenih sprememb na področju izobraževanja zahteva prilagajanje novim informacijskim tehnologijam ter stalno dopolnjevanje znanja. Posledica tega je vse večja borba med izobraževalnimi institucijami, ki skušajo ponuditi čim dostopnejše, bolj kakovostne in raznolike storitve (Confintea, 1997). Storitve izobraževanja se od drugih storitev razlikuje po tem, da z ustreznim načinom podajanja ter z ustrezno vsebino ustvarja pogoje za podajanje kakovostne storitve primarnim strankam – študentom (Yeo in Li, 2012).

1.1.2 Kakovost storitve

Kakovost storitev je razlika zaznave porabnika med pričakovano in dejansko prejeta storitvijo. Odvisna je od pričakovanj porabnika ter od ocene postopkov izvedbe storitve in stanja po izvedbi, je torej subjektivna. Kakovost storitve je težko merljiva, saj je odvisna od dejavnikov, ki niso oprijemljivi, prav tako je interpretacija pojma med posamezniki različna. Dejavniki kakovosti so značilnosti storitev, ki vplivajo na končno zadovoljstvo porabnikov (Potočnik, 2004).

Dandanes v visokošolskem izobraževanju težko najdemo univerzo ali visokošolsko ustanovo, ki med strateške cilje ne bi uvrstila tudi zagotavljanja kakovosti. Žal znanstveno še nismo tako napredovali, da bi bilo moč utemeljiti, kako je mogoče kakovost izboljševati. Iz

tega sledi, da so mnenja glede izboljševanja kakovosti v posameznih institucijah različna, že zaradi razlik v pojmovanju pojma kakovosti in njegovih meril (Aškerc et al., 2016).

Opredelitev kakovosti izobraževanja je otežena tudi zaradi števila akterjev, ki sodelujejo v procesu izobraževanja. Posamezniki imajo različen pogled na izobraževanje, različne interese in potrebe, kar vodi tudi v različne interpretacije pojma kakovosti (Možina in Klemenčič, 2008). Ferjan (1997) loči med vidikom uporabnikov kadrov, vidikom udeležencev izobraževanja in vidikom managementa v izobraževanju.

Kotler (1996) kakovost opredeli kot zadovoljitev porabnikovih izraženih ali neizraženih potreb, z določenimi lastnostmi in značilnostmi izdelka oziroma storitve. Razlikuje med kakovostjo, ki je skladna pričakovanjem, in kakovostjo delovanja oziroma standardno kakovostjo. Meni, da je ključ do uspeha dosega obeh, zaključuje pa, da je organizacija kakovostna, če ji v večini primerov uspe zadovoljiti potrebe porabnikov.

Kakovost študija je odvisna od številnih akterjev. Poleg učiteljev in njihovih sodelavcev na instituciji in univerzi, pomembno vlogo igrajo tudi študenti, starši, drugi zunanji udeleženci, vsekakor pa tudi sam sistem zaposlovanja, sistem izobraževanja in na koncu državna ureditev. Optimalna kakovost je lahko zagotovljena le, če akterji med seboj sodelujejo, si zaupajo in se spoštujejo (Mihevc idr., 1998).

1.1.3 Zadovoljstvo porabnikov storitev

Pogosto se pojem kakovost storitve neustrezno enači z zadovoljstvom porabnikov. V primerjavi s kakovostjo storitve, ki jo porabnik ocenjuje racionalno, je njegovo zadovoljstvo emocionalno. Izvajalec mora porabnika navdušiti, pozitivno presenetiti, razveseliti (Potočnik, 2004). Ker se je pojem zadovoljstvo razvijal in uporabljal v različnih okoljih in okoliščinah, različnih obdobjih ter za različne namene, se pojmovanje zadovoljstva med posamezniki razlikuje. Opredelitve zadovoljstva si običajno ne nasprotujejo, po večini se dopolnjujejo (Možina, 2007).

Iz številnih raziskav je razbrati, da je pri določenih karakteristikah posameznikov zadovoljstvo višje oziroma nižje. Tako na primer višje stopnje zadovoljstva izražajo ženske ter starejši anketiranci (Understanding Student Satisfaction, 2003).

Kotler in Clarke (1993) se pri opredelitvi lastnih ali tujih izkušenj osredotočita na pomen pričakovanja. Pričakovanja naj bi bila ključna za končno opredelitev zadovoljstva, saj veljajo kot mejnik porabnikove odločitve med dobrim in slabim. Oliver (1997) se ne osredotoča na izkušnje, temveč predvsem na odziv po konkretni uporabi storitve ali izdelka. Poudari torej

končno počutje, občutek izpolnjenosti po uporabi storitve ali izdelka. Solomon (1996) trditve zgoraj omenjenih teoretikov dopolni z intenziteto odziva. Ta naj bi bila v primeru izpolnitve pričakovanj nižja kot v primeru neizpolnitve. Izdelek oziroma storitev pogosteje kritiziramo, kot hvalimo.

Kot že omenjeno, na zadovoljstvo porabnikov vplivajo predvsem njihova pričakovanja. Na pričakovanja pozitivno ali negativno vplivajo porabnikove izkušnje s storitvijo, oglaševanje, javno mnenje ter osebna poznanstva. Potočnik (2004) loči med dvema vrstama pričakovanj:

- Objektivna pričakovanja – tudi »povprečna raven kakovosti«, torej raven pričakovanja večine porabnikov.
- Subjektivna pričakovanja – pričakovanje, vezano le na enega porabnika, ki izraža njegovo počutje v zvezi s storitvijo in mnenje o ustrezni kakovosti.

Ker se vsak udeleženec razlikuje od drugega po svojih izkušnjah in znanju, bo tudi njihova zaznava storitve različna. Pripisovanje lastnosti storitvi in njeno ovrednotenje je odvisno prav od tega, kaj bo porabnik zaznal, kaj si bo zapomnil, kako pa bo to ovrednotil pa od njegovih izkušenj. Poleg omenjenega je treba upoštevati še možnost prevrednotenja zadovoljstva s storitvijo v času, ko porabnik pri vrednotenju uporablja nove izkušnje in drugačno zavest (Možina, 2007).

1.2 Merjenje zadovoljstva

1.2.1 Vrste evalvacij

V Sloveniji je na področju izobraževalne politike spremljanje definirano kot metodološko in sistematično zbiranje informacij za možnost sprotnega reševanja težav v praksi. Evalvacija na drugi strani pa je postopek, ki s pomočjo rezultatov metodološkega dela omogoči oblikovanje ustreznih ciljev in presojo o kakovosti (Pravilnik o posodabljanju vzgojno-izobraževalnega dela, Ur. I. 7/2014).

Glede na obseg in izvajalca ločimo med dvema vrstama evalvacij vzgojno-izobraževalnih organizacij. Prva je samoevalvacija oziroma notranja evalvacija vzgojno-izobraževalnih organizacij, druga pa zunanja evalvacija vzgojno-izobraževalnega sistema in organizacij (Program Erasmus +, b.d.).

Samoevalvacija študijskega procesa je lahko začetna, sprotna ali povratna. Gre za ugotavljanje kakovosti tako imenovanega notranjega življenja procesa, torej oblik pedagoškega dela, želja in ciljev vseh udeležениh. Omogoča ugotavljanje prednosti in slabosti zadanega procesa ter realistično in pravočasno premagovanje problemov oziroma izboljševanje ugotovljenih napak. Na drugi strani zunanjo evalvacijo opravlja država, ki je omejena na finančne in pravne zadeve, povezane s študijem (Mihevc, 1998).

Po 49. členu Zakona o organizaciji in financiranju vzgoje in izobraževanja imajo že od leta 2008 ravnatelji vseh šol in vrtcev dolžnost in odgovornost ugotavljati ter zagotavljati kakovost. Naložena jim je odgovornost izvedbe samoevalvacije ter priprava samoevalvacijskega poročila. Samoevalvacija je postopek, ki ga izvede šola, da se ugotavljajo močne in šibke točke, postavljajo ustrezni cilji ter spremljajo učinki izboljšav oziroma uvedenih sprememb. Podatke pridobijo same na kvalitativen ali kvantitativen način, oprejo pa se lahko tudi na podatke nacionalnih in mednarodnih študij (Ugotavljanje in zagotavljanje kakovosti v vzgoji in izobraževanju, 2019).

1.2.2 Zakaj meriti zadovoljstvo?

Stalne spremembe informacijske in komunikacijske tehnologije zahtevajo posodabljanje študija glede vsebine, učnega gradiva, pedagoških metod. Ker je študij vse bolj naravnan in prilagojen posamezniku, je toliko večja tudi zahteva po ustrezni strokovni službi, korektni mentorski vlogi ter po novem načinu pedagoškega dela. Ključna je tudi ustrezna poklicna usposobljenost učiteljev, torej tudi nudenje ustreznih programov za izpopolnjevanje. Brez raziskovanja kakovosti in zadovoljstva, prilagoditve na spremembe ne morejo biti korektne (Mihevc, 1998).

Zagotavljanje in merjenje kakovosti na področju vzgoje in izobraževanja sta izredno pomembna za razvoj slovenskega vzgojno-izobraževalnega dela kot tudi za razvoj izobraževanja na ravni Evropske unije ter za razvoj na najširši mednarodni ravni. Uveljavljanje dostopnosti in množičnosti šolanja, vseživljenjskega učenja in podaljševanje formalnega izobraževanja zahteva spremljanje in vrednotenje kakovosti dela izobraževalnih institucij ter kakovostno vodenje (Ugotavljanje in zagotavljanje kakovosti v vzgoji in izobraževanju, 2019).

Rezultati OECD študije (2013) kažejo, da so ključni pri ugotavljanju kakovosti prav rezultati ocenjevanja in evalvacije učencev, učiteljev, vodij šol, šol in šolskih sistemov. Uporaba evalvacije in ocenjevanja postaja vse bolj raznolika in se širi. Vključuje vse več

uporabe zunanje evalvacije ter ocenjevanja učiteljev in vodij (Ugotavljanje in zagotavljanje kakovosti v vzgoji in izobraževanju, 2019).

Z ugotavljanjem zadovoljstva porabnikov se pravzaprav spoznavajo tudi možne skrite potrebe porabnikov. Izobraževalna institucija uvidi svoje prednosti in slabosti ter tako izdela konkretne kriterije, s katerimi lahko zviša kakovost svojih storitev. Z ustrezno opredeljenimi kriteriji pa tudi lažje dokazuje kakovost svojega dela v primeru kritik, ter se tako ščiti pred napadi javnosti (Lorenčič, 1996).

Z evalvacijo se evidentirajo problemi, motnje v načrtovanju, pri študijskem procesu in morebitna nestrinjanja med akterji. Začetna, sprotna in povratna samoevalvacija študijskega programa omogoča pravočasno in sprotno reševanje težav, predvsem pa sodelovanje vseh akterjev pri odločanju (Mihevc idr., 1998).

1.2.3 Težavnost merjenja kakovosti in zadovoljstva

Kot sem že pri opredelitvi pojma kakovosti storitve omenila, kakovosti pravzaprav ni mogoče objektivno zasnovati. O kakovosti lahko le posredno sklepamo na podlagi določenih merljivih lastnosti, bodisi vhodnih, procesnih ali izhodnih postavk izobraževalne institucije (Kroflič, 2002). Možina (2014) trdi, da je ugotavljanje kakovosti odvisno od vsakega udeleženega v tem procesu. Pridobili bomo torej tiste lastnosti, ki so bile prepoznane oziroma na katere se bomo osredotočili.

Težavnost ugotavljanja in zagotavljanja kakovosti predstavlja predvsem križanje različnih interesov, pojmovanj, vrednot skupin in posameznikov (Program Erasmus +, 2019). Težavnost merjenja zadovoljstva in posledično kakovosti storitev najlažje obrazložimo s primerjavo le-tega z izdelki. V primerjavi z izdelki so storitve težje merljive, saj so neotipljive. Ne moremo jih videti, občutiti, okusiti, slišati ali vonjati. Prav tako otežuje merljivost storitev dejstvo, da jih ustvarimo in porabimo sočasno, v ta proces pa sta vključena tako izvajalec kot porabnik storitve. Zaradi tega so storitve v primerjavi z izdelki minljive, saj se jih ne da skladiščiti, ter spremenljive, saj je kakovost odvisna od tega, kdo, kje in kdaj jih izvaja. Ocenjevanje ni odvisno le od same izvedbe storitve, predvsem je odvisno od mnenj, vrednot in pričakovanj obstoječih ter morebitnih porabnikov. Za uporabnika izbira storitve predstavlja veliko večje tveganje kot izbira izdelka, saj se ne odloča le o storitvi, temveč tudi o izvajalcu. Kakovost storitve je v veliki meri odvisna od ustrezno vzpostavljenega osebnega stika med porabnikom in izvajalcem storitve (Potočnik, 2004).

Treba je poudariti tudi dejstvo, da uporabnik ni vedno zmožen opredeliti potreb, zahtev in pričakovanj. Prav tako le-te redko jasno izrazi, kar pogosto vodi v opredeljevanje potreb in pričakovanj proizvajalca (Možina, 2007).

1.3 Mednarodno izobraževanje v Evropi

Mednarodno izobraževanje je ključno za posameznikov in družbeni razvoj. Z vključevanjem mladih v izobraževanje na mednarodni ravni ter z usposabljanjem delavcev v izobraževalnih institucijah se razvija visoko kvalificirana delovna sila, ustvarjajo se nova delovna mesta, ter zagotavlja se ekonomska rast in blaginja (Education and training, b.d.).

Erasmus + program je osrednji program na področju izobraževanja in usposabljanja, saj zajema celoten terciarni sektor izobraževanja. Podpira mobilnost študentov, pedagoškega kadra in ostalega osebja. Ime Erasmus je pravzaprav akronim: European Action Scheme for the Mobility of University Students (Pajnič in Belcijan, 2011). Najnovejše zastavljeni sedemletni (2014–2020) program razpolaga s 14,7 milijarde evrov proračunskih sredstev, kar naj bi zagotavljalo oziroma omogočilo študij, usposabljanje ali pridobivanje delovnih izkušenj 5 milijonom Evropejcem (Program Erasmus +, 2019).

Trajanje mobilnosti študentov za študij je od 3 do 12 mesecev, za prakso pa od 2 do 12 mesecev. Trajanje posamezne izmenjave je lahko porazdeljeno med študijem, vendar skupno trajanje ne sme preseči 24 mesecev (Pajnič in Belcijan, 2011).

1.3.1 Zgodovina Erasmus + programa

Erasmus + je eden najbolj znanih in priznanih programov Evropske unije, ki omogoča izobraževanje in usposabljanje v okviru 33 držav. Mednje štejemo države Evropske unije, Turčijo, Makedonijo, Norveško, Islandijo in Lihtenštajn (Education and training, 2019).

Program se imenuje po nizozemskem filozofu, teologu in humanistu Erazmu Rotterdamskem (1465–1536). Živel in delal je v številnih evropskih državah, s čimer je pridobil znanje in izkušnje, katerih v udobju domačega kraja ne bi. Poudarjal je pomen vzgoje in izobraževanja, ter s svojim premoženjem obdaril Univerzo v Baslu, zaradi česar velja za predhodnika štipendij (History of the ERASMUS programme, 2013).

Že od leta 1980 Evropska komisija pilotsko podpira mobilnost študentov. Po prvem uradnem predlogu programa Erasmus leta 1986 so številne države izrazile nestrinjanje zaradi

že vzpostavljenih programov mobilnosti. Prav tako ministrstvo ne potrdi programa zaradi težave financiranja. 14. maja leta 1987 je bil program Erasmus dokončno sprejet. V prvem letu je v programu sodelovalo 11 držav (Pajnič in Belcijan, 2011).

Slovenija se je programu Erasmus pridružila na razpisu leta 1998, prve mobilnosti pa so bile izvedene v študijskem letu 1999/2000. Čeprav se slovenski visokošolski prostor ne more primerjati z obsegom visokošolstva in številom visokošolskih institucij ponekod v tujini, zanimanja za sodelovanje v programu ne primanjkuje. Statistika obsega mobilnosti po študijskih področjih je v Sloveniji primerljiva s statistiko celotne Evrope. Največ mobilnosti je zaznati med študenti poslovnih ved, jezikov, opaža pa se porast študentov prava in družbenih ved (Pajnič in Belcijan, 2011).

1.3.2 Cilji Erasmus + programa

Erasmus + program s svojim delovanjem skuša spodbujati mednarodno sodelovanje ter s tem izboljšati področje zaposlovanja, izobraževanja in življenja študentov nasploh znotraj Evropske unije. Prepoznano je, da vse več mladih predčasno zaključijo z izobraževanjem ter si s tem povečajo možnost brezposelnosti, socialne izključenosti ter tvega kasnejše primanjkovanje ustreznih znanj in kompetenc, ključnih za delovno mesto (Erasmus + Programme Guide, 2019).

Splošna cilja programa Erasmus sta »podpiranje uresničenja evropskega visokošolskega prostora in krepitev prispevka visokošolskega in poklicnega izobraževanja na višjih stopnjah k inovativnim procesom« (Pajnič & Belcijan, 2011). Program Erasmus + sledi vrednotam Evropske unije, kot so spodbujanje socialne integracije, krepitev medkulturnega razumevanja, preprečevanje predsodkov in stereotipov. Eden glavnih ciljev je mlade opolnomočiti za aktivno sodelovanje v družbi (Erasmus + Programme Guide, 2019).

V ožjem smislu program Erasmus omogoča študentom, da opravijo del rednih študijskih obveznosti na partnerski instituciji ali prakso v podjetju v tujini, pri čemer so oproščeni stroškov šolnine in deležni finančne pomoči. Študent z Erasmus mobilnostjo spoznava razlike med študentskim in delovnim življenjem doma in v tujini, pridobi nove izkušnje, nova poznanstva ter osebno zraste, zagotovi pa si tudi boljše možnosti za kasnejšo zaposlitev (Pajnič in Belcijan, 2011).

Od leta 1996 Erasmus financira tudi jezikovne tečaje jezika, v katerem bodo tuji študenti med študijem v tujini študirali. V odstotkih se je zanje v študijskem letu 2013/2014 odločilo 2721 študentov, kar predstavlja 2,6 odstotka vseh študentov Erasmus programa, je pa ta

odstotek od leta 2007/2008 narasel za kar 45 odstotkov (Erasmus – Facts, figures & trends, 2015).

1.3.3 Erasmus statistika

Po podatkih iz leta 2013/2014 je povprečna starost Erasmus študentov, ki se odločijo za študij v tujini, 23,4. Za izmenjavo se odloči več žensk, ki predstavljajo 60,2 odstotka vseh Erasmus študentov. Najbolj se za Erasmus izmenjavo odločajo študentje iz Španije, Nemčije, Francije in Italije, kar ni presenetljivo, saj imajo te države tudi največ študentov. Omenjene države skupaj z Veliko Britanijo predstavljajo tudi najpogostejše izbrane Erasmus destinacije študija (Erasmus – Facts, figures & trends, 2015). Po najnovejših podatkih iz leta 2015/2016 je opazna rast v povprečni starosti, ki je bila 24,5. Podatki kažejo tudi na to, da se za Erasmus študij odloča več žensk, in sicer 61 odstotkov, medtem ko so moški v manjšini z 39 odstotki (Infografika, 2017).

Univerze skandinavskih držav po podatkih spletne platforme StudyPortals dosegajo najvišjo raven zadovoljstva med študenti. Najpomembnejši razlogi, ki vplivajo na zadovoljstvo, naj bi bili akademski in povezani s kulturo države. Med akademske razloge uvrščamo jezik predavanj, prepoznavnost in ugled univerze, ponujene predmete in kakovost poučevanja. Kot omenjeno, pa je pomembna tudi sama atmosfera mesta, kulture, infrastruktura, varnost in pristop lokalnih ljudi. Kot manj pomembne študentje ocenjujejo socialno življenje, dejavnosti fakultete ter možnost za poklicno in osebno rast (Bridgestock, 2014).

Vsako leto se vse več tujih študentov odloči za študij v Sloveniji. Po podatkih iz študijskega leta 2011/2012 je največ tujih študentov na Erasmus izmenjavi v Sloveniji iz Španije, Češke in Poljske, sledijo študentje iz Portugalske, Francije in Nemčije (We, the Citizens of the EU, 2013).

Po podatkih (eurostudent.eu) je razvidno, da Slovenija po številu Erasmus študentov, izraženih v odstotkih, vsekakor konkurira ostalim evropskim državam. Leta 2017 se je za študij na slovenskih univerzah odločilo 1454 študentov, kar znaša 29,5 odstotka. Ta odstotek presegata le Norveška s 34,5 odstotki in Danska z 32,2. Med 33 državami, ki sodelujejo v projektu Erasmus, se je Slovenija po številu tujih študentov uvrstila na 17. mesto (Student mobility experience abroad, 2019).

Kot v svojem poročilu omenja Erasmus koordinator Borut Petrović Jesenovec (2015), se je število Erasmus študentov (tudi tistih, ki so na Fakulteti za socialno delo opravljali le del

študijskih obveznosti) v študijskem letu 2011/2012 izjemno povečalo. Od takrat se je do študijskega leta 2014/2015 ohranjalo konstantno število tujih študentov na leto, približno 40. Za takšno rast so bili zaslužni ukrepi, kot so podrobnejši opis predmetov v angleščini na spletni strani, dodajanje fotografij profesorjev in asistentov, uvedba orientacijskega tedna na začetku vsakega semestra ter organizacija izobraževalnih obšolskih dejavnosti, na primer obiski muzejev, degustacije, izleti po Sloveniji. Prav tako je bil leta 2011/2012 prvič uveden vprašalnik ob koncu študija o profesorjih ter vprašalnik o splošnem zadovoljstvu z izmenjavo. Na splošno so študentje s študijem na fakulteti zadovoljni s povprečno oceno 4,1. Vprašalniki kažejo tudi na visoko zadovoljstvo z Erasmus koordinatorjem, za katerega menijo, da odločilno vpliva na njihovo počutje na fakulteti.

1.3.4 Motivacija Erasmus študentov za študij

Z raziskavo je Rajka Bračun Sova (2017) prepoznala tri glavne motivacijske dejavnike, zaradi katerih se študentje odločijo za Erasmus izmenjavo: radovednost, želja po spremembi in želja po novem, neraziskanem. V raziskavi so tuji študentje, ki so kasneje opravili izmenjavo pri nas, poudarili, da je Slovenija predstavljala nekaj nepoznanega in bila zato zanimiva. Poudarili so tudi odlično geografsko lego Slovenije za nadaljnja potovanja. Vsekakor je težko oziroma skoraj nemogoče povzeti motivacijske dejavnike za izbiro študija v tujini, saj so predvsem odvisni od posameznikovih osebnih želja in trenutne situacije.

Čelebičeva (2008) navaja, da na odločitev študentov za študij v tujini vpliva možnost financiranja študija, socio-ekonomsko ozadje, znanje tujih jezikov ter podpora za mobilnost znotraj družine. Štipendije so še vedno prenizke, da bi pokrile celotne stroške izmenjave, kar odvrča od odločitve za študij v tujini študente nižjih socialnih slojev. Prav tako se za izmenjavo odločajo tisti študenti, ki ocenjujejo znanje tujega jezika kot zelo dobro.

2 Formulacija problema

Erasmus + je eden izmed programov Evropske unije, ki omogoča mobilnost posameznikov. Omogoča, spodbuja in financira študij v tujini, kjer študentje lahko pridobijo kompetence za nadaljnje poklicno delo ter si povečajo možnosti za zaposlitev. Prav tako Erasmus mobilnost prinaša pozitivne spremembe na področju izobraževanja, spodbuja inovacije ter povečuje internacionalizacijo visokošolskih institucij (Univerza v Ljubljani, 2012).

V Sloveniji izobraževalnih institucij, ki bi bile visoko mednarodno usmerjene, žal ni veliko. Število udeležencev programa je še vedno premajhno za ustvarjanje konkretnih sprememb, institucije nimajo korektne podpore, kar otežuje razvoj programa. Samo prisotnost Erasmus programa ni zadostna za učinkovitost, ključna je ustrezna strategija internacionalizacije, tako nacionalna kot institucionalna (Klemenčič in Flander, 2014).

Novosti programa in zahteve fakultetam v Sloveniji narekuje Univerza v Ljubljani, katere cilj je med drugim povečanje internacionalizacije, saj omogoča mednarodni pretok znanja in prepoznavnost Univerze. Zastavljenemu programu uspejo slediti večje fakultete, več manjših in srednjih pa zaradi organizacijskih in finančnih težav le težka sledi, tuji študentje pa jim žal predstavljajo predvsem breme. To se odraža na zadovoljstvu tujih študentov s programom. Fakulteta za socialno delo je ena manjših in novejših fakultet v Sloveniji. Kljub majhnosti in neugodnim razmeram se je število Erasmus študentov na Fakulteti za socialno delo v le nekaj letih izjemno povečalo, tudi stopnja zadovoljstva z leti narašča (Petrović Jesenovec, 2015).

Vprašalnik, s katerim koordinator ugotavlja stopnjo zadovoljstva med Erasmus študenti, poda okviren vpogled v zadovoljstvo in omogoča splošno primerjavo med posameznimi študijskimi leti. Je kratek in splošen, zato ni točno razvidno, s katerimi področji so Erasmus študenti bolj in manj zadovoljni. Menim, da je za natančnejše odgovore ter posledično boljšo kakovost študija v prihodnje ključen vprašalnik, iz katerega bo konkretnije razvidno, kako tuji študenti vidijo Erasmus program, predvsem pa samo delo na fakulteti in odnose. Zanima me tudi, ali je moč zaslediti razlike o zadovoljstvu glede na spol in starost.

Namen diplomskega dela je torej ugotoviti, kako tuji študentje Fakultete za socialno delo ocenjujejo kakovost študija ter kakšno je njihovo splošno zadovoljstvo v primerjavi s pričakovanji. Cilj je ugotoviti, katera področja imajo največ možnosti za izboljšave ter tako omogočiti boljši študij bodočim študentom, ki se bodo odločili za študij na Fakulteti za socialno delo.

Z raziskavo bom odgovorila na naslednja raziskovalna vprašanja:

1. Kakšno je splošno zadovoljstvo tujih študentov z delom strokovnega osebja?
2. Kakšno je splošno zadovoljstvo tujih študentov s prostori fakultete?
3. Ali med starostnimi skupinami tujih študentov obstaja razlika v zadovoljstvu?
4. Kako tuji študentje ocenjujejo posamezne storitve in izgled knjižnice?
5. Kateri so bili kriteriji tujih študentov za izbiro destinacije izmenjave?
6. Kakšna so bila pričakovanja tujih študentov pred izmenjavo in ali so le-ta dosežena?
7. Kaj so tuji študenti med študijem pogrešali oziroma kaj predlagajo za izboljšavo?

Z raziskavo bom ovrgla oziroma potrdila naslednje hipoteze:

H1: Tuji študenti so na splošno zelo zadovoljni z izmenjavo.

H2: Tuji študenti so na splošno bolj zadovoljni od študentk.

H4: Tuji študenti so najmanj zadovoljni z urnikom študija na Fakulteti za socialno delo.

H5: Tuji študenti največ informacij pridobijo pri Erasmus koordinatorju na Fakulteti za socialno delo.

OPERACIONALIZACIJA HIPOTEZ

Pojem zadovoljstvo je treba še operacionalizirati. Da so tuji študenti zelo zadovoljni pomeni, da povprečna vrednost zadovoljstva dosega raven 4,5/5,00.

3 Metodologija

3.1 Vrsta raziskave

Cilj moje raziskave je ugotoviti, v kolikšni meri ter s katerimi področji študija na Fakulteti za socialno delo so tuji študentje zadovoljni oziroma nezadovoljni. Raziskava je kvantitativna, saj sem zbirala številčne opise o podatkih, ki me zanimajo, in deskriptivna, saj je namen raziskave količinsko opredeliti oziroma oceniti osnovne značilnosti proučevanega pojava. Raziskava je tudi empirična oziroma izkustvena, saj sem z anketnim spraševanjem zbirala novo, neposredno gradivo in tako prišla do novih spoznanj (Mesec, 1997).

3.2 Merski instrumenti in viri podatkov

Zadovoljstvo sem merila z metodo anketiranja, s standardiziranim spletnim vprašalnikom kombiniranega tipa. Anketirancem je bila zagotovljena anonimnost, saj vprašalnik ne vsebuje konkretnih podatkov, preko katerih bi bilo možno identificirati posameznika.

Vprašalnik je obsegal 27 vprašanj, od katerih je bilo 11 odprtega, 11 polodprtega in 5 zaprtega tipa. Pri 7 vprašanjih polodprtega tipa sem uporabila 5-stopenjsko ocenjevalno lestvico, kjer anketiranci izbirajo med 5 stopnjami: 5 (very satisfied), 4 (rather satisfied), 3 (neither satisfied nor dissatisfied), 2 (rather dissatisfied), 1 (very dissatisfied). Pri enem od vprašanj polodprtega tipa pa sem uporabila naslednje stopnje 5 (very important), 4 (rather important), 3 (neither important nor unimportant), 2 (rather unimportant), 1 (very unimportant). Odprta vprašanja so se večinoma nanašala na polodprta ali zaprta vprašanja, da so imeli anketiranci možnost obrazložitve svojih ocen ali dodajanja svojih odgovorov, ki jih sama nisem predvidela pri sestavi možnih odgovorov. Nobeno izmed vprašanj ni bilo obvezno. Vprašanja polodprtega in zaprtega tipa so bila podkrepljena z mehkim opozorilom tujemu študentu, da je na vprašanje pozabil odgovoriti, je pa lahko kljub vsemu nadaljeval brez izpolnitve.

3.3 Populacija in vzorčenje

Populacija raziskave so tuji (Erasmus) študenti, ki se prijavijo in opravijo izmenjavo na Fakulteti za socialno delo. Vzorec predstavljajo tuji študenti, vpisani v študijskem letu

2018/2019, ki so izmenjavo opravili na Fakulteti za socialno delo. Skupno je bil vprašalnik poslan 94 študentom. 51 jih je izmenjavo opravljalo v prvem semestru, 43 v drugem, od teh pa sta bila 2 prisotna oba semestra. V obeh semestrih je prevladoval ženski spol, v prvem semestru je bilo 37 žensk in 14 moških, v drugem pa 31 žensk ter 12 moških.

Zanimalo me je zadovoljstvo tujih Erasmus študentov, ki so v tem študijskem letu opravljali izmenjavo na Fakulteti za socialno delo, torej sem uporabila neslučajnostni namenski vzorec. Od 97 vprašanih je 38 tujih študentov izpolnilo vprašalnik do konca, 13 pa ga je le delno izpolnilo. Skupaj je bilo 51 anketirancev, upoštevala sem vse odgovore, tudi odgovore delno izpolnjenih vprašalnikov.

3.4 Zbiranje podatkov

Vprašalnik, katerega izpolnjevanje traja približno 10 minut, sem oblikovala z orodjem IKA, saj so tako lahko v anketi sodelovali tudi študenti, ki so izmenjavo že opravili v prvem semestru tega študijskega leta in že zapustili Slovenijo. Uporabila sem metodo posrednega spraševanja, katerega slabost je, da morebitnih nejasnih vprašanj ali odgovorov ni moč pojasniti. Temu sem se skušala izogniti prav s postavljanjem vprašanj odprtega in polodprtega tipa (Mesec, 1997).

Povezavo do vprašalnika je študentom preko e-pošte posredoval Erasmus koordinator Borut Petrović Jesenovec, saj zaradi varovanja osebnih podatkov do le-teh nisem imela dostopa. Vprašalnik je bil poslan 30. 5. 2019. 2. 6. 2019 sem preko Facebook profila kontaktirala tri Erasmus študente, ki so na Fakulteti za socialno delo študirali v drugem semestru in jih prosila, da na anketo dodatno opozorijo nekatere izmed študentov. 5. 6. 2019 je na mojo prošnjo Erasmus koordinator študentom preko e-pošte poslal vabilo k ponovnemu izpolnjevanju vprašalnika ter zahvalo za tiste, ki so ga že izpolnili. 9. 6. 2019 sem vprašalnik zaklenila. Od 97 vprašanih je 38 tujih študentov izpolnilo vprašalnik do konca, 13 pa ga je le delno izpolnilo. Skupaj je bilo 51 anketirancev, upoštevala sem vse odgovore, tudi odgovore delno izpolnjenih vprašalnikov. 14. 6. 2019 je Erasmus koordinator Borut Petrović Jesenovec na mojo prošnjo preko e-pošte vsem študentom poslal zahvalo za izpolnjevanje vprašalnika.

3.5 Obdelava in analiza podatkov

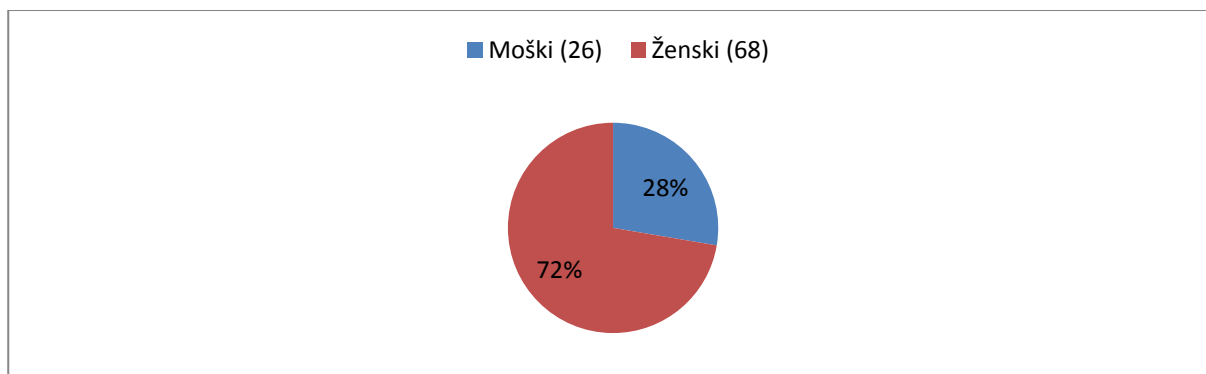
Vprašalnik je bil narejen v orodju 1ka. Odgovorov ni bilo treba vnašati v računalnik, saj so bili samodejno vneseni, obdelani in prikazani v aplikaciji 1ka. Zbrane podatke sem obdelala kvantitativno. Podrobnejšo analizo in sestavo nekaterih grafov sem opravila s programom Excel.

4 Rezultati

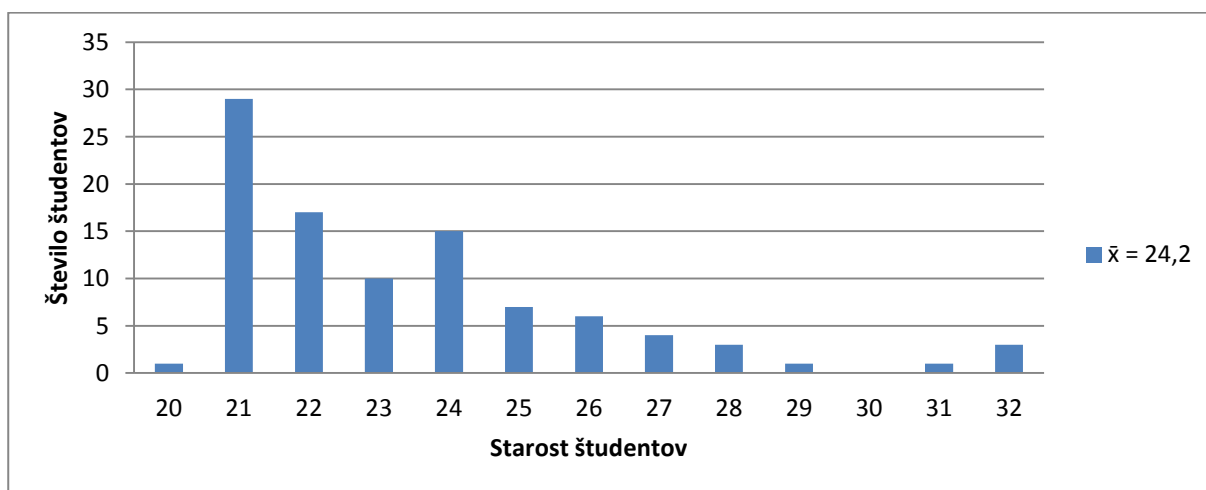
Lastnosti Erasmus študentov

a) Lastnosti tujih Erasmus študentov na Fakulteti za socialno delo 2018/2019

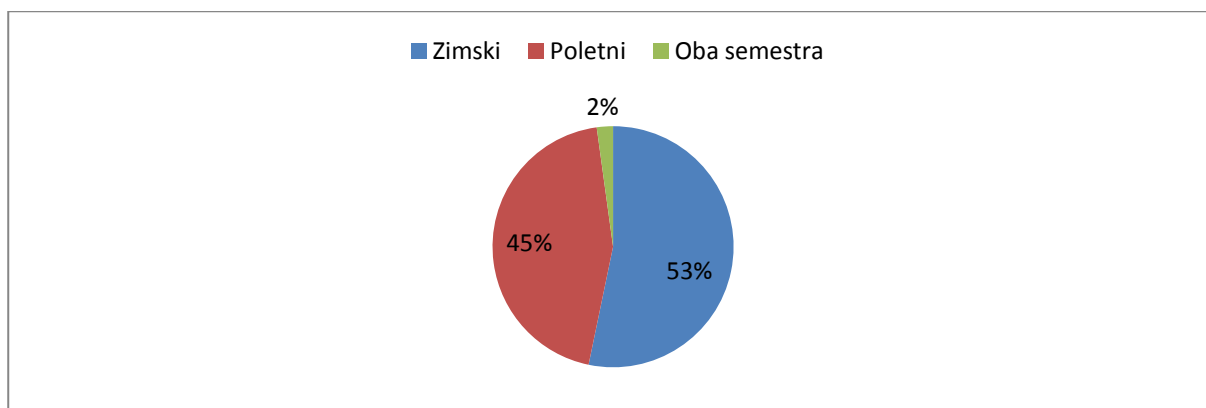
Graf 4.1: Spol tujih študentov 2018/2019



Graf 4.2: Starost tujih študentov 2018/2019



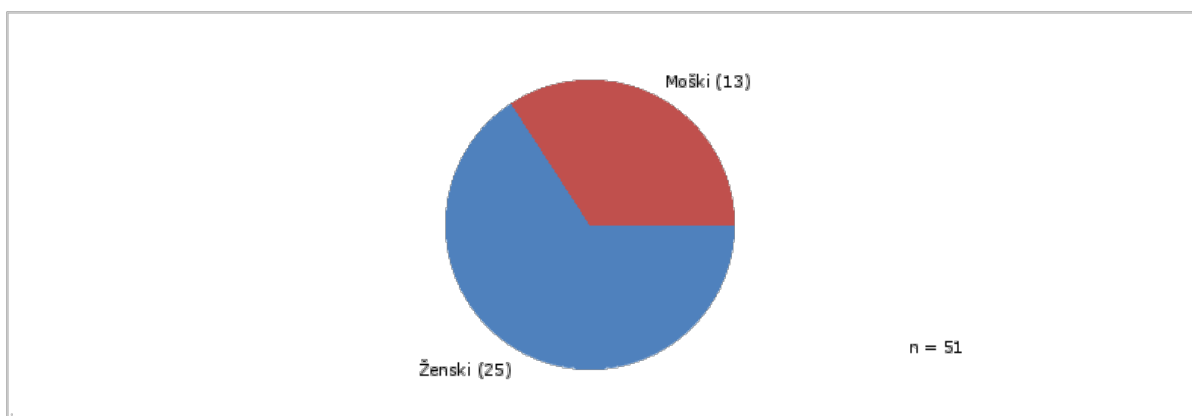
Graf 4.3: Čas izmenjave tujih študentov 2018/2019



Na Fakulteti za socialno delo se je v študijskem letu 2018/2019 odločilo za študij 94 tujih študentov, 68 študentk in 26 študentov. Prevladujejo mlajši študenti, stari med 20 in 25. Več študentov je opravilo Erasmus izmenjavo v zimskem semestru, in sicer 53 odstotkov, 45 odstotkov v poletnem semestru, 2 študenta pa sta opravljala izmenjavo na Fakulteti za socialno delo oba semestra, torej 10 mesecev.

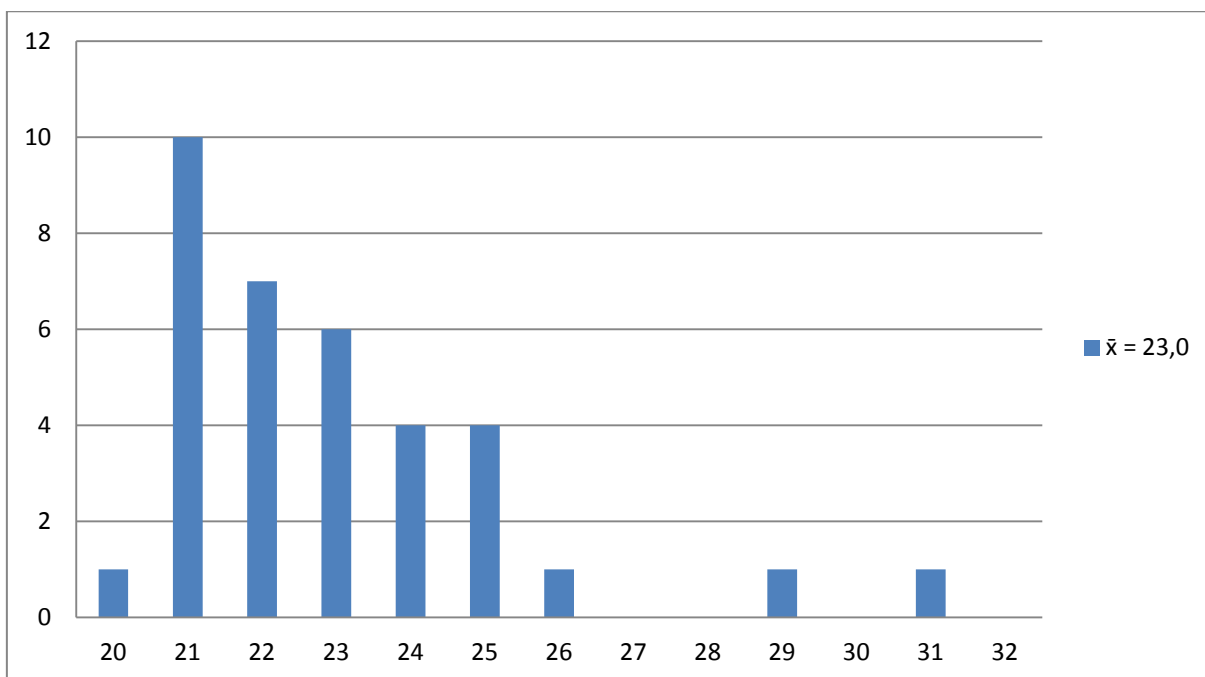
b) Lastnosti anketiranih oseb

Graf 4.4: Spol anketiranih študentov



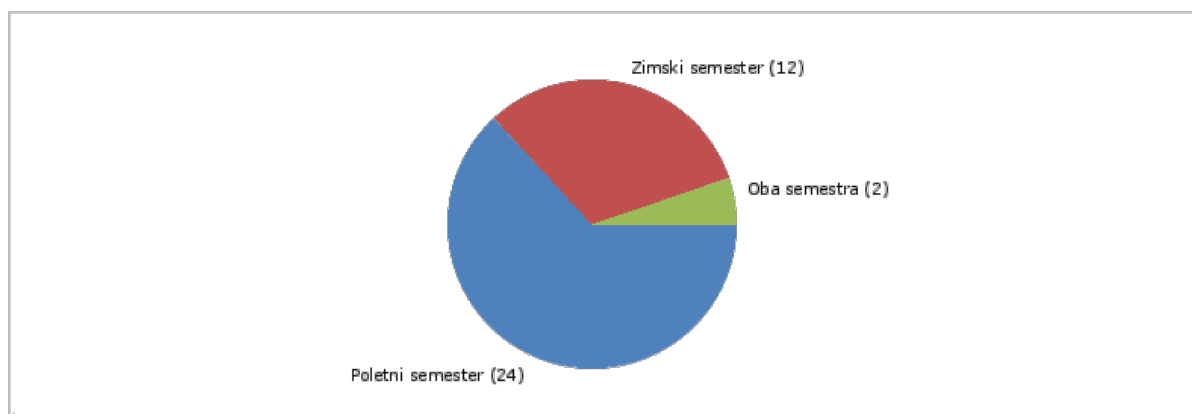
Iz grafa lahko razberemo, da je od 51 vprašanih 38 odgovorilo na vprašanje o spolu, kar je 75 odstotkov vsaj delno izpolnjenih vprašalnikov. Izmed teh 38 je bilo 25 žensk, kar predstavlja 66 odstotkov in 13 moških, kar predstavlja 34 odstotkov.

Graf 4.5: Starost anketiranih študentov



Na vprašanje o starosti je odgovorilo 35 anketiranih študentov. Najnižja navedena starost je 20 let, najvišja pa 31. Iz grafa je razvidno, da med vprašanimi prevladujejo študentje, stari med 20 in 23, skupaj jih je 25. Sodelovali pa so še štirje študenti, stari 24 in štirje študentje, stari 25 ter študent star 26, eden 29 in eden 31 let.

Graf 4.6: Čas mobilnosti anketiranih študentov

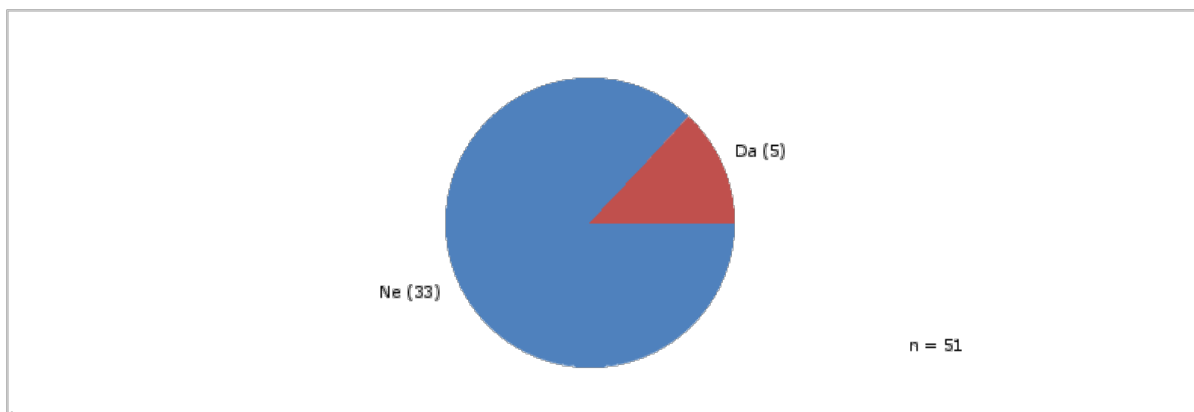


Na vprašanje o času mobilnosti je odgovorilo 38 vprašanih. 24 vprašanih oziroma 63 odstotkov jih je izmenjavo opravilo v drugem, poletnem semestru, 12 oziroma 32 odstotkov pa v zimskem. Vprašalnik sta rešila tudi oba oziroma edina študenta, ki sta izmenjavo opravila v obeh semestrih, ki med vprašanimi predstavljata 5 odstotkov.

Če primerjamo lastnosti obeh skupin, torej skupine vseh tujih študentov, ki so izmenjavo opravili v študijskem letu 2018/2019 ter skupine tujih študentov letošnjega študijskega leta, ki so sodelovali v anketi, ugotovimo, da sta podobni po sestavi spola in povprečni starosti. Dejanski delež študentk v tem študijskem letu je bil 72 odstotkov, študentov 28, v anketi pa se je za ženski spol opredelilo 66 odstotkov anketiranih, za moški spol pa 34 odstotkov anketiranih. Povprečna starost vseh letošnjih tujih študentov je 24,2, pri anketiranih pa je ta 23,0. 53 odstotkov vseh tujih študentov je letos opravilo izmenjavo v zimskem semestru, 45 odstotkov v poletnem, 2 odstotka pa predstavljata 2 študenta, ki sta študirala oba semestra. Delež anketiranih pa se konkretno razlikuje od dejanskega stanja po času mobilnosti, in sicer 63 odstotkov anketiranih je opravilo izmenjavo v poletnem semestru, 32 v zimskem, v anketi pa sta sodelovala oba študenta, ki sta opravljala izmenjavo v obeh semestrih.

Izkušnja Erasmus izmenjave

Graf 4.7: Izkušnja Erasmus izmenjave



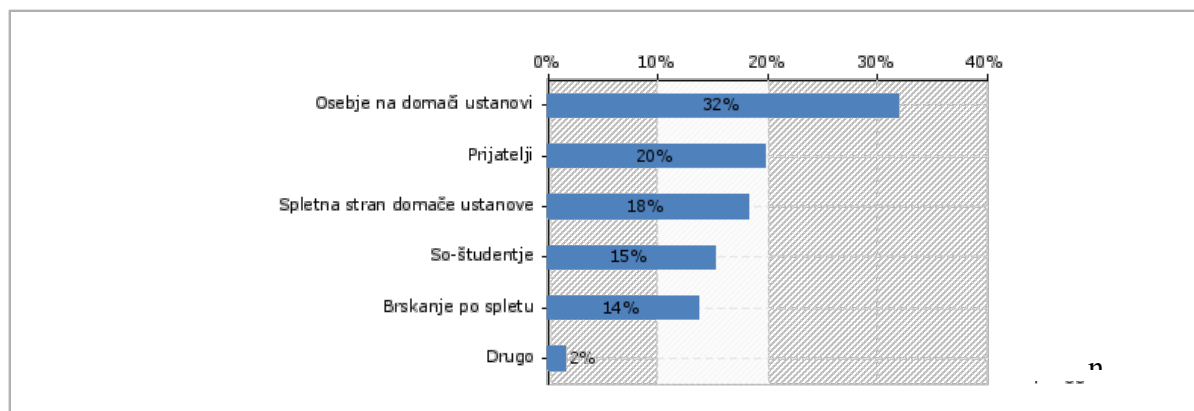
Na to vprašanje je odgovorilo 38 anketiranih tujih študentov. Za 33 vprašanih, kar predstavlja 87 odstotkov, je bila izmenjava na Fakulteti za socialno delo prva izkušnja Erasmus študija v tujini. 5 anketiranih, torej 13 odstotkov študentov, pa že ima izkušnjo Erasmus izmenjave.

Odločitev za izmenjavo na Fakulteti za socialno delo

Tabela 4.1: Informacija o možnosti izmenjave na Fakulteti za socialno delo

	Navedbe	
	Frekvence	%
Spletna stran domače ustanove	12	18 %
Osebe na domači ustanovi	21	32 %
Soštudenti	10	15 %
Prijatelji	13	20 %
Brskanje po spletu	9	14 %
Drugo	1	2 %
SKUPAJ	66	100 %

Graf 4.8: Informacija o možnosti izmenjave na Fakulteti za socialno delo (navedbe)

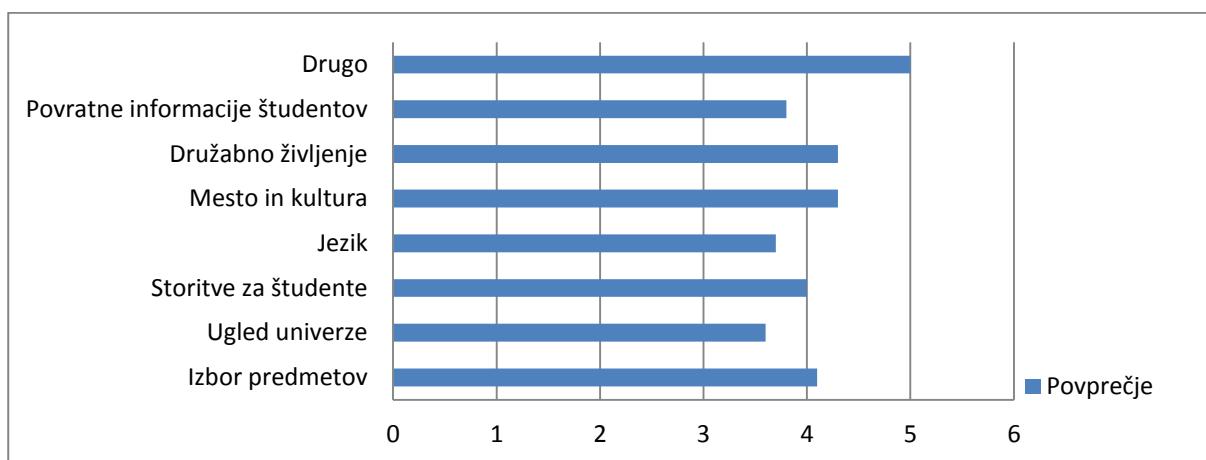


Na vprašanje z možnostjo izbire več odgovorov je odgovarjalo 51 tujih študentov, pridobljenih pa je bilo 66 navedb. Iz tabele in grafa je razvidno, da v 32 odstotkih tuji študentje izvejo za možnost Erasmus izmenjave na Fakulteti za socialno delo preko osebja na domači ustanovi. V 18 odstotkih najdejo informacijo na spletni strani domače ustanove. 20 odstotkov tujih študentov je odgovorilo, da so za Slovenijo izvedeli preko prijateljev, nekaj manj, in sicer 15 odstotkov pa preko študentov enake smeri. 14 odstotkov študentov se je informiralo samo preko brskanja po spletu. 2 odstotka predstavljata tujega študenta, ki je pod drugo le obrazložil izbor za možnost »prijatelj«.

Tabela 4.2: Pomembnost kriterijev za izbor destinacije izmenjave

	Odgovori					Število odgovorov	Povprečje	Std. odklon
	Nepomembno	Bolj nepomembno	Niti pomembno niti nepomembno	Pomembno	Zelo pomembno			
Izbor predmetov	0 (0 %)	2 (5 %)	5 (12 %)	21 (51 %)	13 (32 %)	41	4.1	0.8
Ugled in položaj univerze	3 (8 %)	5 (13 %)	6 (15 %)	16 (40 %)	10 (25 %)	40	3.6	1.2
Storitve za študente	1 (2 %)	4 (10 %)	4 (10 %)	18 (44 %)	14 (34 %)	41	4.0	1.0
Jezik	1 (3 %)	7 (18 %)	5 (13 %)	14 (36 %)	12 (31 %)	39	3.7	1.2
Mesto in kultura	0 (0 %)	2 (5 %)	7 (18 %)	10 (25 %)	21 (53 %)	40	4.3	0.9
Družabno življenje	0 (0 %)	1 (3 %)	6 (15 %)	12 (30 %)	21 (53 %)	40	4.3	0.8
Povratne informacije soštevnikov	2 (5 %)	5 (13 %)	6 (15 %)	13 (33 %)	13 (33 %)	39	3.8	1.2
Drugo	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	1 (100 %)	1	5.0	0.0

Graf 4.9: Kriteriji za izbor destinacije izmenjave (povprečje)



Na vprašanje o kriterijih za izbor destinacije Erasmus izmenjave je odgovarjalo med 39 in 41 tujih študentov. Glede na rezultate so s povprečjem 4,3 študentom mestno življenje,

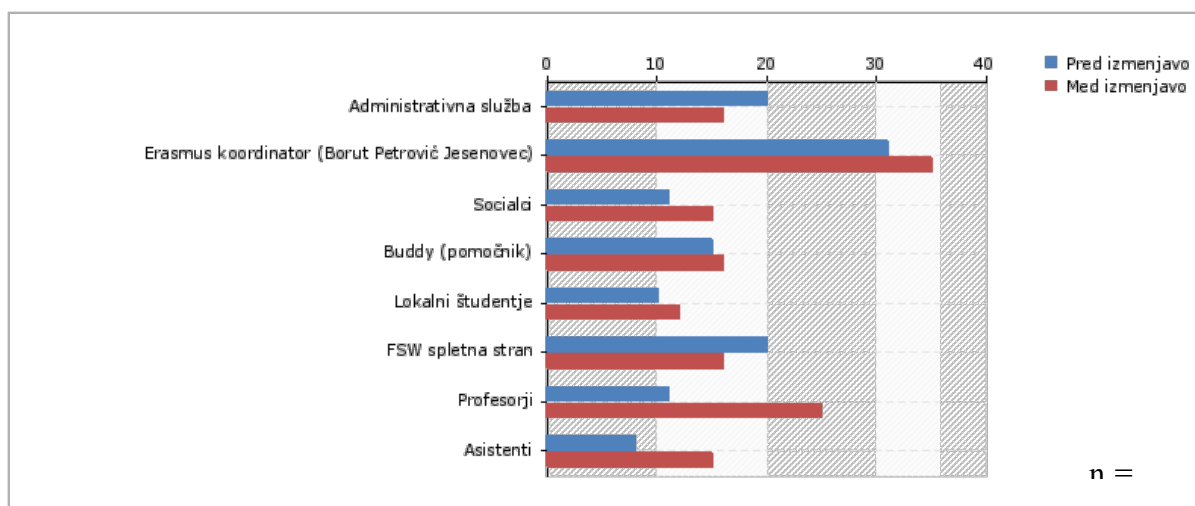
kultura in družabno življenje pomembnejši od ostalih kriterijev. S povprečno vrednostjo 4,1 sledi ponudba učnih predmetov in s 4,0 ponujene storitve za študente. Manj pomembni se tujim študentom zdijo s povprečno vrednostjo 3,8 povratna informacija študentov, ki so izmenjavajo že opravljali na Fakulteti za socialno delo, s 3,7 jezik države in s 3,6 ugled fakultete. Eden izmed anketirancev je pod drugo navedel kot zelo pomembno bližino tuje države svoji matični. Iz tabele in grafa je razvidno tudi, da je standardni odklon pri večini kriterijev blizu 1, kar pomeni, da je veliko študentov izbiralo tudi vrednosti 5 in manj kot 3.

Pridobivanje informacij

Tabela 4.3: Pridobivanje informacij pred in med izmenjavo

	Navedbe		
	Pred izmenjavo	Med izmenjavo	Skupaj
Administrativna služba (Referat)	20 (56 %)	16 (44 %)	36
Erasmus koordinator (Borut Petrovič Jesenovec)	31 (47 %)	35 (53 %)	66
Študentska organizacija (Socialci)	11 (42 %)	15 (58 %)	26
Buddy (pomočnik)	15 (48 %)	16 (52 %)	31
Lokalni študentje	10 (45 %)	12 (55 %)	22
Spletna stran fakultete	20 (56 %)	16 (44 %)	36
Profesorji	11 (31 %)	25 (69 %)	36
Asistenti	8 (35 %)	15 (65 %)	23
Drugo	0 (0 %)	0 (2 %)	1

Graf 4.10: Pridobivanje informacij pred izmenjavo in med njo (v navedbah)



Na vprašanje o pridobivanju informacij je odgovarjalo 51 anketiranih. Največje število anketiranih je navedlo, da so informacije poiskali pri Erasmus koordinatorju Borutu Petroviču Jesenovcu, in sicer v 66 navedbah (31 pred izmenjavo in 35 med njo). Po številu navedb s številom 36 sledijo administrativna služba, profesorji ter iskanje informacij preko spletne

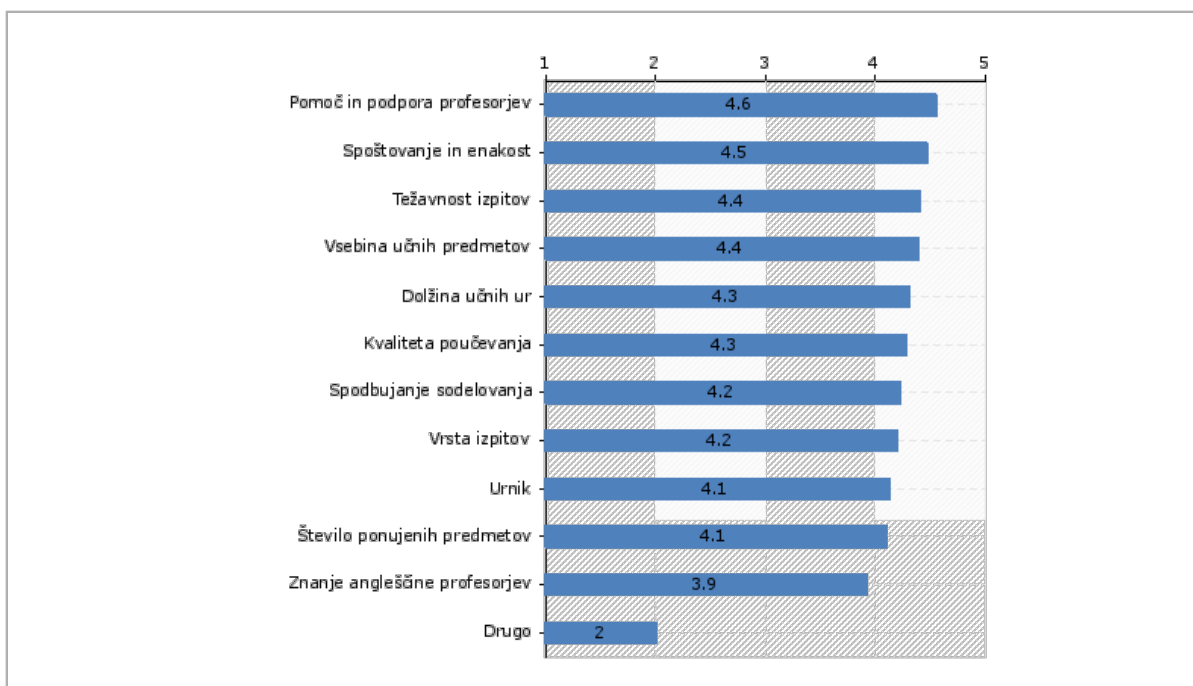
strani Fakultete za socialno delo. Iz grafa je razvidno, da študentje iščejo informacije med izmenjavo pogosteje, in sicer v 69 odstotkih pri profesorjih in v 65 odstotkih pri asistentih. Pred izmenjavo pridobijo več informacij kot med izmenjavo pri administrativni službi in na spletni strani Fakultete za socialno delo (v 56 odstotkih). Eden izmed študentov je pri obrazložitvi navedel, da je med izmenjavo pogrešal informacijo o obrazložitvi ocen.

Zadovoljstvo s posameznimi področji

Tabela 4.4: Zadovoljstvo z delom profesorjev, asistentov in s študijskim programom

	Odgovori					Št. odgovorov	Povprečje	Std. odklon
	Zelo nezadovoljen	Nezadovoljen	Niti zadovoljen niti nezadovoljen	Zadovoljen	Zelo zadovoljen			
Vsebina učnih predmetov	0 (0 %)	2 (5 %)	4 (11 %)	9 (24 %)	23 (61 %)	38	4.4	0.9
Število učnih predmetov	1 (3 %)	3 (8 %)	4 (10 %)	14 (36 %)	17 (44 %)	39	4.1	1.0
Kakovost poučevanja	0 (0 %)	2 (5 %)	5 (13 %)	11 (29 %)	20 (53 %)	38	4.3	0.9
Znanje angleščine profesorjev	0 (0 %)	5 (13 %)	7 (18 %)	13 (33 %)	14 (36 %)	39	3.9	1.0
Pomoč in podpora profesorjev	0 (0 %)	1 (3 %)	2 (5 %)	10 (26 %)	25 (66 %)	38	4.6	0.7
Spodbujanje interakcije	0 (0 %)	1 (3 %)	4 (10 %)	19 (49 %)	15 (38 %)	39	4.2	0.7
Spoštovanje in enakost	0 (0 %)	1 (3 %)	3 (8 %)	10 (28 %)	22 (61 %)	36	4.5	0.8
Urnik	0 (0 %)	2 (5 %)	9 (23 %)	10 (26 %)	18 (46 %)	39	4.1	1.0
Dolžina učnih ur	0 (0 %)	2 (5 %)	3 (8 %)	15 (38 %)	19 (49 %)	39	4.3	0.8
Vrsta izpitov	0 (0 %)	2 (5 %)	5 (13 %)	15 (38 %)	17 (44 %)	39	4.2	0.9
Težavnost izpitov	0 (0 %)	0 (0 %)	5 (13 %)	13 (33 %)	21 (54 %)	39	4.4	0.7
Drugo	0 (0 %)	1 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	0	0.0	0.0

Graf 4.11: Zadovoljstvo z delom profesorjev, asistentov in s študijskim programom

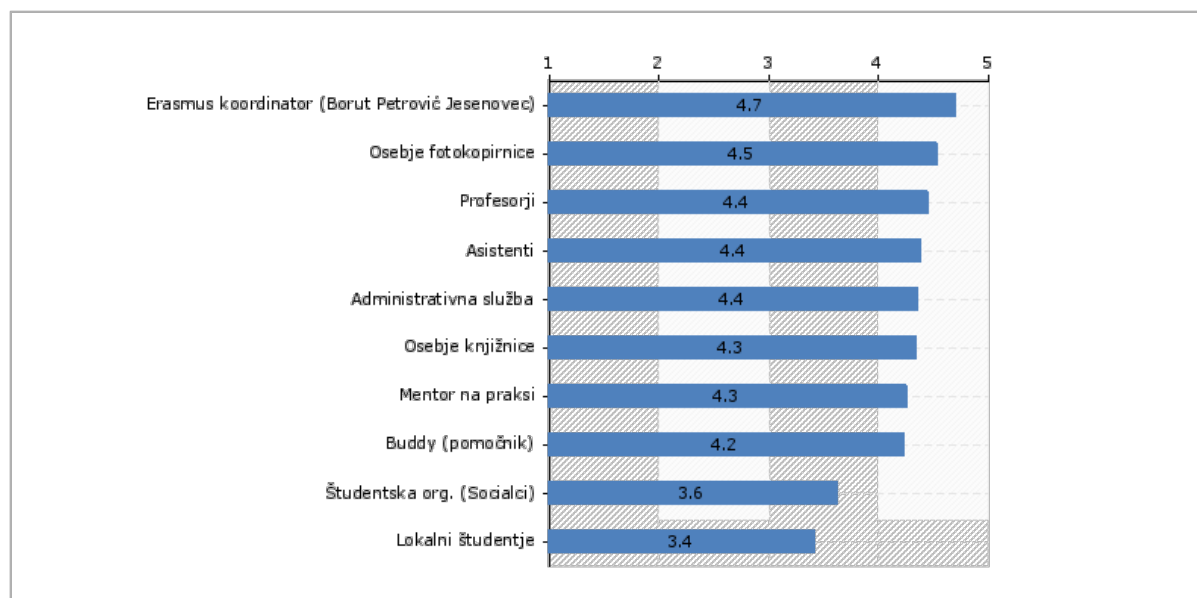


Na vprašanje o zadovoljstvu z učnim programom ter delom profesorjev in asistentov je med 51 anketiranci odgovorilo med 36 in 39 tujih študentov. Izmed 39, ki so se lotili izpolnjevanja vprašanja, 3 tuji študentje niso odgovorili na vprašanje o zadovoljstvu s kategorijo spoštovanja in enakosti. Po povprečju sodeč, je opaziti, da so študentje najbolj zadovoljni s pomočjo in podporo profesorjev (4,6) in s spoštovanjem ter enakostjo (4,5). S 4,4 sledita zadovoljstvo z vsebino učnih predmetov in težavnost izpitov, ter s 4,3 zadovoljstvo s kakovostjo poučevanja in dolžino učnih ur. S 4,2 sledi zadovoljstvo z vrsto izpitov. Manj zadovoljni so tuji študenti v povprečju 4,1 s številom ponujenih predmetov in z urnikom. Najmanj so tuji študenti zadovoljni z znanjem angleščine profesorjev. Eden izmed anketiranih študentov je pod drugo navedel obrazložitev ocen, ter to ocenil z 2 (nezadovoljen). Po standardnem odklonu sodeč (0,7), je opaziti, da so tuji študentje bolj enotni pri ocenjevanju zadovoljstva s ponujeno pomočjo in podporo profesorjev, s spodbujanjem interakcije ter s težavnostjo izpitov.

Tabela 4.5: Zadovoljstvo z delom osebja in drugih na Fakulteti za socialno delo

	Odgovori					Skupaj	Povprečje	Std. odklon
	Zelo nezadovoljen	Nezadovoljen	Niti zadovoljen niti nezadovoljen	Zadovoljen	Zelo zadovoljen			
Administrativna služba (Referat)	1 (3 %)	1 (3 %)	4 (12 %)	7 (21 %)	21 (62 %)	34	4.4	1.0
Erasmus koordinator (Borut Petrovič Jesenovec)	1 (3 %)	0 (0 %)	1 (3 %)	5 (14 %)	30 (81 %)	37	4.7	0.8
Osebe knjižnice	2 (6 %)	1 (3 %)	3 (9 %)	6 (17 %)	23 (66 %)	35	4.3	1.1
Osebe fotokopirnice	0 (0 %)	3 (8 %)	1 (3 %)	6 (17 %)	26 (72 %)	36	4.5	0.9
Študentska organizacija (Socialci)	3 (14 %)	1 (5 %)	5 (24 %)	4 (19 %)	8 (38 %)	21	3.6	1.4
Buddy (pomočnik)	1 (3 %)	1 (3 %)	4 (13 %)	8 (27 %)	16 (53 %)	30	4.2	1.0
Lokalni študenti	2 (8 %)	4 (17 %)	6 (25 %)	6 (25 %)	6 (25 %)	24	3.4	1.3
Profesorji	0 (0 %)	1 (3 %)	4 (11 %)	9 (25 %)	22 (61 %)	36	4.4	0.8
Asistenti	1 (3 %)	0 (0 %)	3 (10 %)	8 (28 %)	17 (59 %)	29	4.4	0.9
Mentor na praksi	0 (0 %)	0 (0 %)	2 (25 %)	2 (25 %)	4 (50 %)	8	4.3	0.9
Drugo	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	0	0.0	0.0

Graf 4.12: Zadovoljstvo z delom osebja in drugih na Fakulteti za socialno delo v povprečju



Na vprašanje o zadovoljstvu je odgovarjalo med 8 in 37 tujih študentov. Najmanjše vrednosti izpolnjevanja sta dobili kategoriji zadovoljstva z mentorjem na praksi (8 anketiranih) ter študentska organizacija (21), najvišje pa Erasmus koordinator (37), profesorji in osebe fotokopirnice (36) ter knjižnično osebo (35). V povprečju 4,7 so tuji študenti najbolj

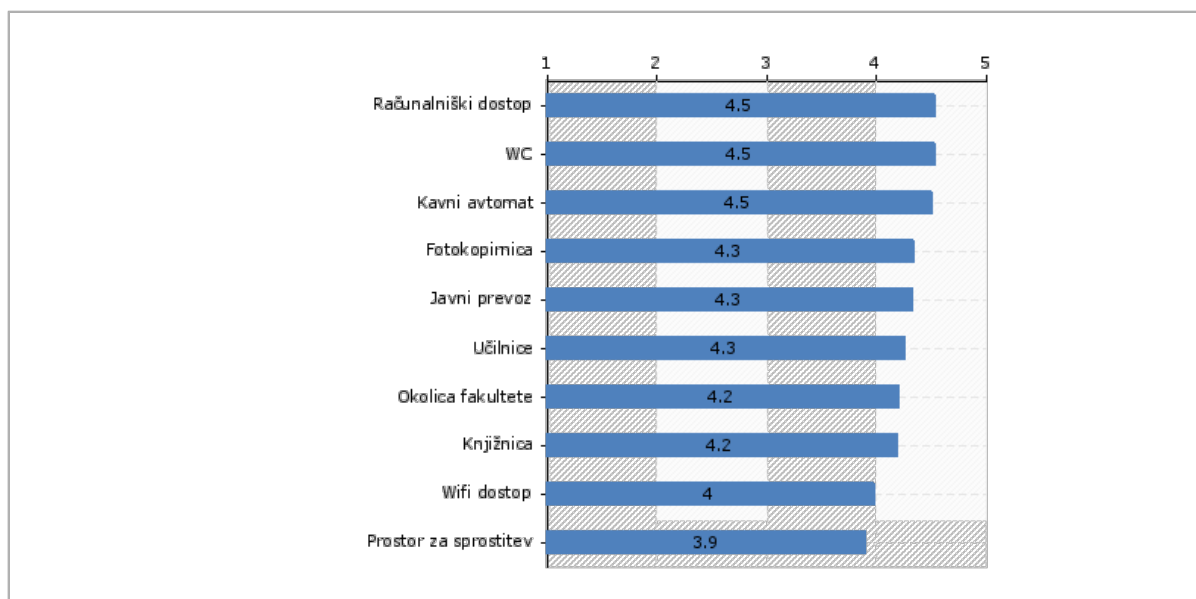
zadovoljni z Erasmus koordinatorjem in s 4,5 z osebjem fotokopirnice. Prav tako so visoko ocenjeni s 4,4 administrativna služba, profesorji in asistenti ter s 4,3 osebje knjižnice in mentor prakse. Z vrednostjo 4,2 sledi še buddy (pomočnik), najnižje ocenjena pa sta študentska organizacija Socialci s 3,6 in lokalni študenti 3,4. Študentje so pri teh dveh tudi najmanj enotni pri navajanju zadovoljstva, s standardnim odklonom 1,4 in 1,3.

Štirje študentje so pri možnosti navedbe določenega osebja navedli koordinatorja Boruta Petrovića Jesenovca ter izrazili zadovoljstvo. Eden je zadovoljstvo obrazložil s pripravljenostjo pomagati in informirati, ter z ustvarjanjem prijetne in sproščene klime. Eden izmed študentov je pohvalil tudi delo fotokopirnice in izrazil zadovoljstvo z njihovim odnosom.

Tabela 4.6: Zadovoljstvo s prostori in storitvami fakultete

	Odgovori					Št. enot	Povprečje	Std. Odklon
	Zelo nezadovoljen	Nezadovoljen	Niti zadovoljen niti nezadovoljen	Zadovoljen	Zelo zadovoljen			
Učilnice	0 (0 %)	3 (8 %)	4 (10 %)	12 (31 %)	20 (51 %)	39	4.3	0.9
Knjižnica	1 (3 %)	2 (5 %)	4 (11 %)	13 (34 %)	18 (47 %)	38	4.2	1.0
Fotokopirnica	0 (0 %)	2 (5 %)	6 (15 %)	8 (21 %)	23 (59 %)	39	4.3	0.9
Prostor za sprostitev (pred knjižnico)	1 (3 %)	6 (15 %)	6 (15 %)	9 (23 %)	17 (44 %)	39	3.9	1.2
Okolica fakultete	1 (3 %)	2 (5 %)	5 (13 %)	11 (28 %)	20 (51 %)	39	4.2	1.0
Javni prevoz	1 (3 %)	2 (5 %)	4 (11 %)	7 (19 %)	23 (62 %)	37	4.3	1.1
WiFi dostop	0 (0 %)	4 (10 %)	9 (23 %)	10 (26 %)	16 (41 %)	39	4.0	1.0
Dostop do računalnikov	0 (0 %)	0 (0 %)	3 (8 %)	11 (31 %)	22 (61 %)	36	4.5	0.7
Kavni avtomat	0 (0 %)	3 (8 %)	2 (5 %)	6 (16 %)	27 (71 %)	38	4.5	0.9
WC	0 (0 %)	1 (3 %)	3 (8 %)	9 (24 %)	25 (66 %)	38	4.5	0.8
Drugo	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	0	0.0	0.0

Graf 4.13: Zadovoljstvo s prostori in storitvami fakultete



Na vprašanje o zadovoljstvu s prostori in storitvami je odgovarjalo med 37 in 39 tujih študentov od 51. S povprečjem 4,5 so najbolj zadovoljni z dostopom do računalnikov, s kavnim avtomatom ter toaleto. Sledijo s 4,3 zadovoljstvo z učilnicami, fotokopirnico in z javnim prevozom, ter s 4,2 zadovoljstvo s knjižnico in okolico fakultete. Najnižje tuji študentje ocenjujejo dostop do internetne povezave s 4,0 in zadovoljstvo s prostorom za sprostitev s povprečjem 3,9.

Pri možnosti obrazložitve ocen so trije študentje podali nekaj predlogov. Ena izmed študentk predlaga, da bi se toalete prilagodile skrbi za otroke, da bi se torej vgradila previjalna mizica. Prav tako predlaga, da se del prostora za sprostitev nameni igri otrok, torej se dodajo namizne igre, kuhinjica. 2 študenta sta izrazila nezadovoljstvo s prepleškanimi stenami, predlagata poslikavo z barvami. Eden izmed študentov je navedel še neprijetnost prostorov zaradi pomanjkanja oken.

Zadovoljstvo s storitvami knjižnice in knjižničnim osebjem

Tabela 4.7: Pogostost obiskovanja knjižnice

	Odgovori						Skupaj	Povprečje	Std. odklon
	Dnevno (6)	Tedensko (5)	2x na mesec (4)	1x na mesec (3)	Manj pogosto (2)	Nikoli (1)			
Na fakulteti	4 (10 %)	3 (8 %)	9 (23 %)	8 (21 %)	11 (28 %)	4 (10 %)	39	3.8	1.47
Spletna knjižnica	3 (8 %)	10 (26 %)	7 (18 %)	3 (8 %)	8 (21 %)	8 (21 %)	39	3.7	1.70

Med 51 vprašanimi jih je 39 odgovorilo na vprašanje o pogostosti obiskovanja knjižnice. Povprečje obiskovanja knjižnice na fakulteti in preko spleta je skoraj enako. Večji odstotek tujih študentov, in sicer 26 odstotkov, uporablja spletno knjižnico enkrat tedensko, medtem ko jih le 8 odstotkov enkrat tedensko obišče knjižnico na fakulteti. Enkrat mesečno knjižnico na fakulteti obišče 21 odstotkov, medtem ko preko spletne knjižnice le 8 odstotkov tujih študentov. Standardni odklon je visok pri obeh kategorijah, tako pri obiskovanju knjižnice na fakulteti kot spletne knjižnice. Skupno kar 31 odstotkov vseh tujih študentov nikoli ni obiskalo nobene od knjižnic, 18 odstotkov pa jih je dnevno obiskovalo knjižnico bodisi na fakulteti ali na spletu.

Tabela 4.8: Raba knjižnih prostorov in storitev

	Navedbe		
	Na fakulteti	Spletna knjižnica	Skupaj
Izposoja gradiva	32 (82 %)	7 (18 %)	39
Učenje	12 (32 %)	26 (68 %)	38
Raba računalnikov	14 (100 %)	0 (0 %)	14
Prosti čas	11 (65 %)	6 (35 %)	17
Drugo	1 (100 %)	0 (0 %)	1

Med 51 vprašanimi je v času študija večina tujih študentov, in sicer 39, obiskalo bodisi spletno knjižnico ali knjižnico na fakulteti za namen izposoje gradiva, 38 za učenje, 17 pa preprosto v prostem času. 14 jih je knjižnico na fakulteti obiskalo za rabo računalnika. Gradivo si je 32 študentov izposojalo fizično, možnost rezervacije gradiva pa je uporabilo 7 anketiranih. 26 študentov se je pri učenju opiralo na spletno knjižnico, 12 pa jih je študiralo v knjižnici na fakulteti. 11 študentov si je v knjižnici na fakulteti krajšalo čas, 6 pa jih je tudi v prostem času uporabljalo spletno knjižnico. Eden izmed anketiranih je pod drugo navedel branje revij.

Tabela 4.9: Zadovoljstvo z elementi knjižnice

						Skupaj	Povprečje	Std. odklon
	Zelo nezadovoljen	Nezadovoljen	Niti nezadovoljen niti zadovoljen	Zadovoljen	Zelo zadovoljen			
Odpiralni čas	1 (3 %)	2 (6 %)	5 (14 %)	17 (47 %)	11 (31 %)	36	4.0	1.0
Izposoja gradiva	0 (0 %)	0 (0 %)	5 (14 %)	10 (29 %)	20 (57 %)	35	4.4	0.7
Izbor knjig	0 (0 %)	3 (8 %)	3 (8 %)	19 (53 %)	11 (31 %)	36	4.1	0.9
Internet	0 (0 %)	3 (9 %)	1 (3 %)	11 (32 %)	19 (56 %)	34	4.4	0.9
Pridobivanje informacij	1 (3 %)	0 (0 %)	2 (6 %)	11 (33 %)	19 (58 %)	33	4.4	0.9

Velikost knjižnice	0 (0 %)	1 (3 %)	4 (11 %)	16 (44 %)	15 (42 %)	36	4.3	0.8
Pohištvo	0 (0 %)	2 (6 %)	2 (6 %)	10 (30 %)	19 (58 %)	33	4.4	0.9
Drugo	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	0	0.0	0.0

Od 51 vprašanih je na vprašanje o zadovoljstvu z elementi knjižnice odgovorilo od 33 do 36 tujih študentov. S povprečjem 4,4 so študentje najbolj zadovoljni z izposojjo gradiva, dostopom do interneta, s pridobivanjem informacij od knjižničnega osebja ter s pohištvom. Prav tako so s povprečjem 4,3 zadovoljni z velikostjo knjižnice. V primerjavi s tem so malo manj zadovoljni, in sicer s povprečjem 4,1 z izborom knjig ter s povprečjem 4 z odpiralnim časom knjižnice.

Nivo in izpolnitev pričakovanj

Tabela 4.10: Nivo pričakovanj pred izmenjavo

						Skupaj	Povprečje	Std. odklon
	1	2	3	4	5			
Interakcija z lokalnimi študenti	3 (8 %)	11 (30 %)	8 (22 %)	8 (22 %)	7 (19 %)	37	3.1	1.3
Pravočasna pridobitev informacij	0 (0 %)	0 (0 %)	6 (17 %)	16 (44 %)	14 (39 %)	36	4.2	0.7
Jasnost informacij	0 (0 %)	1 (3 %)	6 (17 %)	15 (42 %)	14 (39 %)	36	4.2	0.8
Vse informacije podane brez truda	0 (0 %)	4 (11 %)	8 (22 %)	14 (39 %)	10 (28 %)	36	3.8	1.0
Enakovredno obravnavanje študentov	0 (0 %)	0 (0 %)	8 (22 %)	9 (25 %)	19 (53 %)	36	4.3	0.8
Znanje angleščine profesorjev je zadovoljivo	0 (0 %)	0 (0 %)	8 (22 %)	13 (36 %)	15 (42 %)	36	4.2	0.8
Praktična naravnost učnih predmetov	0 (0 %)	1 (3 %)	9 (25 %)	17 (47 %)	9 (25 %)	36	3.9	0.8
Knjižnica je dobro založena	0 (0 %)	2 (6 %)	11 (31 %)	12 (33 %)	11 (31 %)	36	3.9	0.9
Moderna in dostopna računalniška oprema	0 (0 %)	1 (3 %)	9 (25 %)	12 (33 %)	14 (39 %)	36	4.1	0.9
Moderni in udobni prostori fakultete	0 (0 %)	1 (3 %)	12 (33 %)	14 (39 %)	9 (25 %)	36	3.9	0.8
Kavarna in/ali restavracija v bližini fakultete	0 (0 %)	7 (19 %)	9 (25 %)	10 (28 %)	10 (28 %)	36	3.6	1.1
Pridobitev poklicnih spretnosti med študijem	0 (0 %)	4 (11 %)	9 (25 %)	13 (36 %)	10 (28 %)	36	3.8	1.0
Drugo	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)		0.0	0.0

Na vprašanje o nivoju pričakovanj je odgovarjalo 36 tujih študentov, med katerimi je eden podal le oceno za kategorijo interakcije z lokalnimi študenti. V povprečju so tuji študentje najbolj pričakovali enakovrednost s povprečno oceno 4,3 in pravočasno pridobitev informacij, jasnost informacij ter zadovoljivo znanje angleščine profesorjev s povprečno

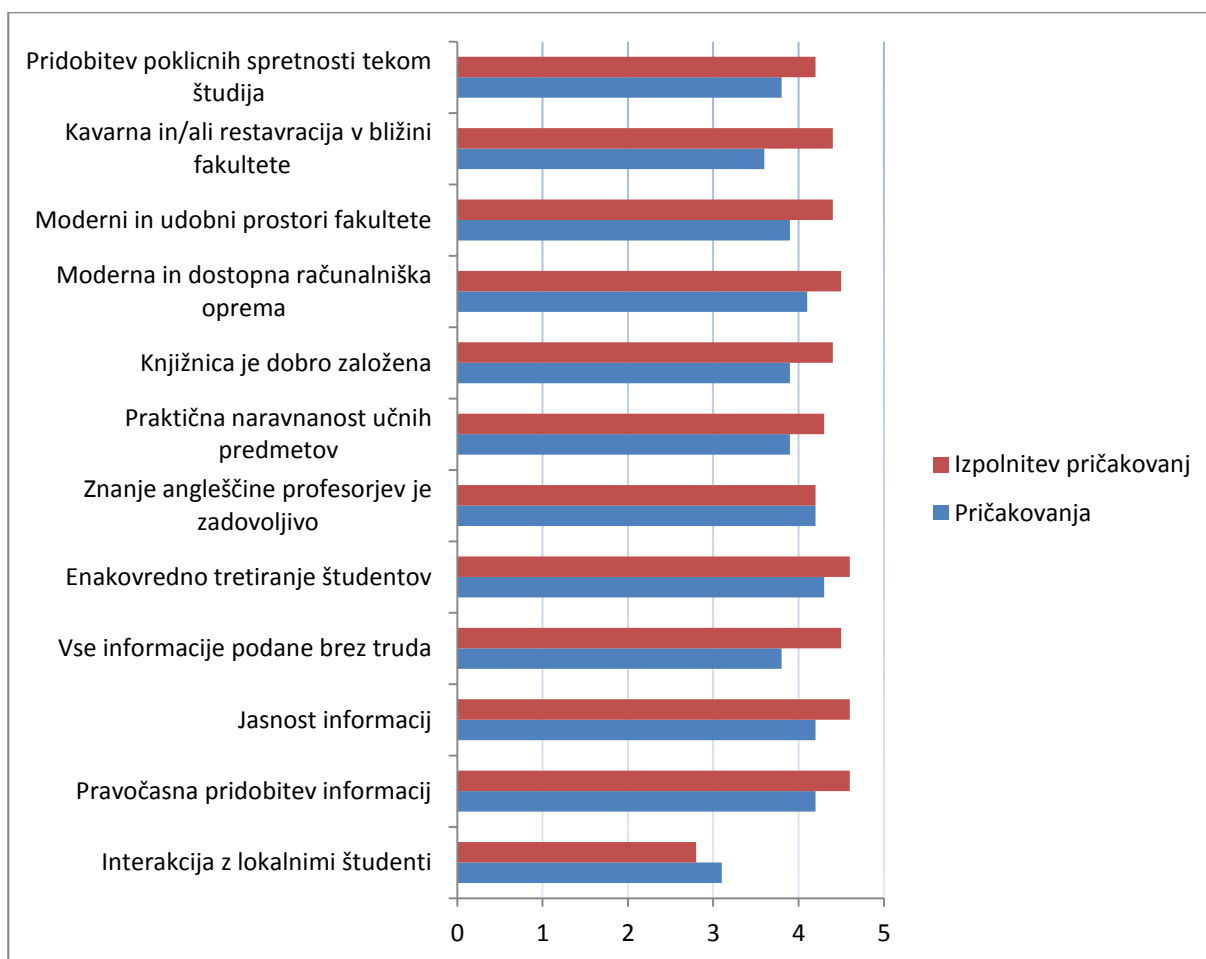
vrednostjo 4,2. Z oceno 4,1 so pričakovali moderno in dostopno računalniško opremo, sledijo praktična usmerjenost učnih predmetov, dobra založenost knjižnice in modernost prostorov fakultete z oceno 3,9. V povprečju z omenjenimi kategorijami so manj pričakovali kavarno ali restavracijo v bližini fakultete z oceno 3,6 ter najmanj z oceno 3,1 interakcijo z lokalnimi študenti.

Tabela 4.11: Izpolnitev pričakovanj

						Veljavni	Povprečje	Std. odklon
	1	2	3	4	5			
Interakcija z lokalnimi študenti	6 (17 %)	12 (33 %)	7 (19 %)	6 (17 %)	5 (14 %)	36	2.8	1.3
Pravočasna pridobitev informacij	0 (0 %)	0 (0 %)	1 (3 %)	11 (31 %)	23 (66 %)	35	4.6	0.5
Jasnost informacij	0 (0 %)	0 (0 %)	2 (6 %)	8 (24 %)	24 (71 %)	34	4.6	0.6
Vse informacije podane brez truda	0 (0 %)	1 (3 %)	4 (12 %)	6 (18 %)	23 (68 %)	34	4.5	0.8
Enakovredno obravnavanje študentov	0 (0 %)	0 (0 %)	4 (12 %)	5 (15 %)	25 (74 %)	34	4.6	0.7
Znanje angleščine profesorjev je zadovoljivo	0 (0 %)	4 (12 %)	2 (6 %)	11 (32 %)	17 (50 %)	34	4.2	1.0
Praktična naravnost učnih predmetov	0 (0 %)	2 (6 %)	5 (15 %)	7 (21 %)	20 (59 %)	34	4.3	0.9
Knjižnica je dobro založena	0 (0 %)	2 (6 %)	4 (12 %)	6 (18 %)	21 (64 %)	33	4.4	0.9
Moderna in dostopna računalniška oprema	0 (0 %)	1 (3 %)	3 (9 %)	9 (26 %)	21 (62 %)	34	4.5	0.8
Moderni in udobni prostori fakultete	0 (0 %)	1 (3 %)	5 (15 %)	9 (26 %)	19 (56 %)	34	4.4	0.8
Kavarna in/ali restavracija v bližini fakultete	1 (3 %)	0 (0 %)	5 (15 %)	7 (21 %)	21 (62 %)	34	4.4	1.0
Pridobitev poklicnih spretnosti med študijem	0 (0 %)	1 (3 %)	8 (24 %)	9 (27 %)	15 (45 %)	33	4.2	0.9
Drugo	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	0	0.0	0.0

Na vprašanje o izpolnitvi pričakovanj je odgovarjalo 36 tujih študentov, od katerih jih je le 33 ocenilo vseh 12 kategorij. Ocene izpolnitve pričakovanj so manj razpršene in si bolj podobne od prej ocenjenih pričakovanj pred izmenjavo. Izstopa le najnižja povprečna ocena 2,8 kategorije interakcije z lokalnimi študenti. Ostale se gibljejo med vrednostma 4 in 4,6. Na vrhu s povprečno oceno 4,6 se gibljejo pravočasna pridobitev informacij, jasnost informacij, enakovredno obravnavanje študentov, ter z malenkost nižjo 4,5 moderna in dostopna računalniška oprema. V primerjavi z omenjenimi kategorijami so tuji študenti ocenili z malenkost manjšo vrednostjo naslednje kategorije: založenost knjižnice, modernost prostorov in kavarnica oziroma restavracija v bližini (4,4). Najnižje so ocenjene praktična usmerjenost predmetov (4,3), pridobitev poklicnih spretnosti (4,2) in znanje angleščine profesorjev (4,2).

Graf 4.14: Primerjava pričakovanj in izpolnitve



Iz grafa lahko razberemo, da so bila pričakovanja študentov v večini izpolnjena. Skoraj v vseh kategorijah povprečna vrednost izpolnitve pričakovanj presega povprečno oceno pričakovanj. Izjemi sta dve kategoriji, in sicer kategorija znanja angleščine profesorjev, kjer je povprečna ocena izpolnitve enaka oceni pričakovanj, ter kategorija interakcije z lokalnimi študenti, kjer je izpolnitev nižja od povprečne ocene pričakovanj.

Splošno zadovoljstvo

Tabela 4.12: Splošno zadovoljstvo z izmenjavo

	Frekvenca	Veljavni
1 (Zelo nezadovoljen)	0	0 %
2 (Nezadovoljen)	1	3 %
3 (Niti nezadovoljen niti zadovoljen)	2	5 %
4 (Zadovoljen)	7	18 %
5 (Zelo zadovoljen)	28	74 %
Drugo	0	0 %
Skupaj	38	100 %
	Povprečje	4,6

Na vprašanje o splošnem zadovoljstvu z izmenjavo je odgovorilo 38 tujih študentov. 28 študentov, kar predstavlja 74 odstotkov vseh, ki so odgovarjali, je bilo z izmenjavo zelo zadovoljnih. Zadovoljnih je bilo 7 študentov, kar predstavlja 18 odstotkov, neodločena pa sta bila dva študenta. Eden izmed vprašanih je izrazil nezadovoljstvo.

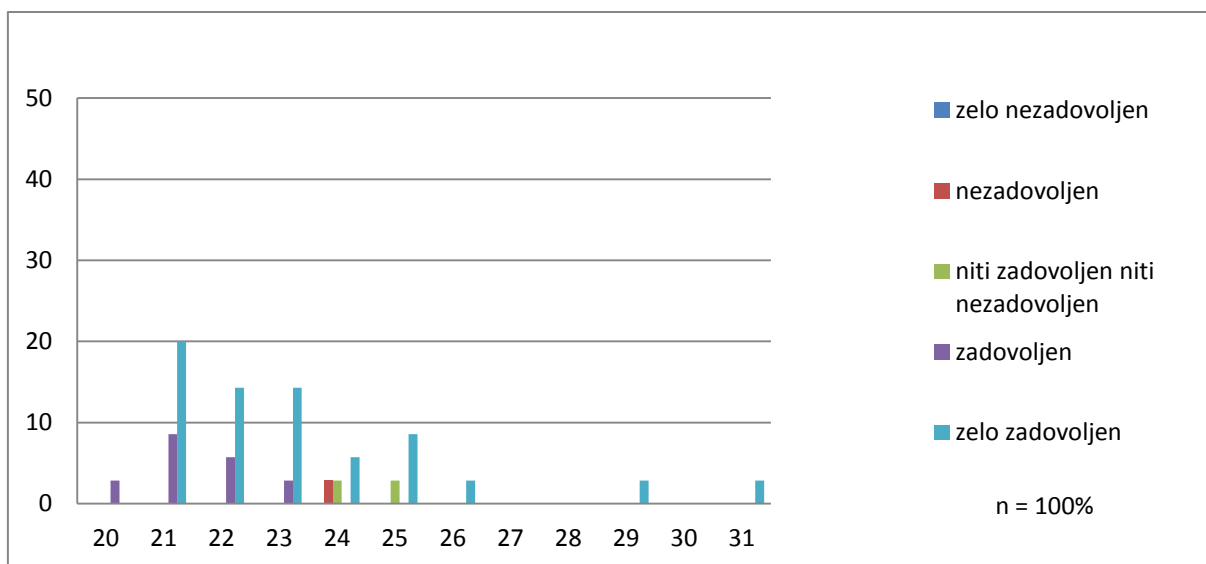
Tabela 4.13: Verjetnost priporočitve Fakultete za socialno delo

Odgovori	Frekvenca	Odstotek
1 (Ne)	0	0 %
2 (Manj verjetno)	0	0 %
3 (Verjetno)	3	8 %
4 (Zelo verjetno)	4	11 %
5 (Zagotovo)	30	81 %
Skupaj	37	100 %

Na vprašanje, kako verjetno bodo Fakulteto za socialno delo priporočili naprej, je odgovorilo 37 študentov. 30 izmed njih, torej v kar 81 odstotkih jo bodo zelo verjetno priporočili. 11 odstotkov malo manj verjetno, vendar še vedno kar verjetno, da jo bodo priporočili.

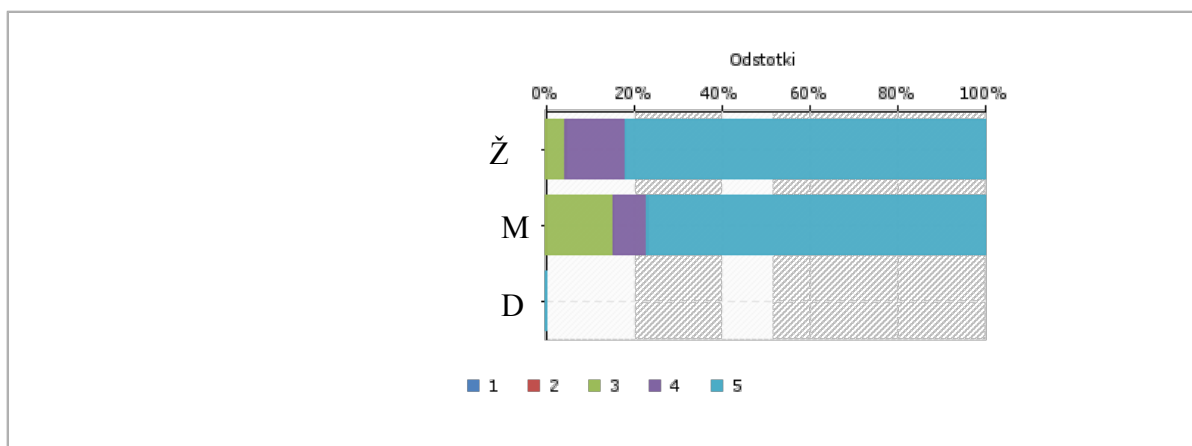
Razlike v zadovoljstvu

Graf 4.15: Razlika v splošnem zadovoljstvu po starosti



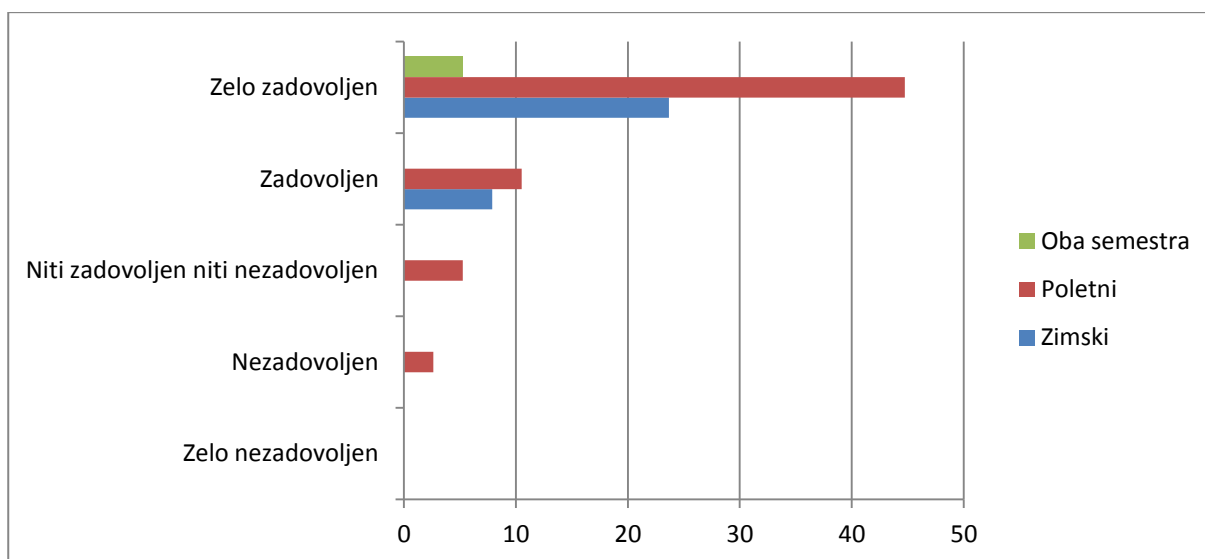
Graf prikazuje razliko v izraženem splošnem zadovoljstvu tujih študentov s študijem na Fakulteti za socialno delo glede na starost. Opaziti je, da so prav vsi starejši od 25 let, ki so odgovorili na vprašanje, izrazili zelo visoko zadovoljstvo. Mlajše generacije, torej med 20 in 25 letom starosti pa navajajo različne stopnje zadovoljstva.

Graf 4.16: Razlika priporočitve Erasmus destinacije po spolu



Graf prikazuje, kako verjetno bodo študenti priporočili Fakulteto za socialno delo za opravljanje študija v tujini glede na spol. Študentke so v večji meri izrazile možnost priporočitve.

Graf 4.17: Razlika v zadovoljstvu glede na čas opravljanja izmenjave



Graf prikazuje razliko v zadovoljstvu glede na čas opravljanja izmenjave. Oba študenta, ki sta študirala v obeh semestrih, sta bila s študijem pri nas zelo zadovoljna. Študenti v poletnem semestru so v največji meri izrazili najvišjo stopnjo zadovoljstva, 2 študenta sta izrazila neodločenost, eden pa nezadovoljstvo z izmenjavo. V zimskem semestru je prav tako večina izrazila najvišje zadovoljstvo, ostali pa stopnjo nižje zadovoljstvo.

5 Razprava

V raziskavi so lastnosti anketiranih primerljive z lastnostmi tujih Erasmus študentov nasploh. Po najnovejših podatkih (Infografika, 2016) se je za študij na Fakulteti za socialno delo odločilo več žensk kot moških. Pri tem je treba upoštevati tudi naravo samega študija, saj se na splošno za to vrsto študija odloča več žensk kot moških. Povprečna starost vseh Erasmus študentov po svetu je 24,5 let (Infografika, 2016), medtem ko je bila letos na naši fakulteti ta 24,2.

Z raziskavo sem ugotovila, da je bila ponudba in privlačnost samega mesta in slovenske kulture eden najpomembnejših kriterijev za izbor destinacije, prav tako ponudba učnih predmetov. To sovpada z ugotovitvami, ki jih navaja Bridgestock (2014), ki med pomembnejše razloge navaja prav atmosfero mesta in kulture ter ponujene predmete. Tuji študentje so se v primerjavi z večino Erasmus študentov za izbor Fakultete za socialno delo odločili tudi na osnovi družabnega življenja, ki se jim je očitno zdel zanimiv in privlačen kriterij. Na splošno tuji študenti naše fakultete med manj pomembne kriterije uvrščajo dejavnosti fakultete. To me je presenetilo, saj koordinator Petrović Jesenovec (2015) navaja, da je prav uvedba orientacijskega tedna na začetku vsakega semestra ter organizacija izobraževalnih obšolskih dejavnosti konkretno pripomogla k porastu Erasmus študentov pri nas. Presenetilo me je tudi, da študentje naše fakultete ugleda in položaja univerze ne štejejo kot zelo pomemben kriterij.

Potočnik (2004) opredeli koncept storitve kot skupek štirih sestavin, med katerimi je ena tudi izvajanje storitve. Meni, da je pomemben način izvajanja storitve oziroma uspešnost pri vzpostavitvi stika, kar pa je ključno za končno zadovoljstvo porabnika storitve. Na tej osnovi sem poskušala ugotoviti zadovoljstvo Erasmus študentov z osebjem na Fakulteti za socialno delo in ugotovila, da so v povprečju študenti zelo zadovoljni z odnosom in njihovim delom. Izstopali sta le dve skupini, in sicer študentska organizacija Socialci ter skupina lokalnih študentov. Žal o razlogih o nižjem zadovoljstvu lahko le sklepamo. Menim, da so študenti nižje ocenjevali ti dve skupini, ne zaradi slabe izkušnje, ampak ker so preprosto bili manj zadovoljni z njimi v primerjavi z ostalim osebjem. Morda so imeli manj stika z njimi kot z ostalimi skupinami, kar lahko sklepam iz lastne izkušnje. Med študijem sem redko spoznala katerega izmed Socialcev, prav tako katerega izmed študentov višjih oziroma nižjih letnikov. Zagotovo je potrjena izjava Petrovića Jesenovca (2015), da so študenti zelo zadovoljni z njim kot koordinatorjem, podatki namreč kažejo, da so izmed celotnega osebja najbolj zadovoljni

prav z njim. Pri njem pridobijo tudi največ informacij, tako pred izmenjavo kot med njo. Poleg informiranja z njegove strani so se študenti največ posluževali informiranja s pomočjo spletne strani Fakultete za socialno delo, za kar je v veliki meri zaslužen prav koordinator.

Kot navaja Potočnik (2004), na zadovoljstvo porabnikov vplivajo predvsem njihova pričakovanja. Z vprašalnikom sem ugotavljala, katera pričakovanja so imeli tuji študenti pred izmenjavo ter v kolikšni meri so bila le-ta izpolnjena. Skušala sem zajeti čim več kategorij, od prostorov, organizacije ter načina dela fakultete in osebja. Skoraj v vseh kategorijah so bila pričakovanja ob koncu izmenjave presežena, kar je po mojem mnenju velik dosežek. V kategoriji znanja angleščine profesorjev pričakovanja niso bila presežena, povprečna ocena obeh je namreč ostala enaka. Skupaj 18 odstotkom študentov se znanje angleščine profesorjev ni zdelo zadovoljivo in menim, da bi bilo vredno premisliti o dodatnem jezikovnem tečaju za izboljšanje znanja angleškega jezika profesorjev. To me niti ni presenetilo, saj sem že pred izvedbo raziskave govorila s koordinatorjem Petrovičem Jesenovcem (osebna komunikacija, 10. 4. 2019), ki mi je povedal, da številni profesorji niso pripravljeni sodelovati prav zaradi pomanjkanja znanja angleškega jezika. Skrb vzbuja joča je tudi kategorija interakcije z lokalnimi študenti. Razvidno je, da so študenti sodelovanje z njimi najmanj pričakovali, so pa očitno vseeno pričakovali več sodelovanja. Ker razlika med pričakovanjem in dejansko izpolnitvijo interakcije z lokalnimi študenti ni velika, menim, da ni imela konkretnega vpliva na zadovoljstvo študentov s študijem nasploh, je pa pametno razmisliti, kako spodbuditi interakcijo med lokalnimi in Erasmus študenti. Cilj Erasmus + programa je prav mednarodno sodelovanje in krepitev medkulturnega razumevanja, preprečevanje predsodkov (Erasmus + Programme Guide, 2019) ter omogočanje spoznavanja razlik med življenjem doma ter v gostujoči državi (Pajnič in Belcijan, 2011). To je najlažje dosegljivo prav z interakcijo, druženjem in spoznavanjem tujcev, zato menim, da bi bilo vredno sodelovanje spodbujati v večji meri.

Potočnik (2004) navaja tudi pomen vpliva izkušenj s storitvijo, oglaševanje, javno mnenje ter osebna poznanstva na končno oceno zadovoljstva. Po lastni izkušnji sem tudi sama sklepala, da se bo večina študentov odločila za študij na Fakulteti za socialno delo na osnovi priporočitve prijatelja ali sošolca. Vsekakor ti dve kategoriji po številu navedb skupaj presegata ostale kategorije, ki sem jih navedla v vprašalniku, in sicer z 38 odstotki. Tudi koordinator Borut Petrovič Jesenovec (osebna komunikacija, 10. 4. 2019) opaza, da je veliko bolj smotrno graditi pozitiven odnos s študenti, da odidejo s pozitivno izkušnjo in lepimi spomini, kot pa vlagati denar v oglaševalske letake. Presenetilo me je tudi, da je bil ugled

univerze med kriteriji za izbor destinacije uvrščen najnižje v primerjavi z ostalimi kriteriji, prav tako so presenetljivo nizko uvrščene povratne informacije sošudentov.

Študenti so po podatkih koordinatorja Jesenovca (2015) na splošno zadovoljni s študijem na fakulteti, kar potrjujejo s povprečno oceno 4,1. V raziskavi, ki sem jo izvedla, so študenti zares zelo zadovoljni s študijem, in sicer s povprečno oceno 4,6. Kar 74 odstotkov vseh, ki so odgovorili na vprašanje o splošnem zadovoljstvu, se je odločilo za najvišjo oceno. Prav tako bodo v kar 81 odstotkih Fakulteto za socialno delo priporočili sošudentom, kar sovпада s pridobljeno oceno splošnega zadovoljstva in priča o dosegu oziroma presežku pričakovanj ter posledično o visoki kakovosti storitev, ki jo ponuja Fakulteta za socialno delo. Potočnik (2004) namreč omenja, da je ocena storitve odvisna od mnenj in pričakovanj porabnikov.

V raziskavi so študentke navajale večjo verjetnost priporočitve Fakultete za socialno delo za opravljanje študija v tujini. Prav tako je opazno, da starejši višje ocenjujejo zadovoljstvo, medtem ko so ocene pri mlajših nižje. To sovпада z navedbami v članku (Understanding Student Satisfaction, 2003), ki višje zadovoljstvo povezujejo s starejšimi anketiranimi in ženskami. Vsekakor se zavedam pomanjkljivosti svoje raziskave, saj v raziskavi anketiranci po starostnih skupinah ne konkurirajo. V raziskavi so namreč sodelovali le 3 anketirani, starejši od 25 let. Če bi bilo starejših študentov več, bi morda tudi rezultati bolj variirali.

V raziskavi me je zanimalo tudi zadovoljstvo Erasmus študentov s prostori fakultete. Glede na to, da je bila fakulteta pred kratkim prenovljena, sem pričakovala na splošno visoko zadovoljstvo. Obenem sem na osnovi izraženega nezadovoljstva lokalnih študentov, svojih sošolk in sošolcev, zaradi pomanjkanja oken in barvnih sten sklepala, da bodo tudi tuji študenti navajali omenjene pomanjkljivosti. Prav tako sem nižje zadovoljstvo pričakovala pri prostoru za sprostitev, saj navkljub moderni opremljenosti in delnim zidom, ni ločen od drugih prostorov in tako pravzaprav ni v polnosti prostor za sprostitev. Študenti so po pričakovanjih izrazili najnižje zadovoljstvo med podanimi kategorijami s prostorom za sprostitev. Prav tako so manj zadovoljni v primerjavi z ostalimi z dostopom do WiFi-ja. Skrb vzbujajoče je predvsem dejstvo, da je kar 33 odstotkov izrazilo nezadovoljstvo, 26 neodločenost, zadovoljnih s povezavo pa je bilo le 41 odstotkov, torej manj kot polovica.

6 Sklepi

- Na Fakulteti za socialno delo se za študij v povprečju odloči več tujih študentk kot študentov.
- Tuji študenti v največji meri pridobijo informacijo o možnosti izmenjave na Fakulteti za socialno delo od prijateljev in sošolcev, prav tako pomemben vir informacij predstavlja osebje na domači ustanovi.
- Najpomembnejši kriteriji tujih študentov za izbor destinacije izmenjave so mesto, kultura in družabno življenje. Ugled in položaj univerze ter povratne informacije soštudentov navajajo kot manj pomembne.
- Največ informacij, tako pred izmenjavo kot med njo, tuji študenti pridobijo pri Eramsus koordinatorju. Najmanj informacij pridobijo preko lokalnih študentov.
- Tuji študenti so v sklopu zadovoljstva s študijem, predmetnikom in delom profesorjev ter asistentov najbolj zadovoljni s pomočjo in podporo profesorjev. Najmanj so zadovoljni z njihovim znanjem angleškega jezika.
- Tuji študenti so v sklopu zadovoljstva z osebjem na Fakulteti za socialno delo najbolj zadovoljni z Erasmus koordinatorjem, najmanj pa s skupino lokalnih študentov.
- Na splošno so tuji študenti zelo zadovoljni s študijem na Fakulteti za socialno delo.
- Tuje študentke so na splošno bolj zadovoljne s študijem kot tuji študenti.
- Starejši tuji študenti višje ocenjujejo splošno zadovoljstvo s študijem od mlajših generacij.
- Tuji študenti uporabljajo knjižnico v največji meri za izposajo gradiva, ob učenju pa pogosteje uporabljajo spletno knjižnico.
- V sklopu knjižničnih storitev so tuji študenti najbolj zadovoljni z izposajo gradiva, najmanj pa z odpiralnim časom.

7 Predlogi

- Glede na nižje izraženo zadovoljstvo tujih študentov z interakcijo z lokalnimi študenti in študentsko organizacijo Socialci predlagam podrobnejšo raziskavo o pričakovanih tujih študentov glede interakcije z njimi. Predlagam tudi uvedbo skupnih dogodkov, ki bi spodbudili njihovo sodelovanje ter več truda, vloženega v povabilo na omenjene dogodke.
- Tuji študenti nekoliko nižje zadovoljstvo izražajo z znanjem angleškega jezika profesorjev. Predlagam uvedbo določenih tečajev angleškega jezika, da podkrepijo znanje tujega jezika, ali pa uvedbo določenih predpriprav oziroma smernic glede dela z Erasmus študenti.
- V sklopu zadovoljstva s prostorom in storitvami knjižnice so študenti navajali najnižje zadovoljstvo z odpiralnim časom in izborom gradiva. Predlagam izvedbo podrobnejše raziskave o tem, konkretno katero gradivo študenti pogrešajo, ter kaj v zvezi z odpiralnim časom bi spremenili. Kasneje bi bilo vredno premisliti o možnosti podaljšanja odpiralnega časa med tednom ali pa možnosti obratovanja tudi ob sobotah, odvisno od dejanskih želja študentov.
- Glede na nižje ocene zadovoljstva tujih študentov s prostorom za sprostitev bi bilo dobro premisliti, kako ga izboljšati. Predlagam razmislek o možnosti pozidave, da bi bil prostor dejansko zaprt in tako primernejši za sprostitev. Prav tako bi bilo dobro raziskati, kako izboljšati povezavo WiFi, saj je bilo z njo nezadovoljnih veliko študentov. Predlagam razmislek o predlogu ene izmed anketiranih za ureditev prostora za igro otrok, prav tako prilagoditev toalete z dodajanjem previjalne mizice.
- Kot je Erasmus koordinator Borut Petrović Jesenovec (2015) omenil v poročilu, je k porastu tujih študentov na Fakulteti za socialno delo pripomogla uvedba obšolskih dejavnosti, kot so obiski muzejev, degustacije, izleti po Sloveniji. Ker sem raziskovala splošno zadovoljstvo tujih študentov z izmenjavo na Fakulteti za socialno delo, predlagam raziskavo, s katero bi se ugotavljalo, katere obšolske dejavnosti so najbolj zaželeni oziroma, katere so najbolj ocenjene.
- Pri iskanju literature, predvsem slovenske, sem imela kar nekaj težav z najdbo, kar kaže na neraziskanost tega področja študija. Veliko več literature sem našla na tematiko zadovoljstva lokalnih študentov s študijem, raziskav ali sklepnih nalog.

- Zavedam se možnosti nerazumevanja zaradi jezikovne pregrade. Za večino udeležениh v raziskavi angleščina ni materni jezik, zaradi česar je verjetnost za nerazumevanje večja. Predlagam, da se v prihodnje izvede kvantitativna raziskava v obliki deloma odprtih intervjujev, kar omogoča preverjanje razumevanja ali pa ponovni vprašalnik, ki pa je izveden v živo in ni spletni, kar omogoča tudi postavljanje podvprašanj v primeru nerazumevanja.
- V raziskavo sem vključila študente, ki so bili v letu 2018/2019 vpisani na Fakulteto za socialno delo. Nekateri izmed njih so opravljali nekatere študijske obveznosti na drugih fakultetah. Vredno bi bilo raziskati njihovo mnenje oziroma primerjavo zadovoljstva s študijem na Fakulteti za socialno delo ter drugimi fakultetami na Univerzi v Ljubljani.
- V raziskavi so sodelovali le študentje, vpisani na Fakulteto za socialno delo v študijskem letu 2018/2019. Treba se je zavedati, da bi bili morda izsledki raziskave drugačni, če bi bili v raziskavo vključeni tudi tuji študenti, vpisani na drugih fakultetah Univerze v Ljubljani, ki pa so vseeno opravili del obveznosti na Fakulteti za socialno delo.
- V diplomskem delu sem se osredotočila na raziskovanje zadovoljstva Erasmus študentov na Fakulteti za socialno delo ter spoznala, da so splošno zelo zadovoljni. Menim, da bi bila ne le zanimiva, temveč tudi dobrodošla primerjava zadovoljstva med dvema ali več fakultetami. Tako bi kot organizacija ugotovili kakovost, kako smo primerljivi z ostalimi, prav tako bi bila razvidna področja, ki najbolj potrebujejo spremembe in izboljšave.
- Vprašalnik, s katerim sem ugotavljala zadovoljstvo Erasmus študentov, je sestavljen iz več vprašanj ter spremenljivk, ter posledično podrobneje ugotavlja zadovoljstvo kot vprašalnik, s katerim ga meri Erasmus koordinator na Fakulteti za socialno delo. Oba vprašalnika pa še vedno lahko štejemo med splošna. Menim, da bi bila potrebna podrobnejša raziskava o zadovoljstvu s posameznimi predmeti in osebjem. Predlagam uporabo svojega vprašalnika za ugotavljanje splošnega zadovoljstva z izmenjavo, prav tako pa predlagam sestavo konkretnjšega vprašalnika, ki bo podrobneje ugotavljal, s kom in s čim so tuji študenti manj oziroma bolj zadovoljni.

8 Literatura

- Aškerc, K., Cvetek, S., Florjančič, V., Klemenčič, M., Merentič Požarnik, B., & Rutar, S. (2016). *Izboljševanje kakovosti poučevanja in učenja v visokošolskem izobraževanju*. Ljubljana: Center RS za mobilnost in evropske programe izobraževanja in usposabljanja.
- Bračun Sova, R. (2017). Understanding Erasmus Students' Motivation: What Directs Erasmus Students' Choice of Destination and Particular Course. Slovenia: The New Educational Review.
- Bridgestock, L. (2014). *Best Places to Study in Europe: Student satisfaction survey*. Pridobljeno 15. 6. 2019 s <https://www.topuniversities.com/student-info/university-news/best-places-study-europe-student-satisfaction-survey>.
- Confintea. (1997). *Hamburška deklaracija, akcijski načrt za prihodnost*. Peta mednarodna konferenca o izobraževanju odraslih: Urad Slovenske nacionalne komisije za Unesco.
- Čelebič, T. (2008). Mednarodna mobilnost študentov in pedagoškega osebja v terciarnem izobraževanju. Ljubljana: Urad za makroekonomske analize in razvoj.
- Devetak, G. (1995). *Marketinška zasnova podjetja*. Kranj: Moderna organizacija.
- Education and Training*. (b.d.). European Commission. Pridobljeno 28. 5. 2019 s https://ec.europa.eu/education/policies/higher-education/about-higher-education-policy_en.
- Erasmus + Programme Guide*. (2019). European Commission. Pridobljeno 28. 5. 2019 s https://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/sites/erasmusplus2/files/erasmus-plus-programme-guide-2019_en_0.pdf.
- Erasmus + Programme - Annual Report 2017*. (2019). European Commission. Pridobljeno 3. 6. 2019 s https://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/about/statistics_en.
- Erasmus - Facts, Figures & Trends*. (2015). European Commission. Pridobljeno 15. 6. 2019 s http://ec.europa.eu/assets/eac/education/library/statistics/erasmus-plus-facts-figures_en.pdf.
- Ferjan, M. (1997). *Kako do kakovosti izobraževanja*. Vzgoja in izobraževanje, 18(2), str. 8 – 14.

Grönroos, C. (1990). *Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in Service Competition*. Toronto: Lexington books.

History of the Erasmus Programme. (2013). European Commission. Pridobljeno 4. 6. 2019 s https://web.archive.org/web/20130404063516/http://ec.europa.eu/education/erasmus/history_en.htm.

Infografika. (2017). Program Erasmus +: Letno poročilo 2016. Pridobljeno 12. 6. 2019 s https://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/about/statistics_sl.

Kajzer, V. (2008). *Trženje in kakovost storitev*. Ljubljana: Zavod IRC.

Klemenčič, M., & Flander, A. (2014). *Evalvacija učinkov programa Erasmus na visoko šolstvo v Sloveniji*. Ljubljana: Center RS za mobilnost in evropske programe izobraževanja in usposabljanja.

Kotler, P., & Clarke, R. N. (1993). *Does College Make a Difference?* Westport, CT: Greenwood press.

Kotler, P. (1996). *Marketing management – trženjsko upravljanje*. Ljubljana: Slovenska knjiga.

Kroflič, R. (2002). *Skupne vrednote in paradigmatke uganke evropske pedagogike*. Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.

Lorenčič, V. (1996). *Ugotavljanje in zagotavljanje kakovosti preduniverzitetnega izobraževanja*. Maribor: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.

Mesec, B. (1997). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu I*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo, Univerza v Ljubljani.

Mihevc, B., Marentič Požarnik, B., Bratanič, B., Djurić, M., Jurčič Cacovich, B., Tuma, T. (1998). *Za boljšo kakovost študija*. Ljubljana: Center za pedagoško izobraževanje Filozofske fakultete: Slovensko društvo za visokošolsko didaktiko.

Program Erasmus +. (b.d.). Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport. Pridobljeno 10. 6. 2019 s http://www.movit.si/fileadmin/user_upload/Program_Erasmus_v_Sloveniji.pdf.

Možina, T. (2007). *Merjenje zadovoljstva udeležencev v izobraževanju odraslih*. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.

Možina, T., & Klemenčič, S. (2008). Razvoj kakovosti izobraževanja odraslih: notranje in zunanje presojanje kakovosti. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.

Možina, T. (2014). *Opredelitve in strukturni kazalniki kakovosti v izobraževanju odraslih*. Sodobna pedagogika, 65(2). Pridobljeno 7. 5. 2019 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-DOXZBDXQ/a30a0e45-41ff-47d3-8c0c-87d4ef2ef90f/PDF>.

OECD. (2013). Synergies for Better Learning: An International Perspective on Evaluation and Assessment. Pariz: OECD Publishing.

Oliver, R. (1997). *Marketing for Health Care Organizations*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Pajnič, N., & Belcijan, A. (2011). *Erasmus priročnik za institucije*. Ljubljana: CMEPIUS, Center za mobilnost in evropske programe izobraževanja in usposabljanja.

Petrović, Jesenovec, B. (2015). *Erasmus mobilnost na Fakulteti za socialno delo: Tuji študenti kot pokazatelj kakovosti*. (Končno poročilo št. UDK: 378.4-057.87). Pridobljeno 12. 3. 2019 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-409KWFG6/8459eb4a-9c04-4a75-ace4-7d6a19584bfl/PDF>.

Potočnik, V. (2004). *Trženje storitev s primeri iz prakse*. Ljubljana: GV Založba.

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

Solomon, M. (1996). *Consumer Behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Student Mobility Experience Abroad. (2017). Eurostudent.eu. Pridobljeno 15. 6. 2019 s <http://dev.his.de.klient.veebimajutus.ee/>.

Ugotavljanje in zagotavljanje kakovosti v vzgoji in izobraževanju. (2019). Ministrstvo za izobraževanje znanost in šport. Pridobljeno 28. 5. 2019 s http://www.mizs.gov.si/si/delovna_podrocja/urad_za_razvoj_in_kakovost_izobrazevanja/sektor_za_razvoj_izobrazevanja/ugotavljanje_in_zagotavljanje_kakovosti_v_vzgoji_in_izobrazevanju/.

Understanding Student Satisfaction. (2003). British Columbia: Ministry of Advanced Education. Pridobljeno 17. 6. 2019 s

https://www.kpu.ca/sites/default/files/downloads/Understanding_Student_Outcomes6359.pdf.

Univerza v Ljubljani. (2012). *Strategija Univerze v Ljubljani 2012–2020: odlični in ustvarjalni*. Ljubljana: Univerza v Ljubljani. Pridobljeno 14. 3. 2019 s https://www.ag.uni-lj.si/e_files/vsebina/STRATEGIJA%20UL%202012_2020_23%2010%2012.pdf.

We, the Citizens of the EU. (2013). Statistical Office of the Republic of Slovenia. Pridobljeno 15. 6. 2019 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-SIJZHQPU/e1526fe7-a2d3-44a0-9791-2292bebd5b37/PDF>.

Yeo, R., & Li, J. (2012). *Beyond SERVQUAL: The Competitive Forces of Higher Education in Singapore*. *Total Quality Management & Business Excellence*, 25(1–2), 95–123.

9 Priloge

9.1 Vprašalnik

Erasmus student satisfaction at the Faculty of Social Work, Ljubljana

Kratko ime ankete: Erasmus student satisfaction at FSW

Dolgo ime ankete: Erasmus student satisfaction at the Faculty of Social Work, Ljubljana

Število vprašanj: 27

Anketa je zaključena

Aktivna od: 29.05.2019

Avtor: ursa.belec

Dne: 20.05.2019

Aktivna do: 29.08.2019

Spreminjal: ursa.belec

Dne: 29.05.2019

Dear Erasmus students 2018/2019! My name is Urška Belec and I am writing bachelor thesis about students mobility satisfaction at the Faculty of social work in Ljubljana. In the past I have been an Erasmus student, therefore I am aware of the importance of the quality and support provided by receiving institution. I wish students who decide to study here would leave with an amazing experience, having best memories of the study, Slovenian people and the country itself. Please fill this questionnaire and help me get the results about the current satisfaction. If you have any other questions, thoughts or would like to know the results, please contact me by e-mail: ursa.belec@hotmail.com. The questionnaire takes approximately 10 minutes. It is an anonymous questionnaire and data will be used strictly for research needs. You can start by clicking the button START.

Q1 - How did you find out for the possibility of studying at the Faculty of social work (FSW)?

Multiple answer question

- ☐ Web site of the sending institution
- ☐ University staff at the sending institution
- ☐ Fellow students
- ☐ Friends
- ☐ Online search
- ☐ Other (specify):

Q2 - How important were for you the following criteria for choosing Faculty of social work in Ljubljana as your receiving institution?

	Not important	Less important	Neither important nor not important	Important	Very important	No opinion
Learning offer	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Reputation / ranking	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Services for international students	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Language	☐	☐	☐	☐	☐	☐
City and culture	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Social life	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Feedback from other students at home institution	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Other:	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q3 - How satisfied were you with the the following professors' input and study program?

	Very dissatisfied	Rather dissatisfied	Neither satisfied nor dissatisfied	Rather satisfied	Very satisfied	Not applicable
The quality of content courses	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Number of available courses	☐	☐	☐	☐	☐	☐
The quality of teaching methods	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Professors' language skills	☐	☐	☐	☐	☐	☐
The degree of learning	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	Very dissatisfied	Rather dissatisfied	Neither satisfied nor dissatisfied	Rather satisfied	Very satisfied	Not applicable
support received						
Persuing student interaction	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Equal treatment	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Timetable	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Length of courses	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Type of exams	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Exams difficulty	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Other:	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Other:	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q4 - Please explain your satisfaction level chosen above.

Q5 - Where did you get needed information from?

Multiple answer question

	Before the mobility	During the mobility
Administrative staff (Referat)	☐	☐
Erasmus coordinator (Borut Petrović Jesenovec)	☐	☐
Student organisation (Socialci)	☐	☐
Buddy	☐	☐
Other local students at FSW	☐	☐
FSW web side	☐	☐
Professors	☐	☐
Assistants	☐	☐
Other:	☐	☐
Other:	☐	☐

Q6 - Were you missing any specific information? Please specify which (one) and whether it was before or during the mobility.

Q7 - How satisfied were you with the support provided by the following faculty staff?

	Very disatisfied	Rather dissatssfied	Neither satisfisfied nor dissatisfied	Rather satisfied	Very satisfied	Not applicable
Administrative support (Referat)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Erasmus coordinator (Borut Petrović Jesenovec)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Library staff	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	Very dissatisfied	Rather dissatisfied	Neither satisfied nor dissatisfied	Rather satisfied	Very satisfied	Not applicable
Photocopy service staff	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Student organisation support (Socialci)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Buddy	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Other local students at FSW	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Professors	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Assistants	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Practical training mentor	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Other:	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Other:	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q8 - Please explain your answer.

Q9 - Would you like to mention any staff individual you were very satisfied or dissatisfied with? Please, explain.

Q10 - How satisfied were you with the following facilities at school?

	Very dissatisfied	Rather dissatisfied	Neither satisfied nor dissatisfied	Rather satisfied	Very satisfied	Not applicable
Classrooms	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Library	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Photocopy shop	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Student's room (relaxing area)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Faculty's surrounding (area in front of the faculty)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Public transportation access	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Wifi access	☐	☐	☐	☐	☐	☐
PC's access	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Coffee and snack machine	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Toilets	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Other:	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Other:	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q11 - Please explain your satisfaction level chosen above.

Q12 - How often did you visit the library?

	Daily	Weekly	Every 2 weeks	Monthly	Less often	Never
At the faculty (at the building)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Digital library access	☐	☐	☐	☐	☐	☐

IF (2) Q12a != [6] or Q12b != [6]

Q13 - Why did you use the library for?

Multiple answers are possible

	At the faculty (building)	Digital library access
Renting books	☐	☐
Studying	☐	☐
Using PC's	☐	☐
Leisure	☐	☐
Other:	☐	☐
Other:	☐	☐

Q14 - How satisfied were you with the following services and staff at the library?

	Very dissatisfied	Rather dissatisfied	Neither satisfied nor dissatisfied	Rather satisfied	Very satisfied	Not applicable
Opening hours	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Lending services	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Number of books available	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Library internet services	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Information and research services	☐	☐	☐	☐	☐	☐
The size of the library	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Quality of furnishing	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Other:	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Other:	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q15 - Please explain your satisfaction level chosen above.

Q16 - On the scale from 5 (very high) to 1 (very low) rate your expectations level before the mobility for the following:

	1	2	3	4	5
Meeting and interacting with slovenian students	☐	☐	☐	☐	☐
All informations delivered on time	☐	☐	☐	☐	☐
Delivered information are clear	☐	☐	☐	☐	☐
All nformations are delivered to me without my effort	☐	☐	☐	☐	☐
All students are treated equally by the faculty's staff	☐	☐	☐	☐	☐
Proffessors' language skills are sufficient	☐	☐	☐	☐	☐
Courses are practically orianted	☐	☐	☐	☐	☐
Library is fully equiped for my study needs	☐	☐	☐	☐	☐
Computer equipment is modern and available	☐	☐	☐	☐	☐
The faculty rooms are modern and appealing	☐	☐	☐	☐	☐
There is a coffee shop or restaurant nearby the faculty	☐	☐	☐	☐	☐
During the study I will learn needed skills for my future job	☐	☐	☐	☐	☐
Other:	☐	☐	☐	☐	☐
Other:	☐	☐	☐	☐	☐

Q17 - On the scale from 5 (very high) to 1 (very low) rate how much expectations were fulfilled for the following:

	1	2	3	4	5
Meeting and interacting with slovenian students	☐	☐	☐	☐	☐
All informations delivered on ime	☐	☐	☐	☐	☐
Delivered information are clear	☐	☐	☐	☐	☐
All nformations are delivered without my effort	☐	☐	☐	☐	☐
All students are treated equal by the faculty's staff	☐	☐	☐	☐	☐
Proffessors' language skills are sufficient	☐	☐	☐	☐	☐
Courses are practically orianted	☐	☐	☐	☐	☐
Library is fully equiped for my study needs	☐	☐	☐	☐	☐
Computer equipment is modern and available	☐	☐	☐	☐	☐
The faculty rooms are modern and appealing	☐	☐	☐	☐	☐
There is a coffee shop or restaurant nearby the faculty	☐	☐	☐	☐	☐
During the study I will learn needed skills for my future job	☐	☐	☐	☐	☐
Other:	☐	☐	☐	☐	☐
Other:	☐	☐	☐	☐	☐

Q18 - If you have any suggestions for improvement or if there is anything else you would like to comment, please write it down below.

Q19 - Overall, how satisfied are you with the whole experience at our faculty?

- ☐ Very satisfied
- ☐ Rather satisfied
- ☐ Neither satisfied nor dissatisfied
- ☐ Rather dissatisfied
- ☐ Very dissatisfied
- ☐ Other:

Q20 - Have you ever been on Erasmus mobility before?

- ☐ Yes
- ☐ No

IF (4) Q20 = [1]

Q21 - If there is anything positive or negative you would like to expose about your previous mobility comparing to the study at FSW, please write it down below.

Q22 - On the scale from 5 (very likely) to 1 (very unlikely), how likely would it be for you to recommend Faculty of social work as a receiving institution?

- ☐ 5
- ☐ 4
- ☐ 3
- ☐ 2
- ☐ 1

Q23 - Please explain your answer.

Q24 - If there is anything else you would like to mention, or if you have any suggestion, comment or a thought, please write it down below:

XSPOL - Gender:

- ☐ Female
- ☐ Male
- ☐ Other

Q25 - Age:

Q26 - When did you spend your mobility at the Faculty of social work?

- ☐ Autumn semester
- ☐ Spring semester
- ☐ Both semesters