

KOMPARATIVNA ANALIZA ZADOVOLJSTVA STUDENATA ONLINE I KONTAKTNOM NASTAVOM

COMPARATIVE ANALYSIS OF STUDENTS SATISFACTION
WITH ONLINE AND FACE-TO-FACE TEACHING

Ivana Rod

Sveučilište Sjever

Trg dr. Žarka Dolinara 1, 48000 Koprivnica, Hrvatska/Croatia

E-mail: ivrod@unin.hr

UDK/UDC: 37.014.6:005.6

JEL klasifikacija/JEL classification: L15; I23

Prethodno priopćenje/Preliminary communication

Jezik/Language: Hrvatski/Croatian

SAŽETAK

Zbog pandemije uzrokovane virusom SARS CoV-2 kontaktna nastava hitno je morala prijeći na online oblik prilikom čega je naišla na brojne izazove. Kako bi se osigurala potrebna kvaliteta online nastave važno je dobiti povratne informacije studenata o online nastavnom procesu. Svrha ovog rada je usporediti zadovoljstvo studenata online i kontaktnom nastavom te odrediti najvažnije faktore koji utječu na zadovoljstvo. Istraživanje se provodilo putem online ankete distribuirane studentima na društvenim mrežama. Pokazalo se da su studenti zadovoljniji kontaktnom nastavom i ne žele da se online nastavni proces nastavi nakon pandemije. Studenti tvrde da je kontaktna nastava kvalitetnija u odnosu na online nastavu.

Ključne riječi: online nastava, kontaktna nastava, kvaliteta u obrazovanju, akreditacija.

1. UVOD

Virus SARS CoV-2 pojavio se u Kini u provinciji Wuhan nakon čega se počeo ubrzano širiti te je poprimio razmjere pandemije. Virus se primarno širi u kontaktu s inficiranom osobom putem kapljica iz usta i nosa koje nastaju prilikom govora, kašljanja i kihanja i koje izravno padaju na sluznicu nosa, usta ili očiju druge osobe.¹ Svaka zemlja unutar sebe definira Nacionalni stožer civilne zaštite koji donosi mjere za zaštitu građana. Jedna od tih mjera za zaštitu građana od virusa SARS CoV-2 je uvođenje karantene. Karantena je protuepidemijska mjera koja se provodi na određeno vrijeme i u određenom mjestu, u ovom slučaju na ljudima. Svrha karantene je izolirati i ograničiti kretanje ljudi.² Prva karantena u Hrvatskoj za vrijeme

¹ Ivan Vasilj, Ivona Ljevak, „Epidemiološke karakteristike COVID-a 19,“ *Zdravstveni glasnik*, Vol. 6, No. 1, 2020, str. 9-18.

² Lucija Larma, *Karantena kao mjera prevencije širenja zarazne bolesti COVID-19* (Doctoral dissertation, University of Rijeka. Faculty of Medicine. Department of Environmental Medicine), 2020.

pandemije virusa SARS CoV-2 počela je u ožujku 2020. godine. Dakle, kako bi se spriječilo širenje pandemije, Nacionalni stožer je, kao jednu od mjera vezanih uz karantenu, definirao zatvaranje škola i visokoškolskih ustanova što je rezultiralo prilagodbom obrazovnog sustava novonastalim uvjetima. Drugim riječima, obrazovni sustav započeo je s izvođenjem online nastave, odnosno prilagodbom nastavnog procesa novonastalim uvjetima. Nadalje, s početkom izvođenja online nastave, javljaju se brojni izazovi povezani s novom perspektivom online obrazovanja i tehnološkim složenostima navedenog obrazovanja.³ Pandemija je nametnula naglu obrazovnu promjenu na koju se dionici nisu mogli tako brzo prilagoditi. Kad se govori o ocjeni kvalitete nastavnog procesa od strane nastavnog osoblja, postoje suprotni stavovi. Dio nastavnog osoblja podržava online nastavu i govori kako online nastava nudi znatno veću fleksibilnost u odnosu na kontaktnu nastavu, dok protivnici online nastave naglašavaju kako je kontaktna nastava po svojoj prirodi znatno kvalitetnija zbog neposrednog kontakta između nastavnika i studenta.⁴ Koncept online nastave ima svoje prednosti i mane, no činjenica je da je prepoznat i prihvaćen na međunarodnoj i nacionalnoj razini.⁵ No, osim nastavnog osoblja, neophodno je sagledati i zadovoljstvo studenata kvalitetom online nastavnog procesa kako bi se u budućnosti mogle definirati mjere usmjerene prema poboljšanju istog. S obzirom na to, cilj je ovog rada utvrditi zadovoljstvo studenata na teritoriju sjeverozapadne Hrvatske online i kontaktnom nastavom te usporediti njihovo zadovoljstvo. U radu je postavljena hipoteza: Studenti su zadovoljniji kontaktnom nastavom.

2. ZAKONSKI OKVIR ZA UVOĐENJE ONLINE OBRAZOVANJA

Sustav visokog obrazovanja i znanstvena djelatnost regulirani su Zakonom o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju.⁶ Kako bi nastava za vrijeme karantene bila izvediva, otvorena je mogućnost provođenja online nastave. Online nastavu odobrava Nacionalno vijeće za znanost, visoko obrazovanje i tehnološki razvoj. Sva ostala pitanja o provedbi i ocjenjivanju u online nastavi regulira visoko učilište u svom Statutu.⁷ Nacionalno vijeće za znanost, visoko obrazovanje i tehnološki razvoj, između ostalog, uređuje status, djelatnost i ustrojstvo Agencije za znanost i visoko obrazovanje. Agencija je javna ustanova u Republici Hrvatskoj koja se bavi osiguravanjem i unaprjeđivanjem kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju.⁸

Jedna od aktivnosti koje Agencija provodi je i postupak inicijalne akreditacije. Drugim riječima, da bi visoko učilište moglo provoditi online nastavu, ono mora dobiti odobrenje, odnosno mora biti akreditirano za provođenje online nastave. Dakle, sve obrazovne institucije koje nemaju dopusnicu za izvođenje online nastave ne smiju u potpunosti prijeći na izvođenje online nastave budući da za to nisu dobile dopuštenje. Kad se govori o pojmovnom određenju online nastave, odnosno online studiranja „Online studij oblik je studija osmišljen tako da se

³ Lokanath Mishra, Tushar Gupta, Abha Shree, „Online teaching-learning in higher education during lockdown period of COVID-19 pandemic“, *International Journal of Educational Research Open*, 1, 100012, 2020.

⁴ Tatiana Markova, Irina Glazkova, Elena Zaborova, „Quality issues of online distance learning“, *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 237, 2017, pp. 685-691.

⁵ Alen Host, Jelena Jardas Antičić, Lara Jelenc, Helga Pavlič Skender, Željko Rački, Danijela Sokolić, *Uvođenje novih tehnologija u nastavni proces: kako uvesti online studijske programe u nastavni kurikulum u visokom obrazovanju*. Sveučilište u Rijeci, Ekonomski fakultet, 2018.

⁶ Zakon o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju, (NN 123/03, 198/03, 105/04, 174/04, 02/07, 46/07, 45/09, 63/11, 94/13, 139/13, 101/14, 60/15).

⁷ Alen Host, Jelena Jardas Antičić, Lara Jelenc, Helga Pavlič Skender, Željko Rački, Danijela Sokolić, *Uvođenje novih tehnologija u nastavni proces: kako uvesti online studijske programe u nastavni kurikulum u visokom obrazovanju*. Sveučilište u Rijeci, Ekonomski fakultet, 2018.

⁸ Ibid.

djelomično ili u potpunosti izvodi online, a akademski naziv koji se stječe njegovim završetkom ravnopravan je akademskom nazivu koji se stječe završetkom klasičnog studija. Ishodi učenja online studija ne smiju se razlikovati od onih stečenih na programu koji se izvodi na klasičan način.⁹ Klasičan način izvođenja studija odvija se kontaktno. Studenti i profesori razmjenjuju znanje neposredno u fizičkoj predavaonici koja je opremljena posebnom opremom kako bi se ta razmjena lakše i djelotvornije odvijala.

No, potrebno je naglasiti kako postoji stanovita razlika između studija koji je u potpunosti prilagođen izvođenju online i dopusnice za izvođenje takvog studija i online nastave koja se izvodi zbog trenutne situacije u nekom sustavu bez da je institucija koja izvodi ovakav oblik nastave akreditirana za isto. Drugim riječima, u slučaju odluke nacionalnog tijela, visokoškolske ustanove mogu započeti s izvođenjem online nastave i u tom slučaju se govori o hitnoj online nastavi. Hitna online nastava klasični je studijski program prenesen u online okruženje zbog izvanrednih okolnosti koje onemogućavaju kontaktno izvođenje.¹⁰

2.1. Opće smjernice za osiguranje kvalitete online nastave

Europska udruga za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju (ENQA) izdala je Opće smjernice za osiguravanje kvalitete online nastave. Prema tim bi smjernicama visoka učilišta koja provode online nastavu trebala prilagoditi svoje unutarnje sustave osiguranja kvalitete kako bi se zajamčila kvaliteta procesa učenja. Drugim riječima, online nastavni proces mora biti identičan nastavnom procesu koji se izvodi kontaktnim putem. Studenti koji participiraju u online nastavnom procesu moraju imati iste kompetencije kao i studenti koji participiraju u kontaktnoj nastavi.

2.1.1. Unutarnje osiguravanje kvalitete

Kad se govori o sustavu upravljanja kvalitetom u visokoškolskim ustanovama, isti je definiran kroz smjernice koje definira nacionalno tijelo, odnosno tijelo zaduženo za visoko obrazovanje. U kontekstu Republike Hrvatske, a s obzirom da je Republika Hrvatska članica Europske Unije, za sve visokoškolske ustanove obvezujuća je primjena Europskih standarda i smjernica u nastavnom procesu (ESG). ESG definira niz zahtjeva koje postavlja na nastavni proces, a jedan od njih je i uspostava unutarnjeg osiguranja kvalitete. Drugim riječima, visoka učilišta moraju imati politiku osiguravanja kvalitete. Politika mora biti javno dostupna te mora činiti dio strateškog upravljanja učilišta, a u njega je uključeno i online učenje. Unutarnji dionici obavezni su razvijati i provoditi navedenu politiku putem odgovarajućih procesa, a pritom moraju uključivati i vanjske dionike.¹¹ Dakle, sva visoka učilišta bez obzira provode li online nastavu ili kontaktnu nastavu moraju uspostaviti ovakav sustav u kojem će osigurati kvalitetu nastavnog procesa, a što se postiže mjerenjem trenutnih performansi istog i definiranjem poboljšanja.

Nadalje, učilište je obvezano osigurati da se programi izvode tako da potiču studente na preuzimanje aktivne uloge u procesu učenja te da se vrednuju na temelju ishoda učenja. Tehnička infrastruktura mora biti usklađena s nastavnom metodologijom i online metodama provjere znanja. Studenti moraju biti informirani o svim zahtjevima po pitanju tehničke opreme, digitalnih vještina i online učenja.¹² Drugim riječima, visoko učilište mora osigurati svu tehničku infrastrukturu potrebnu za provođenje nastave što otvara pitanje osiguranja računala i drugih komponenti koje su potrebne za provođenje online nastave.

⁹ <https://www.azvo.hr> (31.03.2021.)

¹⁰ Ibid.

¹¹ Ibid.

¹² Ibid.

Isto tako, jedan od zahtjeva koji se postavlja na sustav osiguranja kvalitete vezan je i uz analizu zadovoljstva studenata nastavnim procesom, odnosno vrednovanje rada nastavnika i suradnika koji su uključeni u nastavni proces. Kad se govori o evaluaciji i analizi zadovoljstva online nastavom, visoka učilišta u Republici Hrvatskoj provode interne ankete vezane uz online nastavu u kojima analiziraju mišljenja studenata oko online nastave i njihovog zadovoljstva istom. S druge strane, u nastavnom procesu koji se izvodi kontaktno, periodično se kroz ankete provjerava zadovoljstvo studenata nastavnica, odnosno traži se ocjena kvalitete njihova rada.

2.1.2. Vanjsko osiguravanje kvalitete

Vanjskim osiguravanjem kvalitete utvrđuje se djelotvornost procesa unutarnjeg osiguravanja kvalitete opisanog u prethodnom poglavlju. Ono mora biti definirano i osmišljeno tako da ispunjava postavljene svrhe i ciljeve. Pritom mora uzeti u obzir relevantne propise. U unapređivanje vanjskog osiguranja kvalitete moraju biti uključeni svi dionici.¹³ Procesi vanjskog osiguravanja kvalitete trebaju biti pouzdani, korisni, definirani, dosljedno provedeni i objavljeni. Navedeni procesi obuhvaćaju: samovrednovanje, vanjsko vrednovanje, izvješće vanjskog vrednovanja i dosljedno naknadno praćenje. Vanjsko osiguravanje kvalitete provode povjerenstva vanjskih stručnjaka koja uključuju i studentske predstavnike.¹⁴ Svi konačni ishodi koji proizlaze iz vanjskog osiguravanja kvalitete moraju se temeljiti na definiranim i objavljenim kriterijima koji se dosljedno primjenjuju. Cjelovita izvješća stručnih povjerenstava moraju biti objavljena i jasna. Prigovori i žalbe moraju biti jasno definirani kao dio procesa vanjskog osiguravanja kvalitete, a visoka učilišta o njima moraju biti informirana.¹⁵

2.2. Poboljšanje nastavnog procesa

Evaluacija je sastavni dio svakog procesa pa tako i obrazovnog. Iako postoje razne metode evaluacije obrazovnog procesa, jedna od njih su povratne informacije studenata.

Student je ključan dionik u obrazovnom procesu. Svaka povratna informacija studenta može i treba biti iskorištena. Pozitivne povratne informacije poželjne su jer ukazuju na uspješno funkcioniranje obrazovnog sustava. No, negativne povratne informacije igraju važnu ulogu u poboljšanju kvalitete. One ukazuju na nedostatke obrazovnog procesa. Vodeća tijela obrazovne ustanove trebala bi staviti fokus na te nedostatke i raditi na njihovom sankcioniranju. Na takav se način stvara kvalitetan obrazovni proces. Obrazovni sustav trenutno se nalazi u izazovnoj situaciji uzrokovanoj SARS CoV-2 virusom. Nastava se hitno morala prebaciti s kontaktnog na online oblik. Zbog navedene nagle promjene, poboljšanje kvalitete obrazovnog procesa potrebnije je nego ikada. U provedenoj anketi studenti su evaluirali online nastavu u odnosu na kontaktnu te tako istaknuli glavne mane i prednosti svakog oblika nastave.

3. EMPIRIJSKI DIO

Kao tehnika prikupljanja informacija korištena je anketa provedena putem Google Forms obrasca. Informacije su prikupljane tijekom ožujka 2021. godine. Anketa je distribuirana u studentskim grupama na društvenoj mreži Facebook. Anketa se sastoji od tri odjeljka: 1) odjeljak o općim podacima ispitanika i njihovog studija, 2) odjeljak o online nastavi i 3) odjeljak o kontaktnoj nastavi. U odjeljcima o online i kontaktnoj nastavi korištena je Likertova

¹³ Ibid.

¹⁴ Ibid.

¹⁵ Ibid.

skala s ponuđena pet stupnja: uopće se ne slažem (1), uglavnom se ne slažem (2), niti se slažem, niti se ne slažem (3), uglavnom se slažem (4) i potpuno se slažem (5). Veća srednja vrijednost odgovora ukazuje na potvrdu izjave dane u anketi. Prikupljene informacije analizirane su i uspoređene pomoću deskriptivne statistike pomoću MS Excel programa. Za testiranje hipoteze koristio se T-test. Signifikantnost razlike komentirana je na razini vjerojatnosti $p < 0,05$.

3.1. Ispitanici

U istraživanju je sudjelovalo 143 ispitanika s područja Sjeverozapadne Hrvatske. Od ukupnog broja ispitanika 112 (78,90%) ispitanika su pripadnice ženskog spola. Ukupni broj muških ispitanika iznosi 30 (21,10%). S obzirom na vrstu studija, sveučilišni studij pohađa 113 (79,60%) ispitanika, a stručni studij pohađa 29 (20,40%) ispitanika. U Tablici 1 prikazan je broj ispitanika s obzirom na godinu studija koju pohađaju.

Tablica 1. Broj ispitanika s obzirom na godinu studija

Godina studija	Broj ispitanika	Postotni udio
1. godina – preddiplomski studij	24	16,90%
2. godina – preddiplomski studij	35	24,60%
3. godina – preddiplomski studij	40	28,20%
1. godina – diplomski studij	25	17,60%
2. godina – diplomski studij	13	9,20%
3. godina – integrirani studij	1	0,70%
4. godina – integrirani studij	1	0,70%
5. godina – integrirani studij	1	0,70%
6. godina – integrirani studij	2	1,40%

Izvor: Autorica prema anketnim podacima

Prije evaluacije online i kontaktne nastave, ispitanici su u prvom odjeljku trebali navesti način putem kojeg trenutno pohađaju nastavni proces. Mogućnost odgovora na ovo pitanje bila je višestruka. Rezultati toga pitanja prikazani su u Tablici 2.

Tablica 2. Broj ispitanika s obzirom na način izvođenja nastave

Način izvođenja nastave	Broj ispitanika	Postotni udio
Microsoft Zoom	86	22,75%
Merlin	71	18,78%
Google Meet	65	17,20%
E-mail	55	14,55%
Kontaktna nastava	50	13,23%
Microsoft Teams	37	9,79%
Big Blue Button	5	1,32%
Omega	3	0,79%
Discord	2	0,53%
Skype	2	0,53%
Slack	1	0,26%
LMS	1	0,26%

Izvor: Autorica prema podacima iz ankete.

Iz tablice 2. se može zaključiti da se nastavni proces još uvijek većim dijelom odvija online putem i to najviše preko Microsoft Zoom, Merlin i Google Meet online platformi. U drugom i trećem odjeljku navedene su izjave o online (u drugom odjeljku) i kontaktnoj nastavi (u trećem odjeljku). Izjave su vrlo slične u oba odjeljka kako bi se lakše usporedili odgovori ispitanika. Navedene izjave za online nastavu prikazane su u Tablici 3.3, a izjave za kontaktnu nastavu prikazane su u Tablici 3.4.

3.2 Rezultati

U Tablici 3 i Tablici 4 prikazani su rezultati istraživanja. Rezultati istraživanja u vezi online nastave (Tablica 3) pokazuju da profesori uglavnom redovito održavaju online predavanja (prosječna vrijednost 4,674), trude se na njima objasniti materiju (prosječna vrijednost 4,210) i odgovaraju na online upite studenata (prosječna vrijednost 4,196). No, većina studenata ipak ne želi da se online nastava nastavi nakon pandemije. Razlog za to može biti percepcija da online nastava nije dovoljno kvalitetna, odnosno da studente nedovoljno dobro priprema za uspješno polaganje ispita.

Tablica 3. Izjave o online nastavi

Izjave vezane uz online nastavu	\bar{X}
Profesori redovito održavaju online predavanja.	4,674
Profesori se trude objasniti materiju na online nastavi.	4,210
Online predavanja uspješno me pripreme za ispit.	3,210
Online nastava je zahtjevna.	3,609
Nedostaje mi timski rad koji nije moguće postići putem online nastave.	3,326
Smatram da bi se online nastavni proces mogao poboljšati.	3,928
Profesori odgovaraju na moje online upite koje im šaljem vezano uz nastavu.	4,196
Lako učim iz materijala koji se stavljaju na online platforme.	3,507
Lako komuniciram s profesorima i kolegama na online nastavi.	3,471
Online nastava previše me opterećuje.	3,297
Online nastava je kvalitetna.	3,087
Slobodno se izražavam na online nastavi.	3,464
Online nastava trebala bi se nastaviti i nakon pandemije.	2,442

Izvor: Autorica prema podacima iz ankete.

Prema rezultatima u vezi kontaktne nastave (Tablica 4), profesori se također trude objasniti materiju na kontaktnoj nastavi (prosječna vrijednost 4,587), a percepcija studenata je da nastavnici redovito odgovaraju na upite studenata (prosječna vrijednost 4,487). Nadalje, identificirano je da ispitanici percipiraju kako ih kontaktna predavanja uspješno pripreme za ispit (prosječna vrijednost 4,659) te da lakše komuniciraju s profesorima na nastavi (prosječna vrijednost 4,987).

Tablica 4. Izjave o kontaktnoj nastavi

Izjave vezane uz kontaktnu nastavu	\bar{X}
Profesori redovito održavaju kontaktna predavanja.	3,529
Profesori se trude objasniti materiju na kontaktnoj nastavi.	4,587
Kontaktna predavanja uspješno me pripreme za ispit.	4,659
Kontaktna nastava je zahtjevna.	3,442
Uživam u timskom radu koji mi omogućuje kontaktna nastava.	3,449
Smatram da bi se kontaktni nastavni proces mogao poboljšati.	3,674
Profesori rado odgovaraju na moje upite na kontaktnoj nastavi.	4,478
Lako učim iz materijala koje koristimo na kontaktnoj nastavi.	4,014
Lako komuniciram s profesorima i kolegama na kontaktnoj nastavi.	4,978
Kontaktna nastava previše me opterećuje.	2,710
Kontaktna nastava je kvalitetna.	4,123
Slobodno se izražavam na kontaktnoj nastavi.	3,623

Izvor: Autor prema podacima iz ankete.

Komparacijom dobivenih rezultata, može se identificirati kako ispitanici percipiraju kako ih kontaktna nastava znatno bolje priprema za ispit u odnosu na online nastavu, te kako je zadovoljstvo studenata pojašnjavanjem materije na kontaktnoj nastavi veće (prosječna vrijednost 4,587) u odnosu na online nastavu (prosječna vrijednost 4,210). Isto tako, identificirano je kako ispitanici percipiraju kontaktnu nastavu kao više kvalitetnu (prosječna vrijednost 4,123) u odnosu na online nastavu (prosječna vrijednost 3,08). Međutim, kad se govori o percepciji težine online nastave, odnosno kontaktne nastave, ispitanici percipiraju kako je online nastava gotovo iste težine (prosječna vrijednost 3,442) u odnosu na kontaktnu nastavu (prosječna vrijednost 3,609) što može ukazati kako je kvaliteta online nastave zadržana bez obzira na zahtjevnost izvođenja iste. No, unatoč tome što je kvaliteta online nastavnog procesa održana, ispitanici percipiraju kako je znatno teže učiti iz materijala za online nastavu (prosječna vrijednost 3,501) u odnosu na materijale iz kontaktne nastave (prosječna vrijednost 4,014). Dakle, može se zaključiti kako materijali koji se koriste u online nastavi nisu dovoljno dobro prilagođeni istoj i kako postoji prostor za poboljšanje što ujedno potvrđuju i ispitanici (prosječna vrijednost 3,928). Za testiranje hipoteze koristio se t-test. Signifikantnost razlike komentirana je na razini vjerojatnosti $p < 0,05$. Temeljem toga postavljena hipoteza se prihvaća i može se reći da su studenti zadovoljniji kontaktnom nastavom u odnosu na online.

4. DISKUSIJA

Rezultati su ukazali na to da studenti percipiraju kontaktnu nastavu kvalitetnijom u odnosu na online nastavu te da žele da se nakon pandemije prekine online nastavni proces. Mogući glavni razlog za to je lakša komunikacija studenta s profesorima, odnosno kolegama na kontaktnom predavanju. Nadalje, online nastava kao takva relativno je nova u obrazovnom procesu na području Republike Hrvatske te može biti zbunjujuća za studente, odnosno od studenata se traži da se prilagode online nastavnom procesu.

Kad se govori o ostalim istraživačima zadovoljstva online nastavom,¹⁶ provedeno je istraživanje u kojem su autori izvršili komparativnu analizu zadovoljstva studenata online nastavom i mješovitom nastavom, stavljajući naglasak na faktore koji utječu na zadovoljstvo i

¹⁶ Michele T. Cole, Daniel J. Shelley, Louis B. Swartz, „Online instruction, e-learning, and student satisfaction: A three year study,“ *The International Review of Research in Open and Distributed Learning*, Vol. 15, No. 6, 2014.

nezadovoljstvo studenata online nastavom općenito. Istraživanje je pokazalo da studenti više vole online nastavu zbog njezine nezahtjevnosti, ali kao glavnu manu naveli su nedostatak interakcije s profesorima i kolegama. Međutim, potrebno je naglasiti kako drugi autori kao što su to Dziuban i Moskal¹⁷ naglašavaju u svojem istraživanju zadovoljstva online nastavom, kako zadovoljstvo studenata istom može biti različito. Glavni razlog za to je različiti dizajn online nastavnog procesa, odnosno različitost pristupa nastavnika online nastavnom procesu. Drugim riječima, studenti različito percipiraju online nastavu zbog činjenice kako različiti nastavnici različito pristupaju pripremi materijala za online nastavu kao i oblikovanju samog online predavanja.

Istraživanje koje provode Chitkushev, Vodenska, Zlatev¹⁸ ukazalo je kako zadovoljstvo studenata online nastavom može biti determinirano predavačem, odnosno nastavnikom. Isto tako, provedeno istraživanje identificiralo je kako različite grupe studenata različito ocjenjuju kvalitetu online nastavnog procesa s obzirom na pristup predavača. Dakle, zadovoljstvo nastavom determinirano je percepcijom nastavnika i pristupom koji nastavnik ima u nastavi. Tu je potrebno napomenuti kako pristup nastavnika online nastavnom procesu može biti determiniran njegovim obrazovanjem, odnosno kompetentnosti za održavanje online nastave. Za poboljšanje vještina nastavnika u održavanju online nastave potrebno je osigurati institucionalne kapacitete koji će omogućiti školovanje i dodatnu edukaciju vezanu uz pedagoški pristup prema studentima.

Nadalje, jedan od temeljnih nedostataka online nastave je nemogućnost održavanja socijalnog kontakta s drugim studentima u grupi što može rezultirati otuđivanjem, odnosno dodatnim distanciranjem. U istraživanju koje su proveli Gruber i ostali¹⁹ identificirano je kako je upravo socijalni kontakt među studentima jedan od važnijih faktora koji može utjecati na zadovoljstvo studenata nastavom. S druge strane, isto istraživanje je ukazalo kako jedan od elemenata nezadovoljstva studenata mogu biti infrastrukturni kapaciteti učilišta. Infrastrukturni kapaciteti učilišta kod izvođenja online nastave kao takvi nisu potrebni budući da se nastava odvija online bez izravne prisutnosti studenata u dvoranama ali je potrebno naglasiti kako unatoč tome treba osigurati svu suprastrukturu koju će nastavnici koristiti u izvođenju nastave.

Istraživanje provedeno u ovom radu također ukazuje na utjecaj interakcije, odnosno socijalnog kontakta na zadovoljstvo studenata. Isto tako, potrebno je naglasiti kako ispitanici smatraju da je kontaktna nastava kvalitetnija u odnosu na online nastavu što se može protumačiti sagledavajući institucionalne kapacitete koji su potrebni za osiguranje normalnog nastavnog procesa. Drugim riječima, nedostatak institucionalnih kapaciteta tj. podrške u suprastrukturi potrebnoj za održavanje online nastave može umanjiti kvalitetu online nastavnog procesa, a jedan od mogućih razloga za to je korištenje više različitih platformi za izvođenje nastave bez definiranja jedne zajedničke platforme od strane nadležnog ministarstva.

Nadalje, u istraživanju je identificirano kako ispitanici smatraju da ih kontaktna nastava znatno bolje priprema za ispit u odnosu na online nastavu. Priprema za ispit od posebne je važnosti zbog činjenice kako se kroz provjeru znanja kroz pismeni ili usmeni ispit provjeravaju ishodi učenja definirani nastavnim planom i programom, odnosno provjerava se je li student zadovoljio ishode učenja. Nadalje, provjeravanje ishoda učenja, odnosno njegovo zadovoljenje

¹⁷ Charles Dziuban, Patsy Moskal, Jessica Thompson, Lauren Kramer, Genevieve DeCantis, Andrea Hermsdorfer, „Student Satisfaction with Online Learning: Is It a Psychological Contract?“ *Online Learning*, Vol. 19, No. 2, p.n. 2, 2015.

¹⁸ Lubomir T. Chitkushev, Irena Vodenska, Tanya Zlateva, „Digital learning impact factors: Student satisfaction and performance in online courses,“ *International Journal of Information and Education Technology*, Vol. 4, No. 4, p. 356, 2014.

¹⁹ Thorsten Gruber, Stefan Fuß, Roediger Voss, Michaela Gläser-Zikuda, „Examining student satisfaction with higher education services: Using a new measurement tool,“ *International Journal of Public Sector Management*, 2010.

može biti znatno kompleksnije online u odnosu na kontaktnu nastavu, a posebice ako se radi o ishodima učenja koji zahtijevaju praktičnu primjenu znanja stečenih na nastavi.

5. ZAKLJUČAK

Virus SARS CoV-2 uzrokovao je globalnu pandemiju i pojavu karantene. Zbog toga su obrazovne ustanove primorane prijeći s kontaktne na online nastavu. Proces prijelaza i prilagodbe pun je izazova za sve dionike obrazovnog sustava. Kako bi se proces mogao poboljšati, važno je uzeti u obzir povratne informacije studenata. Osiguranje kvalitete nastavnog procesa važna je stavka za akreditaciju sveučilišta. Online nastavni proces trebao bi biti jednako kvalitetan kao i kontaktni. Vrednovanje nastavnog procesa od strane studenata pridonosi poboljšanju kvalitete tog nastavnog procesa. Istraživanje je pokazalo da su studenti značajno zadovoljniji kontaktnom nastavom. Kontaktna nastava bolje ih priprema za ispite. Iako se profesori na online nastavi trude prenijeti materiju kao i na kontaktnoj nastavi, studenti smatraju da je kontaktna nastava kvalitetnija. Razlog za to može biti percepcije studenata da mogu lakše i jednostavnije komunicirati s profesorom, odnosno kako ih kontaktna nastava znatno bolje priprema za polaganje ispita u odnosu na online nastavu.

Ograničenje ovog istraživanja odnosi se na područje provođenja istraživanja budući da je istraživanje fokusirano isključivo na područje sjeverozapadne Hrvatske. S obzirom na to, budućim istraživačima ovog područja preporučuje se provesti slično istraživanje na razini Republike Hrvatske. Praktična primjena rezultata ovog istraživanja odnosi se na mogućnost definiranja područja poboljšanja online nastavnog procesa kako bi on bio što kvalitetniji, odnosno kako bi se osiguralo da kompetencije studenata koji pohađaju online nastavni proces budu iste kompetencijama studenata koji pohađaju isključivo kontaktni nastavni proces.

Abstract:

COMPARATIVE ANALYSIS OF STUDENTS SATISFACTION WITH ONLINE AND FACE-TO-FACE TEACHING

Due to the pandemic caused by the SARS CoV-2 virus, face-to-face teaching had to urgently switch to the online form, during which it encountered numerous challenges. In order to ensure the required quality of online teaching, it is important to get student feedback on the online teaching process. The purpose of this paper is to compare student satisfaction with online and face-to-face teaching and to determine the most important factors that affect satisfaction. The research was conducted through an online survey distributed to students on social media. It turned out that students are more satisfied with face-to-face teaching and that they do not want the online teaching process to continue after the pandemic. Students claim that face-to-face teaching is of better quality compared to online teaching.

Key words: online teaching, face-to-face teaching, quality in education, accreditation

LITERATURA

1. Chitkushev, L., Vodenska, Irena and Tanya Zlateva, „Digital learning impact factors: Student satisfaction and performance in online courses“, *International Journal of Information and Education Technology*, Vol. 4, No. 4, 2014.

2. Cole, M. T., Shelley, D. J. and L. B. Swartz, „Online instruction, e-learning, and student satisfaction: A three year study,“ *The International Review of Research in Open and Distributed Learning*, Vol. 15, No. 6, 2014.
3. Dziuban, C., Moskal, Patsy, Thompson, Jessica Kramer, L., DeCantis, G. and Andrea Hermsdorfer, „Student Satisfaction with Online Learning: Is It a Psychological Contract?“ *Online Learning*, Vol. 19, No. 2, 2015.
4. Gruber, T., Fuß, S., Voss, R. and Michaela Gläser-Zikuda, „Examining student satisfaction with higher education services: Using a new measurement tool,“ *International Journal of Public Sector Management*, 2010.
5. Host, A., Jardas Antičić, Jelena, Jelenc, Lara, Pavlič Skender, Helga, Rački, Ž. i D. Sokolić, *Uvođenje novih tehnologija u nastavni proces: kako uvesti online studijske programe u nastavni kurikulum u visokom obrazovanju*, Sveučilište u Rijeci, Ekonomski fakultet, 2018.
6. <https://www.azvo.hr> (31.03.2021.)
7. Larma, Lucija, *Karantena kao mjera prevencije širenja zarazne bolesti COVID-19* (Doctoral dissertation, University of Rijeka. Faculty of Medicine. Department of Environmental Medicine), 2020.
8. Markova, Tatiana, Glazkova, Irina and Elena Zaborova, „Quality issues of online distance learning,“ *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 237, 2017.
9. Mishra, L., Gupta, T. and A. Shree, „Online teaching-learning in higher education during lockdown period of COVID-19 pandemic,“ *International Journal of Educational Research Open*, 1, 100012, 2020.
10. Vasilj, I. i Ivona Ljevak, „Epidemiološke karakteristike COVID-a 19,“ *Zdravstveni glasnik*, Vol. 6, No. 1, 2020.
11. *Zakon o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju*, (NN 123/03, 198/03, 105/04, 174/04, 02/07, 46/07, 45/09, 63/11, 94/13, 139/13, 101/14, 60/15).