

# ISTRAŽIVANJE STAVOVA STUDENATA O KVALITETI SMJEŠTAJA U STUDETSKOM DOMU DR. FRANJO TUĐMAN

---

Ćerluka, Ivan

Master's thesis / Specijalistički diplomski stručni

2020

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Split, Faculty of economics Split / Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:124:929669>

Rights / Prava: [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2025-02-21**

Repository / Repozitorij:

[REFST - Repository of Economics faculty in Split](#)



**SVEUČILIŠTE U SPLITU  
EKONOMSKI FAKULTET**

**ZAVRŠNI RAD**

**ISTRAŽIVANJE STAVOVA STUDENATA O  
KVALITETI SMJEŠTAJA U STUDETSKOM  
DOMU DR. FRANJO TUĐMAN**

**Mentorica:**

**Prof.dr.sc. Dragana Grubišić**

**Student:**

**Ivan Čerluka, bacc.oec**

**Split, rujan, 2020.**

# SADRŽAJ

<b>1. UVOD</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1. Problem istraživanja</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2. Ciljevi istraživanja</b> .....	<b>1</b>
<b>1.3. Hipoteze istraživanja</b> .....	<b>2</b>
<b>1.4. Metode istraživanja</b> .....	<b>4</b>
<b>1.5. Struktura rada</b> .....	<b>4</b>
<b>2. KVALITETA I METODE MJERENJA KVALITETE</b> .....	<b>6</b>
<b>2.1. Pojam kvalitete</b> .....	<b>6</b>
<b>2.2. Kontrola kvalitete</b> .....	<b>9</b>
<b>2.3. Osiguranje kvalitete</b> .....	<b>10</b>
<b>2.4. Upravljanje kvalitetom</b> .....	<b>11</b>
<b>2.5. Pokazatelji kvalitete</b> .....	<b>12</b>
2.5.1. Pokazatelji kvalitete proizvoda .....	<b>12</b>
2.5.2. Pokazatelji kvalitete usluge .....	<b>13</b>
<b>2.6. Modeli za mjerenje kvalitete usluga</b> .....	<b>14</b>
2.6.1. SERVQUAL upitnik .....	<b>15</b>
2.6.2. Model tehničke i funkcionalne kvalitete usluge ( Gronroos model ).....	<b>18</b>
2.6.3. GAP model.....	<b>19</b>
2.6.4. SERVPERF model .....	<b>20</b>
2.6.5. Kano model .....	<b>21</b>
<b>3. EMPIRIJSKO ISTRAŽIVANJE KVALITETE USLUGE SMJEŠTAJA STUDENTSKOG DOMA DR. FRANJO TUĐMAN</b> .....	<b>24</b>
<b>3.1. Opći podaci o Studentskom centru Split</b> .....	<b>24</b>
<b>3.2. Studentski dom Dr. Franjo Tuđman</b> .....	<b>25</b>
<b>3.3. Metodologija istraživanja</b> .....	<b>27</b>
<b>3.4. Opis uzorka</b> .....	<b>28</b>

<b>3.5. Rezultati i analiza istraživanja .....</b>	<b>28</b>
3.5.1. Analiza osnovnih podataka o ispitanicima .....	29
3.5.2. Analiza očekivanog i ostvarenog zadovoljstva ispitanika kvalitetom usluge smještaja studentskog doma Dr. Franjo Tuđman .....	34
3.5.3. Analiza korelacije pojedinih obilježja ispitanika s očekivanjima i stvarnim zadovoljstvom o kvaliteti usluge smještaja u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman ....	40
<b>4. ZAKLJUČAK.....</b>	<b>43</b>
<b>SAŽETAK.....</b>	<b>45</b>
<b>SUMMARY .....</b>	<b>46</b>
<b>LITERATURA .....</b>	<b>47</b>
<b>POPIS TABLICA .....</b>	<b>48</b>
<b>POPIS SLIKA.....</b>	<b>48</b>
<b>POPIS GRAFOVA .....</b>	<b>48</b>
<b>PRILOZI .....</b>	<b>49</b>

# **1. UVOD**

## **1.1. Problem istraživanja**

Većina studenata prilikom odlaska na fakultet i početka akademskog života prisiljena je mijenjati mjesto prebivanja i prilagoditi se životu u novoj okolini u kojoj će nastaviti svoje obrazovanje. Jedan od najvažnijih preduvjeta za početak tog samostalnog načina života predstavlja pronalazak mjesta stanovanja. Studenti po tom pitanju imaju dvije opcije: privatni smještaj u stanovima ili pak smještaj u studentski dom. Studentski domovi ipak su povoljnija opcija za koju se upravo iz tog razloga odlučuje velik broj studenata, ali nažalost u Splitu još uvijek nema dovoljan broj smještajnih kapaciteta za sve studente. U Splitu trenutno postoje tri studentska doma: Dr. Franjo Tuđman, Bruno Bušić i Hostel Spinut, s tim da je dom Bruno Bušić trenutno u procesu renovacije i da će biti dostupan za useljenje tek nadolazeću akademsku godinu.

U ovom radu fokus će biti na najveći od tri navedena doma, odnosno na dom Dr. Franjo Tuđman i ispitivanje kvalitete usluge smještaja u domu. Potrošači pridaju veliku važnost kvaliteti i pri donošenju odluke o kupnji određenog proizvoda ili usluge kvaliteta se smatra jako bitnim faktorom. Interes proizvođača ili pružatelja usluge je ponuditi što bolji i kvalitetniji proizvod koji će odgovarati željama i potrebama kupaca i time zadovoljiti njihove potrebe i osigurati njihovo povjerenje, što se naravno odnosi i na studentske domove i usluge koje pružaju. Sukladno navedenom kao problem ovog istraživanja javlja se pitanje koje aspekte usluge smještaja u studentskom domu korisnici, odnosno studenti ocjenjuju kao zadovoljavajuće, a za koje smatraju da ih treba unaprijediti.

## **1.2. Ciljevi istraživanja**

Glavni cilj rada je utvrditi postoji li razlika između očekivanja i stvarnog zadovoljstva studenata kvalitetom usluge smještaja u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman. Upotrebom SERVQUAL upitnika kao jedne od najčešće korištenih metoda mjerenja kvalitete usluga analizirati će se zadovoljstvo studenata kvalitetom smještaja u navedenom domu. Kroz pet

dimenzija kvalitete usluge oblikovati će se određene tvrdnje kojima će se dobiti uvid u očekivanja i percepciju studenata o smještaju u studentskom domu, a u konačnici će se odrediti cjelokupna razina kvalitete usluge iz perspektive studenata.

### **1.3. Hipoteze istraživanja**

Poznato je da pitanje smještaja predstavlja jedan od značajnijih problema s kojima se studenti susreću tijekom studiranja i samo pitanje pronalaska adekvatnog smještaja je osjetljiva tema svakom studentu. Kada je riječ o smještaju u studentskim domovima pretpostavlja se da studenti imaju velika očekivanja glede kvalitete usluge smještaja, posebno u pogledu fizičkog aspekta usluge, tj. fizičkog izgleda interijera, eksterijera, opreme i slično. Također, smatra se da studenti očekuju da će cjelokupna usluga u potpunosti odgovarati njihovim zahtjevima, a da pojedini aspekti kvalitete usluge ipak nisu u potpunosti u skladu s očekivanjima, stoga se postavlja glavna hipoteza ovog istraživanja koja glasi:

**H1: „ Postoji statistički značajna razlika između očekivanja i percepcije studenata o kvaliteti pružene usluge studentskog doma. “**

Kao pod hipoteze navedene hipoteze mogu se navesti sljedeće:

H1.1.: „ Postoji statistički značajna razlika između očekivanja i percepcije studenata o kvaliteti pružene usluge studentskog doma prema kriteriju opipljivost. “

H1.2.: „ Postoji statistički značajna razlika između očekivanja i percepcije studenata o kvaliteti pružene usluge studentskog doma prema kriteriju pouzdanost. “

H1.3.: „ Postoji statistički značajna razlika između očekivanja i percepcije studenata o kvaliteti pružene usluge studentskog doma prema kriteriju susretljivost. “

H1.4.: „ Postoji statistički značajna razlika između očekivanja i percepcije studenata o kvaliteti pružene usluge studentskog doma prema kriteriju stručnost i povjerenje. “

H1.5.: „ Postoji statistički značajna razlika između očekivanja i percepcije studenata o kvaliteti pružene usluge studentskog doma prema kriteriju poistovjećivanje. “

Nadalje, stvaranje cjelokupne slike zadovoljstva studenata smještajem u studentskom domu postiže se ispitivanjem povezanosti različitih obilježja s očekivanjima i percepcijom. U ovom slučaju to bi bilo ispitivanje demografskih obilježja studenata i njihova povezanost s očekivanjima glede kvalitete usluge smještaja u studentskom domu. Od svih ispitivanih obilježja ( spol, dob, godina studija, fakultet koji student pohađa, godine boravka u domu), kao dva najznačajnija obilježja u ovom istraživanju javljaju se *spol* i *godine boravka u domu*. Samim time će navedena dva obilježja biti podvrgnuta dodatnim analizama, pri čemu će se pokušati utvrditi njihova povezanost s očekivanjima studenata. Što se tiče godina boravka u domu zanimljivo je dobiti odgovor na pitanje: Imaju li možda studenti koji su duže boravili u domu manja očekivanja od studenata koji su kraće boravili u domu? S druge strane, zanimljivo je istražiti ima li spol ispitanika veze s očekivanjima, tj. dobiti odgovor na pitanje: Imaju li možda osobe ženskog spola veća očekivanja od osoba muškog spola, ili je možda obrnuto?

Iako demografska obilježja nisu uobičajeno postavljana kao hipoteze istraživanja, u nastavku su navedene dvije hipoteze u kojima su sadržana demografska obilježja ispitanika.

S obzirom da jedan dio studenata nižih godina te oni studenti koji tek upisuju fakultet nisu uvelike upoznati s materijalnim i nematerijalnim aspektima usluge smještaja u domovima, za pretpostaviti je da navedeni studenti imaju veća očekivanja od studenta viših godina koji su boravili u domu, stoga se postavlja hipoteza:

**H2: „ Postoji negativna i statistički značajna korelacija između godina boravka u domu i očekivanja studenata o kvaliteti usluge smještaja studentskog doma. “**

Vodeći se pretpostavkom da je percepcija kvalitete pojedinog proizvoda ili usluge stvar osobnog doživljaja te da spol osobe nema značajnog utjecaja na prosudbu definira se sljedeća hipoteza:

**H3: „ Ne postoji statistički značajna korelacija između spola i očekivanja studenata o kvaliteti usluge smještaja studentskog doma.“**

#### **1.4. Metode istraživanja**

Nakon što su navedeni problem, ciljevi i hipoteze ovog istraživanja potrebno je navesti i metode kojima će se provoditi samo istraživanje. Rad se sastoji od teorijskog i praktičnog dijela. U teorijskom dijelu rada biti će korištene stručne knjige, znanstveni članci te Internet kao sredstva prikupljanja podataka koji će zatim metodom deskripcije biti iskorišteni pri opisivanju pojmova kvalitete, pokazatelja kvalitete, kontrole kvalitete i metoda upravljanja odnosno mjerenja kvalitete. Metoda analize i sinteze koristiti će se prilikom analize prikupljenih podataka, odnosno sintetiziranja tih podataka. Prilikom provjere hipoteza i donošenja sudova biti će korištene metode indukcije i dedukcije, dok će za obradu podataka prikupljenih anketiranjem biti korištene statističko - matematičke metode. Za prikupljanje podataka koristiti će se metoda anketiranja putem SERVQUAL upitnika. SERVQUAL upitnik temelji se na određenim tvrdnjama pri čemu ispitanici izražavaju svoje mišljenje pomoću stupnjeva slaganja prema Likertovoj ljestvici od 1 do 5 gdje 1 označava potpuno neslaganje dok 5 označava potpuno slaganje. Na samom kraju biti će korištene metode dokazivanja i opovrgavanja prilikom dokazivanja točnosti hipoteza, nakon čega će se pojedine hipoteze prihvatiti, odnosno odbaciti. Pri tome će se koristiti matematičko-statističke metode.

#### **1.5. Struktura rada**

Rad se sastoji se od četiri (4) poglavlja.

Prvo poglavlje je uvod u sami rad u kojem se definira problem i ciljevi istraživanja, iznose se hipoteze, opisuje metodologija i sama struktura rada.

U drugom poglavlju definirati će se pojmovi kvalitete, upravljanja kvalitetom te opisati metode mjerenja kvalitete usluga i svi ostali pojmovi potrebni za daljnje razumijevanje sadržaja rada.

U trećem poglavlju ukratko će se opisati struktura i djelatnost studentskog doma Dr. Franjo Tuđman, a zatim će se prikazati i analizirati rezultati dobiveni empirijskim istraživanjem stavova studenata o kvaliteti usluge smještaja studentskog doma.



U četvrtom poglavlju iznijeti će se zaključak dobiven na temelju prethodno obrađenih podataka u teorijskom i empirijskom dijelu.

Na samom kraju rada nalazi se popis literature, tablica i slika.

## 2. KVALITETA I METODE MJERENJA KVALITETE

### 2.1. Pojam kvalitete

Riječ kvaliteta (kakvoća) potječe od latinske riječi “qualitas”, a predstavlja svojstvo, odliku, značajku, sposobnost, vrijednost.<sup>1</sup>

Iako se pojam kvalitete svakodnevno upotrebljava, samu definiciju nije tako jednostavno odrediti. Nekada je riječ kvaliteta označavala usklađenost karakteristika proizvoda sa specifikacijama proizvoda koji su bili definirani u ugovoru ili tehničkoj dokumentaciji. Tako su se i aktivnosti koje su se odnosile na postizanje kvalitete povezivale s kontrolom kvalitete tijekom proizvodnje. Kvaliteta obuhvaća više pristupa: tehnički, tržišni i upravljački, i kao takva predstavlja skup svih karakteristika proizvoda koje se odnose na zadovoljenje određenih potreba.<sup>2</sup>

S gledišta potrošača, kvaliteta se često povezuje s vrijednošću, korisnošću ili čak cijenom, dok s gledišta proizvođača kvaliteta se povezuje s oblikovanjem, izradom proizvoda, da bi se zadovoljile potrebe potrošača.<sup>3</sup>

„Gurui“ kvalitete davali su različite definicije (filozofije) kvalitete. Srž tih definicija je ista, ali je pogled različit, što je vidljivo u Tablici 1.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> Svijet kvalitete (2012): Kvaliteta, raspoloživo na: <https://www.svijet-kvalitete.com/index.php/kvaliteta> (pristupljeno 15.04.2020.)

<sup>2</sup> Šiško Kuliš, M., Grubišić, D. (2010): Upravljanje kvalitetom, Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet, str. 9. i 10.

<sup>3</sup> Lazibat, T. (2009): Upravljanje kvalitetom, Znanstvena knjiga, Zagreb, str. 41.

<sup>4</sup> Šiško Kuliš, M., Grubišić, D. (2010): op.cit., str. 12.

**Tablica 1. Pojam kvalitete prema guruima kvalitete**

<b>Autor</b>	<b>Definicija kvalitete</b>
<b>Juran</b>	Kategorija koja se mjeri od strane kupaca, i to s aspekta osobina proizvoda i odsustva nedostataka – sposobnost za uporabu/sposobnost za primjenu ( <i>fitness for purpose</i> ).
<b>Crosby</b>	Sukladnost sa zahtjevima ( <i>conformance to the requirements</i> ).
<b>Deming</b>	Višedimenzijaska kategorija – za poduzeće je kvaliteta osiguravanja opstanka na tržištu, a za izvršno rukovodstvo kvaliteta predstavlja proizvodnju planiranog broja artikala prema zacrtanoj specifikaciji.
<b>Shewhart</b>	Težnja definiranja kvalitete se sastoji u prijevodu budućih potreba korisnika na mjerljive karakteristike tako da bi se proizvod mogao dizajnirati i proizvesti na zadovoljstvo korisnika zbog cijene po kojoj je proizvod kupio.
<b>Feigenbaum</b>	Očekivano zadovoljstvo klijentima.

Jedan od vodećih teoretičara marketinga Philip Kotler kvalitetu vidi kao stupanj sposobnosti određene marke za izvršenje njenih funkcija.<sup>5</sup>

Nadalje, ne može se izostaviti definicija kvalitete prema ISO normama, a koje prikazuje Tablica 2.

<sup>5</sup> Šiško Kuliš, M., Grubišić, D. (2010): op.cit., str. 12.

**Tablica 2. Definicije kvalitete prema ISO normama**

Norma	Definicija
<p align="center"><b>HRN EN ISO 8402</b></p>	<p>Kvaliteta jest ukupnost svojstava stanovitog entiteta koja ga čine sposobnim zadovoljiti izražene i pretpostavljene potrebe.</p>
<p align="center"><b>ISO 8402</b></p>	<p>Kvaliteta jest skup svojstava i značajki proizvoda, procesa ili usluga koje se odnose na mogućnost zadovoljenja utvrđene ili neizravno izražene potrebe.</p>
<p align="center"><b>ISO 9000 : 2000</b></p>	<p>Kvaliteta jest stupanj do kojega skup svojstvenih karakteristika ispunjava zahtjeve:</p> <p><i>Napomena 1:</i> Pojam kvaliteta može se koristiti s pridjevima kao što su nedovoljna, dobra ili izvrsna.</p> <p><i>Napomena 2:</i> Svojstven znači postojan u nečemu, posebno kao stalna karakteristika.</p> <p><i>Napomena 3:</i> Karakteristika – svojstvo na osnovu kojeg se pravi razlika.</p> <p><i>Napomena 4:</i> Zahtjev – potreba ili očekivanje koje je navedeno koje se općenito podrazumijeva ili je obavezno.</p>

Izvor: Šiško Kuliš, M., Grubišić, D. (2010): Upravljanje kvalitetom, Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet, str. 13.

Ono što je zajedničko svim definicijama kvalitete jest da se u središtu uvijek nalazi kupac i zadovoljenje njegovih potreba na što potpuniji način, što je i sasvim logično, budući da krajnji sud o kvaliteti, a samim time i tržišnom uspjehu ili neuspjehu nekog proizvoda ili usluge, donosi upravo kupac.<sup>6</sup>

<sup>6</sup> Lazibat, T. (2009): op.cit., str. 44.

Potrošači pridaju veliku važnost kvaliteti, i pri donošenju odluke o kupnji određenog proizvoda kvaliteta se smatra jako bitnim faktorom. U skladu s time, interes proizvođača je proizvesti što bolji i kvalitetniji proizvod koji će odgovarati željama i potrebama kupaca, i time zadovoljiti njihove potrebe i osigurati konkurentnost poduzeća na tržištu.

## **2.2. Kontrola kvalitete**

Kada je riječ o kvaliteti bitno je spomenuti i pojam kontrole kvalitete. Kontrola kvalitete (Quality Control) je postupak ili skup postupaka, čiji je cilj provjeriti unaprijed postavljene kriterije kvalitete i udovoljiti zahtjevima klijenata ili kupaca. Istraživanja pokazuju da kontrola kvalitete uključuje sve postupke i radnje s ciljem ispunjavanja zahtjeva za kvalitetnim proizvodom ili uslugom. Prema tradicionalnom pristupu, kontrola kvalitete je najniži, početni stupanj kvalitete prema kojem se neki proizvod ili proizvodni proces u međufazama ili na kraju, podvrgava kontroli radi utvrđivanja odgovara li utvrđenim specifikacijama. Danas kontrola kvalitete predstavlja skup operacija (programiranje, koordinacija, izvođenje) kojima je cilj poboljšati kvalitetu.<sup>7</sup>

Kontrola kvalitete se kroz povijest odvijala na razne načine. U počecima proizvodnje vlasnik je bio taj koji je kontrolirao kvalitetu proizvoda u svim fazama proizvodnje. Nakon te faze javljaju se zaposlenici, a zatim i cijeli timovi koji su bili zaduženi za nadzor kvalitete proizvoda, a u kasnijim godinama nadzor počinje obuhvaćati i aktivnosti koje nisu samo izravna proizvodnja. Međutim, ključni događaj glede kontrole kvalitete očituje se objavom niza normi ISO 9000, zahvaljujući kojem unutarnja kontrola kvalitete prerasta u integralni sustav za osiguranje i upravljanje kvalitetom. Prema navedenoj normi ISO 9000 definicija kontrole kvalitete glasi: kontrola kvalitete dio je sustava upravljanja kvalitetom fokusiran na ispunjavanje osnovnih zahtjeva vezanih za kvalitetu. Pod tim zahtjevima najčešće se misli na specifikacije poduzeća vezane za mjerljive karakteristike proizvoda i usluga.<sup>8</sup>

Kontrola kvalitete može se promatrati kao unutrašnja i vanjska kontrola kvalitete. Unutrašnju kontrolu kvalitete u pravilu provodi proizvođač. U početku su proizvođači sami kontrolirali sve faze proizvodnje, ali kasnijim razvojem tvorničke proizvodnje i podjelom rada kontrola

---

<sup>7</sup> Šiško Kuliš, M., Grubišić, D. (2010): op.cit., str. 30. – 31.

<sup>8</sup> Lazibat, T. (2009): op.cit., str. 52.

kvalitete prelazi u ruke kontrolora, da bi na kraju prerasla u integrirani sustav osiguranja i upravljanja kvalitetom. Vanjsku kontrolu kvalitete provode ovlaštene organizacije s ciljem postizanja kvalitete roba i usluga u skladu s važećim nacionalnim standardima i propisima.<sup>9</sup>

Prilikom izvedbe kontrole kvalitete postoje tri točke kontrole:<sup>10</sup>

- Ulazna kontrola koja ispituje sukladnost dobavljenih materijala, poluproizvoda ili gotovih proizvoda namijenjenih daljnjoj proizvodnji ili ugradnji sa specificiranim zahtjevima, te se time sprječava daljnja ugradnja neodgovarajućih dijelova.
- Kontrola kvalitete u proizvodnom procesu ispituje sukladnost dijelova s postavljenim zahtjevima tijekom izrade. Kontrolu tijekom proizvodnje vode kontrolori, a svi sudionici proizvodnog procesa sudjeluju u skladu s uputama kontrolora, i proizvod ne smije biti isporučen dok nije ovjerena kvaliteta istog.
- Završna kontrola i ispitivanje predstavlja posljednju provjeru funkcionalnosti i pouzdanosti proizvoda s ciljem uklanjanja defektnih proizvoda, tj. provjerava se jesu li proizvodi u skladu s ugovorenim specifikacijama.

### **2.3. Osiguranje kvalitete**

Osiguranje kvalitete (Quality Assurance) predstavlja aktivni pristup planiranju i razvoju kvalitete, a postiže se kada se kontrola kvalitete proširi u bavljenje kvalitetom u svim fazama razvoja, nastanka, proizvodnje i korištenja proizvoda ili usluge. To je zapravo skup metoda, postupaka i alata kojima se utvrđuju uzroci nesklada i koji se otklanjaju u tijeku proizvodnje ili pružanja usluge čime se utječe na krajnji rezultat tj. kvalitetu. Za dobavljače osiguranje kvalitete znači dosljednu proizvodnju i isporuku proizvoda ili usluga, dok za korisnike osiguranje kvalitete njeguje povjerenje u konzistentnost kvalitete određenih usluga ili proizvoda u skladu sa zadanim specifikacijama.<sup>11</sup>

Prijelaz s kontrole na osiguranje znači obuhvaćanje i upravljanje, kroz kontinuirano unaprjeđivanje svih procesa koji utječu na kvalitetu proizvoda i usluga. Samom certifikacijom

---

<sup>9</sup> Šiško Kuliš, M., Grubišić, D. (2010): op.cit., str. 31. - 33.

<sup>10</sup> Šiško Kuliš, M., Grubišić, D. (2010): op.cit., str. 33.– 35.

<sup>11</sup> Šiško Kuliš, M., Grubišić, D. (2010): op.cit., str. 35.

norme ISO 9000 poduzeća dokazuju svojim poslovnim partnerima da osiguravaju kvalitetu svojih proizvoda i usluga.<sup>12</sup>

Definicija osiguranja kvalitete prema normi ISO 9000:2000 glasi: osiguranje kvalitete dio je sustava upravljanja kvalitetom fokusiran na stvaranje povjerenja u ispunjavanje zahtjeva vezanih za kvalitetu. Pojmovi osiguranje kvalitete i kontrola kvalitete često se izjednačavaju, međutim oni imaju različito značenje. Osiguranje kvalitete označava planiranje sistematične aktivnosti implementirane u sustav kvalitete kako bi zahtjevi u pogledu kvalitete proizvoda i usluga bili ispunjeni. Kontrola kvalitete, s druge strane, obuhvaća tehnike i aktivnosti opažanja koje se koriste kako bi se zadovoljili zahtjevi za kvalitetom.<sup>13</sup>

#### **2.4. Upravljanje kvalitetom**

Nakon upoznavanja s pojmovima kvalitete i kontrole kvalitete dolazi se do pojma upravljanja kvalitetom. Jedna od službenih definicija je i ona Američkog udruženja za kvalitetu (ASQ) a ona glasi: „Upravljanje kvalitetom predstavlja primjenu formaliziranih sustava s ciljem postizanja maksimalnog zadovoljstva kupaca uz minimalne ukupne troškove i postizanje konstantnog napretka“. Juran pak, upravljanje kvalitetom definira kao „proces koji prepoznaje i upravlja aktivnostima potrebnima da se dostignu ciljevi kvalitete neke organizacije“. Druga definicija upravljanja kvalitetom ističe da je upravljanje kakvoćom skup radnji opće funkcije upravljanja koji određuje politiku kakvoće, ciljeve i odgovornosti te ih u okviru sustava kakvoće ostvaruje pomoću planiranja, praćenja kakvoće, osiguravanja kakvoće i poboljšanja kakvoće. Upravljanje kvalitetom također ne znači zamjenu za procese kontrole i osiguranja kvalitete već njihovu nadogradnju i usavršavanje.<sup>14</sup>

Upravljanje kvalitetom jednako je važno za sudionike procesa proizvodnje ili pružanja usluga, kao i za korisnike proizvoda ili primatelje usluga. Za uspješno upravljanje kvalitetom poduzeću stoje na raspolaganju različiti sustavi, modeli, metode, tehnike i alati. Kao najpoznatiji modeli upravljanja kvalitetom mogu se izdvojiti TQM, Six Sigma i ISO 9000, a

---

<sup>12</sup> Lazibat, T. (2009): op.cit., str. 69.

<sup>13</sup> Lazibat, T. (2009): op.cit., str. 70.

<sup>14</sup> Lazibat, T. (2009): op.cit., str. 72.

nešto manje poznati ali sve više korišteni u zadnje vrijeme su Kaizen, 5S, Vitka proizvodnja te metoda 20 ključeva.<sup>15</sup>

## **2.5. Pokazatelji kvalitete**

Pokazatelj kvalitete mogu se definirati kao veličine koje kvantificiraju kvalitetu nekog proizvoda (usluge), procesa ili organizacije. Oni trebaju biti jasni i jednoznačni da bi ih razumjeli svi zainteresirani, tj. proizvođači, kontrolori i kupci korisnici. Jedna od najčešće korištenih kategorizacija pokazatelja kvalitete jest prema tipu objekta kvalitete, pa tako razlikujemo kvalitetu proizvoda i kvalitetu usluge koje će biti opisane u nastavku.

### **2.5.1. Pokazatelji kvalitete proizvoda**

Grbac i Meler podrazumijevaju proizvod kao sve ono što je ponuđeno na tržištu s ciljem da se zadovolje potrebe ili želje potrošača u procesu razmjene. Proizvodi su dakle, rezultat procesa proizvodnje i imaju materijalni karakter, dok ga usluge nemaju.

Svaki proizvod u pravilu ima jednu temeljnu funkciju koja se ogleda u njegovoj svrhovitosti, odnosno upotrebljivosti za određenu namjenu. Uz tu temeljnu funkciju, može imati i neke dodatne, sporedne funkcije.

Za različite proizvode postoje i različiti pokazatelji kvalitete. Karakteristike kvalitete svrstavaju se u tri osnovne skupine:

- Pokazatelji koji određuju funkcionalnost proizvoda,
- Pokazatelji koji određuju pouzdanost i trajnost proizvoda,
- Pokazatelji koji predstavljaju hedonistički dodatak.

*Funkcionalnost* proizvoda je dugo vremena bila jedini pravi kriterij upotrebljivosti proizvoda, a najviše proizlazi iz konstrukcijske izvedbe proizvoda, te je u većoj mjeri izražena kod proizvoda trajne potrošnje nego kod proizvoda kratkotrajne potrošnje. Prema rezultatima

---

<sup>15</sup> Šiško Kuliš, M., Grubišić, D. (2010): op.cit., str. 107.



istraživanja, neke europske zemlje funkcionalnost stavljaju na prvo mjesto ispred cijene i branda.

*Pouzdanost* je pokazatelj koji govori kolika je vjerojatnost da će konkretan tehnički sustav funkcionirati ispravno u određenom vremenu i zadanim uvjetima rada. Kako o prirodi proizvoda ovisi broj i vrsta pokazatelja kvalitete, tako za tehničke sustave možemo reći da je pouzdanost najčešće korišteni pokazatelj njihove kvalitete.

Pokazatelji koji predstavljaju *hedonistički* dodatak prezentiraju želju da se potreba zadovolji na ugodan način.<sup>16</sup>

### **2.5.2. Pokazatelji kvalitete usluge**

Kvaliteta proizvoda dugo je bila definirana kao podudarnost značajki proizvoda i usluga sa specifikacijama kvalitete definiranim u ugovoru ili u tehničkoj dokumentaciji. Iz tog razloga su se aktivnosti vezane za postizanje kvalitete usmjeravale na njenu kontrolu tijekom proizvodnje, a posebno u završnoj fazi ili pri preuzimanju prije predaje kupcu.

Usluga se od proizvoda razlikuje po sljedećim osobinama:<sup>17</sup>

- Nematerijalni oblik - po prirodi, usluga je fizički u nematerijaliziranom obliku u usporedbi s robom koja ima svoj miris, okus, opip i konkretan oblik.
- Heterogenost - kada se usluge obavljaju, stalno uključuju važan dio ljudskog elementa i često ih zbog toga nije moguće standardizirati.
- Prolaznost - usluge nije moguće proizvoditi za skladište pa ako nisu iskorištene kada su bile raspoložive, postaju neupotrebljive.
- Nedjeljivost - usluga se troši zajedno s njenom proizvodnjom, zato je korisnik aktivno uključen u njen proces proizvodnje.

Prema Buttle kvaliteta usluge može se izraziti pomoću pet pokazatelja koji su prikazani u tablici 3.

---

<sup>16</sup> Šiško Kuliš, M., Grubišić, D. (2010): op.cit., str. 14.- 17.

<sup>17</sup> Šiško Kuliš, M., Grubišić, D. (2010): op.cit., str. 15.

**Tablica 3. Kategorizacija i definicije pokazatelja kvalitete usluga**

<b>Dimenzije</b>	<b>Definicije</b>
Pouzdanost	Sposobnost realiziranja obećane usluge odgovorno i točno.
Povjerenje	Znanje i ljubaznost zaposlenika i njihova sposobnost da pruže vjeru i povjerenje.
Opipljivost	Prikaz fizičkih postrojenja, opreme, kadra i komunikacijskog materijala.
Susretljivost	Osiguranje brige, individualizirane pažnje korisnicima usluga.
Poistovjećivanje	Spremnost pomoći korisnicima i osiguranje brze usluge.

Izvor: Šiško Kuliš, M., Grubišić, D. (2010): Upravljanje kvalitetom, Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet, str. 18.

Kulašin kvalitetu usluge definira kao vezu između očekivanja i percepcije; ukoliko su ocjene percepcije usklađene ocjenama očekivanja korisnik usluge je zadovoljan; ukoliko statistički utvrđena razlika između percepcije i očekivanja prelazi očekivanja, korisnik usluge je oduševljen, a ako su statistički utvrđene razlike očekivanja veće od percepcije, korisnik usluge je nezadovoljan.

1985. godine razvijen je instrument za mjerenje kvalitete usluge poznat pod nazivom SERVQUAL, kojeg su razvili Parasuraman, Zeithmal i Berry, a koji je dizajniran kako bi mjerio kvalitetu usluge i različitim organizacijama uslužnog sektora<sup>18</sup>, te koji će biti više opisan u nastavku rada.

## **2.6. Modeli za mjerenje kvalitete usluga**

Različita shvaćanja koncepta kvalitete usluga rezultirala su razvojem sve većeg broja modela koji na različite načine pristupaju mjerenju kvalitete usluga. Danas tako postoje brojni modeli i pristupi mjerenju kvalitete usluga, a najvažnija svrha svih tih modela je razumijevanje poduzeća i usluga koje ono pruža kako bi se osigurala odgovarajuća kvaliteta i održalo poslovanje. Uloga mjerenja kvalitete usluga služi za evaluaciju izvedbe pružatelja usluga,

<sup>18</sup> Šiško Kuliš, M., Grubišić, D. (2010): op.cit., str. 19.

identifikaciju potreba, problema i prednosti poduzeća, temelj za poslovno planiranje, nagrađivanje zaposlenika i sl. Među najpoznatijim školama kvalitete usluge ističu se američka i skandinavska škola. Najpoznatiji predstavnik skandinavske škole je Gronroos čiji će model biti objašnjen u nastavku, dok se kao najistaknutiji predstavnici američke škole ističu Parasuraman, Zeithaml i Barry koji su razvili najpoznatiji model za mjerenje kvalitete usluge poznat kao SERVQUAL model, koji je zapravo tema ovog rada.

### **2.6.1. SERVQUAL upitnik**

Jedan od najpoznatijih i najšire prihvaćenih modela mjerenja i upravljanja kvalitetom usluga je SERVQUAL, koji pruža primjereni konceptualni okvir za istraživanje kvalitete usluge. Model može poslužiti za dobro razumijevanje kvalitete usluge i njenih odrednica, dok istodobno podrazumijeva i logičan proces koji se može koristiti za mjerenje i poboljšanje kvalitete usluga. Ovaj model kvalitetu usluge promatra kao višedimenzionalni konstrukt koji se izvorno sastojao od deset dimenzija, a naknadno su broj dimenzija smanjili na pet.

Temelji se na definiciji kvalitete kao usporedbe između pruženog i očekivanog, te na ustanovljavanju i razumijevanju jazova koji se javljaju u procesu pružanja usluga.

Kad su usluge u pitanju, korisnici se pouzdaju u vlastita i iskustva prethodnih korisnika. Isto tako, na temelju izgleda i ponašanja zaposlenika, dojma o fizičkim dokazima u pružanju usluga (na primjer lokaciji, uređenju prostora i sl.), cijeni, procjenjuju ponudu usluge. Unaprijed procjenjuju koja će im ponuda pružiti najviše, tražeći maksimalnu vrijednost unutar granice troškova i ograničenog znanja, mobilnosti i prihoda. Na taj način stvaraju očekivanu vrijednost i djeluju u skladu s njom.

Parasuraman, Zeithaml i Berry još su 1980-ih godina uočili potrebu za razvojem ljestvice za mjerenje kvalitete usluga, te su proveli opsežna istraživanja i ispitivali značenje kvalitete usluga. Koristeći rezultate istraživanja, razvili su model jaza te su sastavili SERVQUAL instrument (složenica od service = usluga i quality = kvaliteta), koji je postao najpopularnije sredstvo za mjerenje kvalitete usluga. Instrument je oblikovan tako da bude primjenjiv za raznolike usluge, a moguće ga je prilagoditi i nadopuniti ovisno o karakteristikama usluga i njihovih pružatelja.

SERVQUAL instrument temelji se na pet dimenzija kvalitete usluge: pouzdanost, poistovjećivanje, susretljivost, povjerenje i opipljivi elementi. Svaka dimenzija sadrži više elemenata koji obuhvaćaju temeljna svojstva usluge. Sadrži 22 para iskaza mjerenih Likertovom ljestvicom koji obuhvaćaju navedene dimenzije. Svaki iskaz pojavljuje se dva puta. Jedan mjeri korisnikova očekivanja o usluzi, a drugi korisnikove percepcije. Kvaliteta se mjeri kao razlika između percepcija i očekivanja. Kvalitetna usluga nastaje kada su očekivanja nadmašena, a u suprotnom nastaje jaz.

Jaz rezultata za svaki iskaz računa se kao razlika između percepcija i očekivanja. Jaz između percepcija o izvedbi usluge i očekivanja određuje razinu kvalitete usluge iz perspektive korisnika. Rezultati se mogu analizirati pojedinačno za svaku dimenziju ili zajedno za sve dimenzije te onda daju ukupan rezultat istraživanja kvalitete usluge.<sup>19</sup>

Inače su ocjene od 1 do 7 ali će u ovom slučaju biti od 1 do 5 jer je u Hrvatskoj općeprihvaćeno od 1 do 5, te se smatralo da će na taj način ispitanicima biti lakše ocjenjivati iskaze po dimenzijama. Dimenzije SERVQUAL modela s objašnjenjima prikazane su u tablici 4.

**Tablica 4. Dimenzije SERVQUAL modela**

Dimenzije modela SERVQUAL		
DIMENZIJA	OPIS	BROJ TVRDNJI
Opipljivost	Obilježja materijalnog aspekta usluge (eksterijera, interijera, opreme ..)	4
Pouzdanost	Sposobnost izvođenja usluge u skladu s oglašavanim mogućnostima	5
Poistovjećivanje	Pokazivanje brige za samog klijenta, te individualizacija usluge	4
Susretljivost	Iskazivanje interesa za zadovoljavanje potreba klijenata i osiguravanje pravovremene usluge	5
Povjerenje	Sposobnost zaposlenika da pokažu znanje i uslužnost, te pruže povjerenje i pouzdanost	4

Izvor: Buttle, F.: SERVQUAL: eview, critique, research agenda, European Journal of Marketing, Vol. 30, br. 1, 1996., str. 9.

<sup>19</sup> Grigoroudis, E., Siskos, Y. (2010.): Customer Satisfaction Evaluation: Methods for Measuring and Implementing Service Quality, Springer, New York, str. 65. – 72.

SRVQUAL model uobičajeno sadržava 22 tvrdnje raspoređene u prethodno navedenih pet dimenzija. Te tvrdnje se odnose na:<sup>20</sup>

#### **Opipljivost ( 4 )**

1. Moderna oprema,
2. Vizualno privlačni sadržaji poslovnica,
3. Zaposlenici koji imaju uredan i profesionalan izgled,
4. Vizualno privlačan materijal povezan s uslugama.

#### **Pouzdanost ( 5 )**

5. Pružanje usluge u skladu s obećanim,
6. Pouzdanost u rješavanju problema s uslugom kupca,
7. Uspješno izvođenje usluge,
8. Pružanje usluge u obećano vrijeme,
9. Održavanje službene dokumentacije.

#### **Susretljivost ( 4 )**

10. Obavještavanje kupaca o izvođenju usluge,
11. Brza usluga kupcima,
12. Spremnost pružanja pomoći kupcima,
13. Spremnost odgovaranja na zahtjeve kupaca.

#### **Poistovječivanje ( 5 )**

14. Davanje klijentima pojedinačnu pozornost,
15. Zaposlenici koji se brinu o svojim kupcima,
16. Poslovati u najboljem interesu kupaca,
17. Zaposlenici koji razumiju potrebe svojih kupaca,
18. Pogodno radno vrijeme.

#### **Povjerenje ( 4 )**

19. Zaposlenici koji ulijevaju povjerenje kupcima,
20. Zaštita kupaca u transakcijama,
21. Zaposlenici koji su dosljedno ljubazni,
22. Zaposlenici koji imaju sposobnost da odgovore na pitanja kupaca.

---

<sup>20</sup> Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L., (1994.) :Alternative Scales for Measuring Service Quality – Comparative – Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria, Journal of Retailing, Vol.70, str.207.

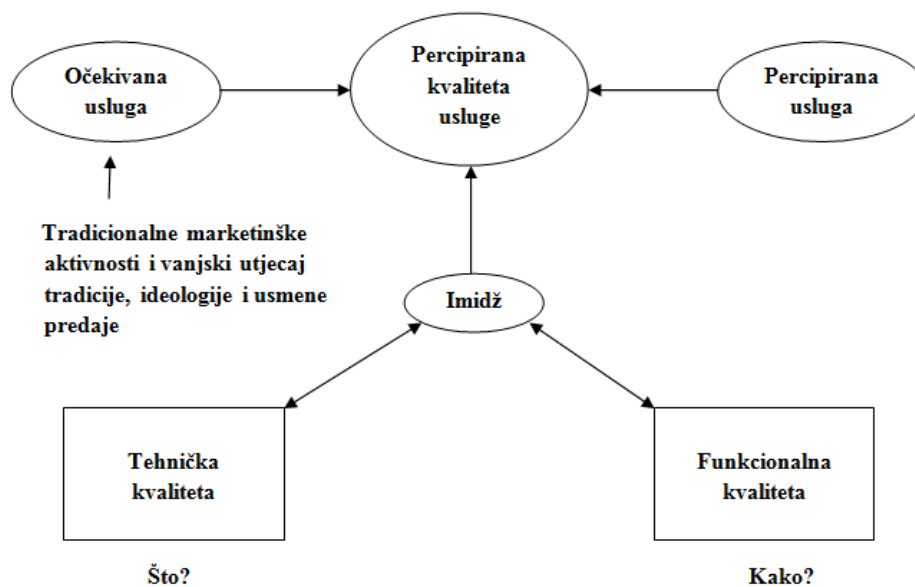
## 2.6.2. Model tehničke i funkcionalne kvalitete usluge ( Gronroos model )

Gronroos je razvio model mjerenja kvalitete usluga u kojem objašnjava kako je percipirana kvaliteta usluge proces usporedbe percepcije i očekivanja. Pri tom se razlikuju 2 dimenzije kvalitete: funkcionalna i tehnička dimenzija.

Tehnička kvaliteta jedna je od ključnih elemenata na osnovu koje korisnik vrednuje kvalitetu pružene usluge, i ona zapravo predstavlja ono što korisnik troši u procesu interakcije s uslužnim tvrtkama.

Funkcionalna kvaliteta predstavlja način na koji se korisniku pruža tehnički dio usluge, i u velikoj mjeri ovisi o načinu na koji funkcionira uslužna tvrtka.

Međutim, Gronroos navodi još jednu dimenziju kvalitete koja je također veoma bitna u ovom modelu, a to je korporativni imidž. Korporativni imidž zapravo predstavlja kupčev pogled na tvrtku ili marku, te on u ovom slučaju pojačava utjecaj na percipiranu kvalitetu usluge. Slika 1 prikazuje kako pojedina dimenzija utječe na percipiranu kvalitetu usluge.



**Slika 1. Gronroosov model kvalitete usluge**

Izvor: <https://ceopedia.org/index.php/File:Gronroos.jpg> ( pristupljeno 20.04.2020.)

Gronoosov model bio je zapravo prvi pokušaj uvođenja stvarnog modela za mjerenje percipirane kvalitete usluge. Međutim, glavni problem ovog modela bio je nedostatak objašnjena za mjerenje tehničke i funkcionalne kvalitete.

U kasnijoj fazi (1988.) Gronroos proširuje ovaj model na šest pod dimenzija kvalitete usluge: profesionalnost i vještine, atributi i ponašanje, dostupnost i prilagodljivost, pouzdanost i povjerenje, oporavak i ugled i vjerodostojnost koje svrstava u tri dimenzije. Profesionalnost i vještine povezuje s tehničkom dimenzijom, ugled i vjerodostojnost s imidžom, a ostale s funkcionalnom dimenzijom kvalitete usluga. Međutim, iako je Gronroos ovim modelom pokušao pružiti sveobuhvatni model mjerenja kvalitete, i ovaj model doživio je brojne kritike.<sup>21</sup>

### **2.6.3. GAP model**

GAP model predstavili su 1985. godine Parasurman, Zeithaml i Berry predstavljajući kvalitetu usluge kao funkciju razlike između očekivanja korisnika od komponenata kvalitete i izvedbe tih komponenata. U ovom modelu kvalitete usluge, zadovoljstvo kupaca uvelike je funkcija percepcije.

Model obuhvaća pet (5) jazova:

- Prvi jaz predstavlja razliku između percepcije očekivanja uprave uslužnog poduzeća i očekivanja korisnika tj. kupaca. Ovaj jaz nastaje zbog razlike između očekivanja kupaca i percepcije davatelja usluge prema očekivanjima kupca, tj. kada davatelj usluga ne analizira ispravno što kupac želi ili treba.
- Drugi jaz predstavlja razliku između percepcije uprave uslužnog poduzeća o očekivanju korisnika i specifikacije kvalitete usluge. Ovaj jaz nastaje kada uprava poduzeća može ispravno uočiti što kupac želi, ali nisu postavljeni potrebni standardi performansi.
- Treći jaz predstavlja razliku između specifikacije kvalitete usluge i stvarno pružene usluge. Ovdje glavnu ulogu ima uslužno osoblje – uprava određuje specifikacije koje

---

<sup>21</sup> Ramezani Ghotbabadi, A., Feiz, S. Baharun, R.: Service Quality Measurements: A Review, International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, Vol.5, br.2, 2015., str. 270.

zadovoljavaju očekivanja korisnika, a istovremeno osoblje treba adekvatno pružiti uslugu.

- Četvrti jaz predstavlja razliku između usluge koja se pruža i komunikacije o usluzi prema korisnicima. Ovaj jaz nastaje kada pretpostavljena očekivanja nisu ispunjena u trenutku isporuke usluge.
- Peti jaz predstavlja razliku između očekivanja korisnika i percipirane kvalitete usluge. Ovaj jaz pojavljuje se kada potrošač pogrešno razumije kvalitetu usluge, a rezultat je djelovanja prethodnih četiriju nesklada.

Koristeći GAP konceptualizaciju kvalitete usluge, Parasuraman i sur. su 1985. godine na osnovu petog jaza definirali 10 komponenata kvalitete: pristup, komunikacija, kompetentnost, ljubaznost, povjerljivost, pouzdanost, susretljivost, sigurnost, opipljivi elementi, razumijevanje klijenta.<sup>22</sup>

Međutim, ista skupina autora je 1988. godine predstavila ljestvicu SERVQUAL u kojoj je tih 10 komponenata reducirano na 5 komponenata, a koje se mjere pomoću 22 tvrdnje.

#### **2.6.4. SERVPERF model**

Iako je SERVQUAL model najpoznatiji i najviše korišten model, kao kritika tog modela razvijen je „novi“ model za mjerenje performansi tj. SERVPERF model, a razvili su ga Cronin i Taylor 1994. godine. Oni su tvrdili da Parasuramanova studija odnosa između očekivane i iskustvene kvalitete nije pravilan pristup procjeni kvalitete. SERVPERF model mjeri kvalitetu kao stav, a ne kao zadovoljstvo. Ipak koristi ideju percipirane kvalitete usluge koja vodi ka zadovoljstvu, ali ovaj model ide dalje i povezuje zadovoljstvo s daljnjim namjerama kupnje.

Polazeći od pretpostavke da mjerenje očekivanja ne može osigurati jedinstvene informacije za ocjenu kvalitete usluga Cronin i Taylor smatraju da u procesu ocjene performansi kupci implicitno koriste i informacije, odnosno očekivanja u pogledu kvalitete. Cronin i Taylor

---

<sup>22</sup> <https://courses.lumenlearning.com/wmopen-retailmanagement/chapter/the-gap-model-of-service-quality/>  
(pristupljeno 20.04.2020.)



također zagovaraju stajalište da ovaj model može osigurati pouzdanije podatke o kvaliteti usluga.<sup>23</sup>

S obzirom na činjenicu da je SERVPERF zapravo modifikacija SERVQUAL modela, u njemu se također koriste iste kategorije za ocjenu kvalitete.

### **2.6.5. Kano model**

Profesor Noriaki Kano 1980. godine razvio je Kano model koji omogućava utvrđivanje značajki proizvoda ili usluge na temelju njihove mogućnosti zadovoljenja potreba i zahtjeva kupaca. Danas je Kano model za procjenu zadovoljstva kupaca jedan od najpopularnijih alata kvalitete. Jedna od glavnih pretpostavki Kano modela je da su određene karakteristike proizvoda ili usluge primarni čimbenici u stvaranju zadovoljstva, dok su neke druge primarni čimbenici u stvaranju nezadovoljstva. Kano model omogućava dubinsko i potpuno zadovoljstvo kupaca. Prema Kanu, zahtjevi i potrebe kupaca mogu se svrstati u tri grupe zahtjeva, a kupci mogu biti zadovoljni samo proizvodom ili uslugom koji posjeduju značajke koje odgovaraju ovih zahtjevima. Proizvod mogu imati sljedeće karakteristike:

- Osnovna svojstva ili zahtjevi

Proizvodi ili usluge koji ne posjeduju osnovne karakteristike koje kupci od njih zahtijevaju i očekuju, kupce čine nezadovoljnima. Međutim, zadovoljstvo kupaca neće rasti poboljšanjem osnovnih traženih svojstava. Zadovoljenje osnovnih zahtjeva jedino znači da kupac neće biti nezadovoljan. Naime, kupac smatra da se ova svojstva podrazumijevaju i za njega nisu ništa drugo već neophodni preduvjeti postojanja proizvoda ili usluge.

- Jednodimenzionalna ili linearna svojstva ili zahtjevi

Ova svojstva proizvoda ili usluge izravno utječu na stupanj zadovoljstva kupaca. To znači da se poboljšanjem svojstava, povećanjem funkcionalnosti ili kvalitete proizvoda ili usluge proporcionalno povećava i zadovoljstvo kupca. Jednako tako, lošijim karakteristikama, smanjenjem funkcionalnosti i kvalitete, stvara se veće nezadovoljstvo.

---

<sup>23</sup> <https://ceopedia.org/index.php/SERVPERF> ( pristupljeno 20.04.2020.)

- Privlačna ili uzbudljiva svojstva ili zahtjevi

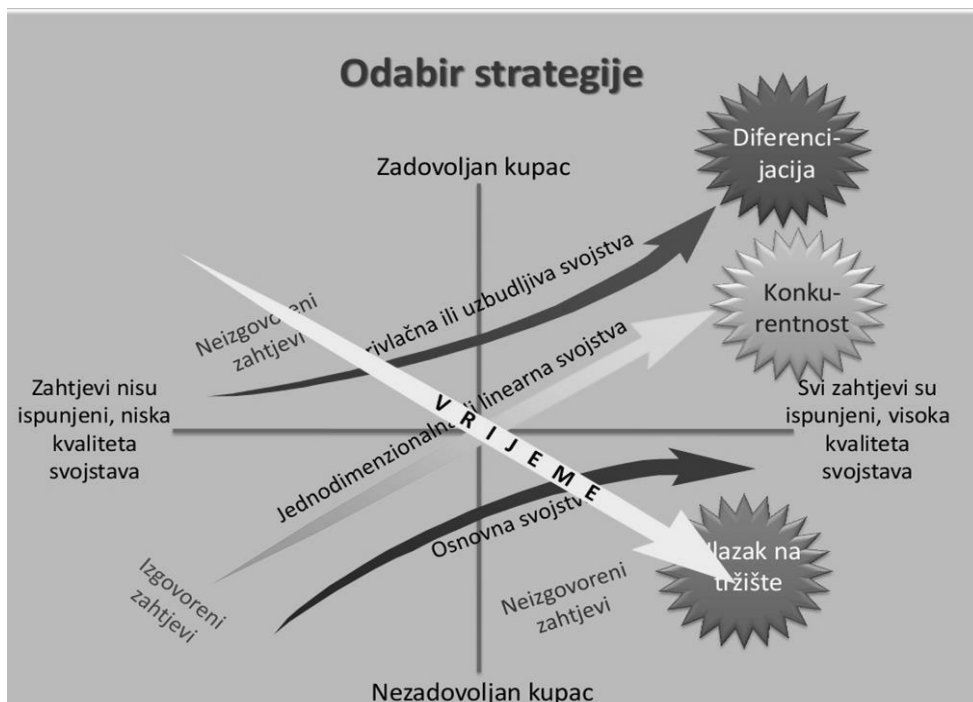
Proizvod ili usluga koji posjeduju ova svojstva kupcima pružaju visoki stupanj zadovoljstva koje su spremni platiti po visokoj cijeni. Međutim, svojstvo se neće smanjiti ako proizvod ne posjeduje ova svojstva, barem ne ispod uobičajene razine zadovoljstva. Kupac eksplicitno ne izražava zahtjeve za ovim svojstvima, te tako ostaju neizgovoreni.

Kano model može se promatrati kao proces koji se sastoji od sljedećih koraka:

*Istraživanje* je prvi korak procesa i uključuje prikupljanje svih organizaciji dostupnih podataka vezanih uz karakteristike proizvoda ili usluge. Za istraživanje ovih podataka koriste se fokus grupe, podaci o zakonskim zahtjevima, regulativi i pravnim problemima.

*Analiza i brainstorming* predstavljaju sljedeći korak. Prikupljeni podaci se analiziraju i sortiraju, te se na osnovu njih provodi brainstorming svojstava/učinka proizvoda ili usluge. Kada se utvrde zahtjevi koje proizvod ili usluga mora zadovoljiti, radi se upitnik za kupce koji ima za cilj otkriti kako bi se kupci osjećali kada bi proizvod posjedovao ili ne posjedovao određenu značajku.

*Izrada dijagrama* treći je korak ovog procesa. Na osnovu dobivenih odgovora iz prethodnog upitnika procjenjuju se zahtjevi kupaca u odnosu na ranije utvrđena svojstva proizvoda ili usluge. Donja krivulja dijagrama prikazuje skup svojstava proizvoda ili usluge koje kupac očekuje, i ta svojstva nisu presudna za kupnju. Postojanje ovih svojstava ne povećava kupčevo zadovoljstvo, ali njihov nedostatak može stvoriti loš odnos između kupca i organizacije. Linija koja prolazi središtem dijagrama predstavlja svojstva koja izravno utječu na zadovoljstvo kupaca. To su svojstva o kojima kupci najviše pričaju, te su samim time poznata i konkurenciji. Gornja krivulja prikazuje svojstva koja kupac ne očekuje i njihovo postojanje može značajno povećati zadovoljstvo kupca, ali njihovo nepostojanje neće odvratiti kupca od kupnje nekog proizvoda ili usluge. Izgled dijagrama prikazan je na slici 2.



**Slika 2. Dijagram Kano modela**

Izvor: <https://www.slideshare.net/kathairo/alat-za-procjenju-zadovoljstva-kupca-kano-model-24088629>

*Utvrđivanje marketinške strategije*, četvrti korak procesa, provodi se na osnovu prethodno utvrđenih poželjnih značajki proizvoda ili usluge. Shodno rezultatima, planira se razvoj proizvoda ili usluge, te se odabire odgovarajuća marketinška strategija.<sup>24</sup>

<sup>24</sup> <https://issuu.com/kvaliteta.net/docs/gazipavelc> (pristupljeno 21.04.2020.)

### **3. EMPIRIJSKO ISTRAŽIVANJE KVALITETE USLUGE SMJEŠTAJA STUDENTSKOG DOMA DR. FRANJO TUĐMAN**

#### **3.1. Opći podaci o Studentskom centru Split**

Studentski centar Split (u daljnjem tekstu SCST) osnovan je 1960. godine u Splitu. U početku je brojio svega 60 mjesta u studentskom domu te su se s vremenom kapaciteti povećali izgradnjom studentskog doma Bruno Bušić i hostela Spinut, a u novije vrijeme i studentskog doma Dr. Franjo Tuđman. Osnivačka prava i vlasništvo nad Studentskim centrom ima Sveučilište u Splitu.

Tijela SCST su Upravno vijeće i ravnatelj. Upravno vijeće ima pet članova od kojih dva člana imenuje Senat Sveučilišta u Splitu, jednog člana imenuje resorni ministar, jedan član je predstavnik studenata kojeg imenuje Studentski zbor, dok je jedan član predstavnik radnika imenovan na prijedlog radničkog vijeća. Ravnatelja imenuje i razrješava Upravno vijeće, a imenovanje i razrješenje potvrđuje Sveučilišni Senat.<sup>25</sup>

Organizacijski ustroj SCST čine ravnatelj te službe Studentskog centra, a to su:

1. Služba nabave i prodaje,
2. Služba za financije, knjigovodstvo i kontroling,
3. Služba studentskog smještaja i turističkih poslova,
4. Služba zajedničkih poslova,
5. Služba student servisa.

Korisnici usluga SCST su redoviti studenti i učenici, gostujući profesori te ostali vanjski korisnici, a usluge koje SCST pruža su:

- usluge organiziranja smještaja i prehrane studenata, učenika i vanjskih korisnika,
- organiziranje kulturnih, sportskih i rekreacijskih aktivnosti studenata,
- posredovanje u privremeno i povremeno zapošljavanju studenta,
- ostale aktivnosti studenata u području studentskog standarda.

---

<sup>25</sup> SCST: Poslovnik kvalitete (preuzeto sa: <https://www.scst.unist.hr/>)

SCST raspolaže sa tri doma koja nude preko 1.200 ležajeva. Dva doma su smještena u Spinutu (dom Bruno Bušić i dom Hostel), dok je treći dom na Kampusu (dom Dr. Franjo Tuđman). Pravo na subvencionirani smještaj u jednom od navedenih domova imaju redoviti studenti koji su državljani RH, ili državljani Europske unije sa statusom stranca na stalnom boravku u RH, te studenti s invaliditetom poslijediplomskih sveučilišnih studija, a isto pravo se ostvaruje prema Pravilniku o uvjetima i načinu ostvarivanja prava redovitih studenata na subvencionirano stanovanje.<sup>26</sup>

### **3.2. Studentski dom Dr. Franjo Tuđman**

Studentski dom Dr. Franjo Tuđman najveći je od tri studentska doma koji se trenutno nalaze u Splitu. Dom je otvoren 2013. godine, a smješten je na istočnoj strani grada Splita u sklopu studentskog Kampusa. Smještajni kapaciteti u domu Dr. Franjo Tuđman raspoređeni su kroz 5 dvokrevetnih i 2 jednokrevetna apartmana za profesore, 51 jednokrevetnih i 273 dvokrevetnih soba za studente, te 6 posebno prilagođenih soba za osobe s invaliditetom. Dakle ukupni kapacitet smještaja je 615 ležajeva te svaka soba i apartman imaju vlastitu kupaonicu.

U sklopu samog doma nalaze se brojni sadržaji, kao što su: Student servis, caffe bar, studentska menza s površinom od 1.500 kvadratnih metara i 400 sjedećih mjesta, mini market, banka te veliki parking za lakši pristup domu.

Također, unutar doma nalaze se i odlično opremljena fitness teretana, zatvorena dvorana i 2 vanjska sportska terena koji su u svakom trenutku dostupni studentima u domu. Uz sve navedeno u ponudi su također i 3 čajne kuhinje te 10 učionica te prostrani dnevni boravak s popratnim sadržajima, kao što su društvene igre, igraće konzole i sl.<sup>27</sup>

Na slikama 3 i 4 prikazan je izgled zgrade studentskog doma Dr. Franjo Tuđman, te izgled jedne od soba unutar doma.

---

<sup>26</sup> <https://www.scst.unist.hr/smjestaj/o-studentskom-smjestaju> (pristupljeno 15.6.2020.)

<sup>27</sup> <https://www.scst.unist.hr/smjestaj> (pristupljeno 15.6.2020.)



**Slika 3. Izgled studentskog doma Dr. Franjo Tuđman**

Izvor: <https://www.scst.unist.hr/smjestaj/studentski-domovi/6-kampus>



**Slika 4. Izgled dvokrevetne sobe u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman**

Izvor: <https://www.scst.unist.hr/smjestaj/studentski-domovi/6-kampus>

### 3.3. Metodologija istraživanja

Kao što je napisano na početku rada, za prikupljanje podataka ovog istraživanja korišten je SERVQUAL upitnik. Iako se izvorna verzija SERVQUAL upitnika sastoji od 22 tvrdnje raspoređene u pet dimenzija kvalitete usluge, u ovom slučaju korištena je prilagođena verzija upitnika. Upitnik se sastoji od dva dijela: prvi dio upitnika sastoji se od općih pitanja, a drugi dio upitnika sastoji se od dva dijela gdje se prvi dio odnosi na ocjenjivanje tvrdnji kojima su iskazana očekivanja o kvaliteti usluge studentskog doma Dr. Franjo Tuđman, a zatim se u drugom dijelu ocjenjuju vlastiti doživljaji pružene usluge.

Umjesto 22 tvrdnje u ovom upitniku korišteno je 28 tvrdnji također raspoređene u pet dimenzija prikazanih u tablici 5.

**Tablica 5. Prikaz broja korištenih tvrdnji po pojedinim dimenzijama upitnika**

<b>DIMENZIJA</b>	<b>BROJ TVRDNJI</b>
Opipljivost	9
Pouzdanost	5
Susretljivost	5
Povjerenje	4
Poistovjećivanje	5
<b>UKUPNO</b>	<b>28</b>

Izvor: Izrada autora

Dimenzija opipljivost odnosi se na fizičku dimenziju usluge smještaja, odnosno izgled zgrade i soba, opreme te popratnih sadržaja i definirana je pomoću devet tvrdnji. Pouzdanost se odnosi na sposobnost izvođenja usluge u skladu s oglašavanim mogućnostima i mjerena je kroz pet tvrdnji. Dimenzija susretljivosti prikazuje iskazivanje interesa za zadovoljavanje potreba korisnika te osiguravanje pravovremene usluge i mjerena je također kroz pet tvrdnji. Povjerenje podrazumijeva sposobnost zaposlenika da pokažu znanje i uslužnost te pruže povjerenje i pouzdanost, a mjereno je kroz četiri tvrdnje. Poistovjećivanje se pak odnosi na pokazivanje brige za samog klijenta te individualizaciju same usluge, te je ocjenjivano kroz pet tvrdnji.

Svaki ispitanik je za pojedinu tvrdnju trebao iskazati svoje mišljenje dodjeljivanjem ocjene od 1 do 5 za svaku tvrdnju, gdje ocjena 1 označava - apsolutno se ne slažem, 2 - ne slažem se, 3 - niti se slažem niti se ne slažem, 4 - slažem se, 5 - apsolutno se slažem.

### **3.4. Opis uzorka**

Podaci za ovo istraživanje su prikupljeni online, putem ranije navedenog SERVQUAL upitnika u razdoblju od 19. svibnja do 14. lipnja 2020. godine. Anketni upitnik dostavljen je svim studentima smještenim u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman u akademskoj godini 2019./2020. na njihove e-mail adrese, te je ukupno podijeljeno 550 anketnih upitnika. Od navedenih 550 anketnih upitnika, broj prikupljenih upitnika iznosio je 234 na dan 14. lipnja 2020. godine. Treba naglasiti da su sva 234 prikupljena anketna upitnika bila pravilno ispunjena, što čini postotak od 42,5% od ukupnog broja podijeljenih upitnika.

Osnovni cilj ovog istraživanja bio je utvrditi postoji li statistički značajna razlika između očekivanja i stvarnog zadovoljstva studenata kvalitetom usluge smještaja u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman.

Osnovu za provođenje matematičko – statističke metode činila je baza podataka koja se sastojala od pravilno ispunjenih anketnih upitnika, čiji podaci su statistički obrađeni u MS Excelu. Za testiranje postavljenih hipoteza korišten je T-test. U nastavku će biti prikazani rezultati istraživanja putem tablica, grafikona te objašnjenja istih.

### **3.5. Rezultati i analiza istraživanja**

U nastavku će najprije biti prikazani rezultati empirijske obrade podataka koji se odnose na demografska obilježja ispitanika, a to su: dob ispitanika, spol ispitanika, godina studija, fakultet koji ispitanik pohađa te broj godina koliko je ispitanik smješten u studentskom domu.

Nakon toga će se prikazati rezultata analize provedene za potrebe testiranja pojedinih hipoteza na temelju kojih se donose odluke o prihvaćanju odnosno odbacivanju postavljenih hipoteza.



### 3.5.1. Analiza osnovnih podataka o ispitanicima

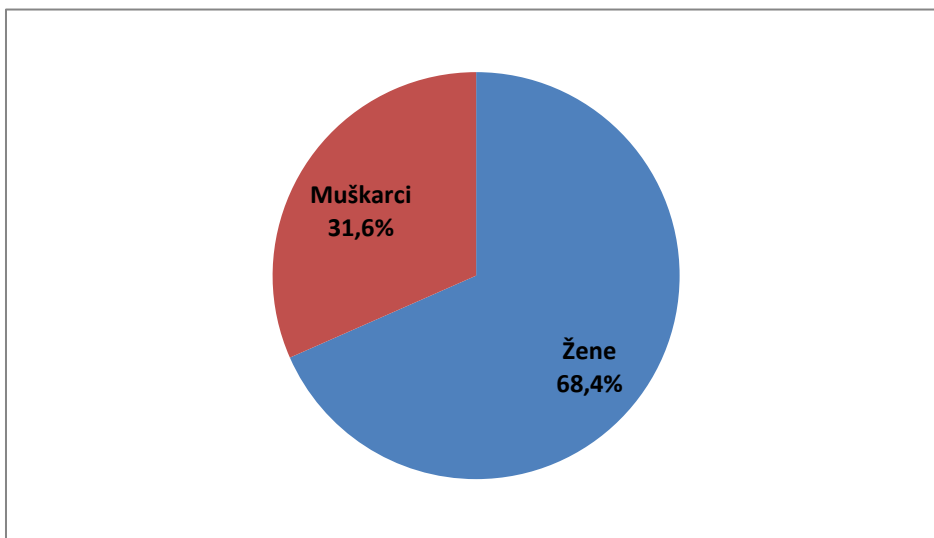
Prvo pitanje anketnog upitnika odnosilo se na pitanje spola ispitanika.

Od ukupno 234 ispitanika koji su sudjelovali u istraživanju, njih 160 (68,4%) su osobe ženskog spola, dok je njih 74 (31,6%) muškog spola, iz čega je jasno vidljivo da je u istraživanju sudjelovao značajno veći broj osoba ženskog spola. U nastavku su prikazani podaci ispitanika prema spolu putem tablice 6 i grafa 1.

**Tablica 6. Prikaz ispitanika prema spolu**

<b>SPOL</b>	<b>BROJ STUDENATA</b>	<b>POSTOTAK STUDENATA</b>
Žene	160	68,4%
Muškarci	74	31,6%
<b>UKUPNO</b>	<b>234</b>	<b>100,0%</b>

Izvor: Izrada autora



**Graf 1. Prikaz ispitanika prema spolu**

Izvor: Izrada autora

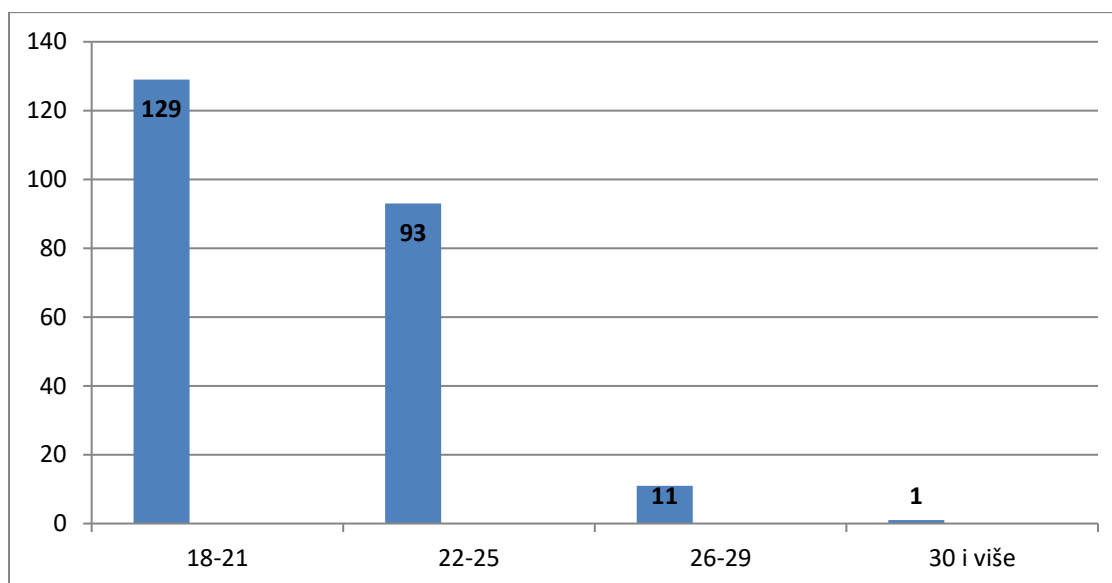
U sljedećem pitanju, drugom po redu u anketi, od ispitanika se tražilo da označe u koju dobnu skupinu pripadaju pri čemu su odgovori na navedeno pitanje grupirani u četiri dobne skupine, gdje donja dobna granica iznosi 18 godina, dok gornja dobna granica nije utvrđena. U tablici 7 i grafu 2 prikazani su rezultati ispitanika prema dobi. Može se uočiti da najveći broj ispitanika, točnije više od polovice ukupnog broja ispitanika, pripada prvoj navedenoj dobnoj

skupini od 18-21 godina, točnije njih 129 (55,1%). Ovaj odgovor nije toliko iznenađujući s obzirom da je poznato da su u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman većinom studenti nižih godina pojedinih fakulteta. Druga najbrojnija skupina ispitanika pripada dobnoj skupini od 22-25 godina, odnosno njih 93 (39,7%). Slijedi skupina od 26-29 godina kojoj pripada 11 ispitanika (4,7%), dok samo jedan ispitanik pripada zadnjoj dobnoj skupini od 30 i više godina (0,4%).

**Tablica 7. Prikaz ispitanika po dobnoj skupini**

<b>DOB</b>	<b>BROJ STUDENATA</b>	<b>POSTOTAK STUDENATA</b>
18-21	129	55,1%
22-25	93	39,7%
26-29	11	4,7%
30 i više	1	0,4%
<b>UKUPNO</b>	<b>234</b>	<b>100,0%</b>

Izvor: Izrada autora



**Graf 2. Prikaz ispitanika po dobnoj skupini**

Izvor: Izrada autora

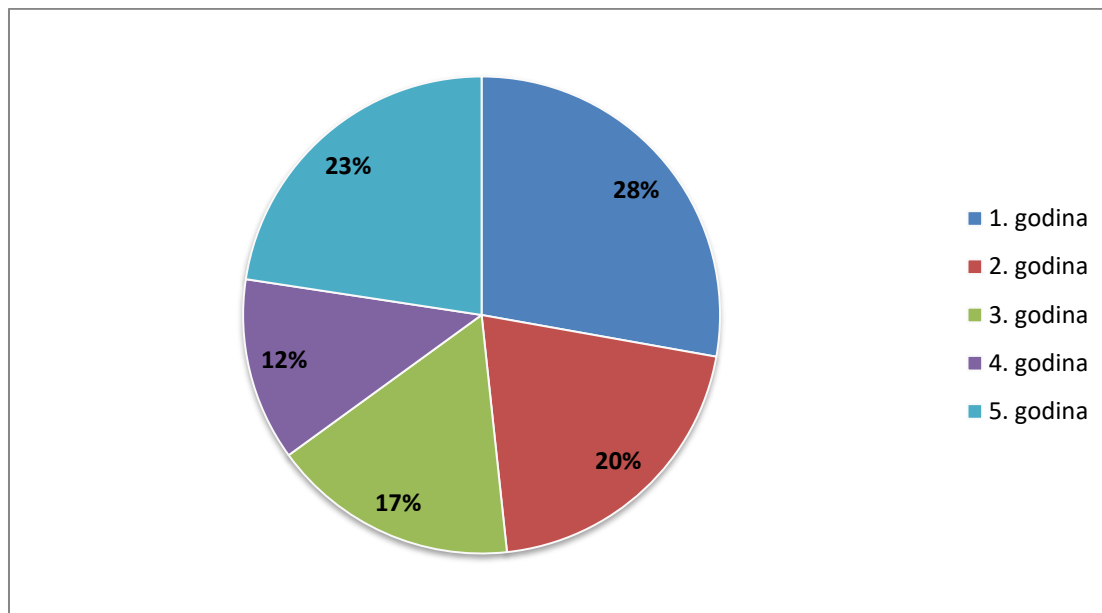
Nadalje, sljedeće pitanje odnosilo se na godinu studija na kojoj se ispitanici trenutno nalaze. S obzirom da je anketom bilo predviđeno sudjelovanje svih studenata smještenih u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman bilo je potrebno uključiti studente kako preddiplomskih tako i diplomskih studija, stoga su ponuđene sve godine studija od prve do pete godine. Uvidom u

rezultate ankete vidljivo je da nijedan od ponuđenih odgovora ne odstupa značajno od ostalih ponuđenih odgovora. Tako možemo vidjeti da od 234 ispitanika njih 65, odnosno 27,8% pohađa prvu godinu fakulteta, slijede ih ispitanici koji pohađaju drugu godinu, njih 48 odnosno 20,5%, zatim ispitanici koji pohađaju treću godinu fakulteta, tj. njih 39 ili 16,7%. Četvrtu godinu pohađa ukupno 29 ispitanika odnosno 12,4%, te petu godinu njih 53 odnosno 22,6%. Navedeni podaci o ispitanicima vidljivi su u tablici 8 i grafu 3 koje su prikazane u nastavku.

**Tablica 8. Prikaz godine studija na kojoj se ispitanik nalazi**

GODINA STUDIJA	BROJ STUDENATA	POSTOTAK STUDENATA
Prva	65	27,8%
Druga	48	20,5%
Treća	39	16,7%
Četvrta	29	12,4%
Peta	53	22,6%
<b>UKUPNO</b>	<b>234</b>	<b>100,0%</b>

Izvor: Izrada autora



**Graf 3. Prikaz godine studija na kojoj se ispitanik nalazi**

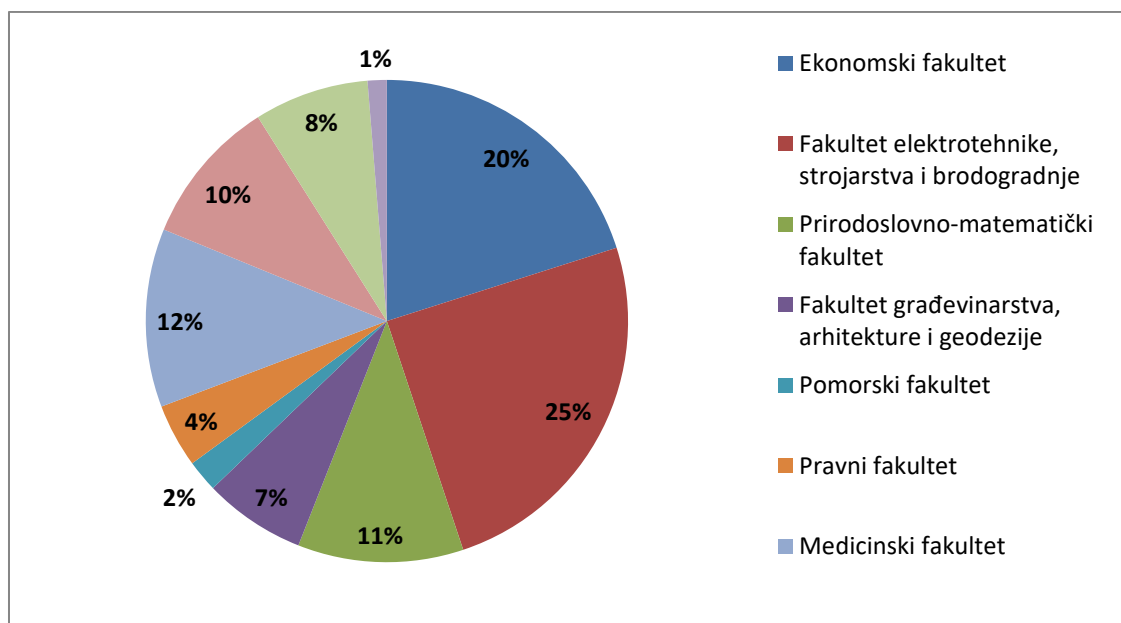
Izvor: Izrada autora

U tablici 9 i grafu 4 prikazani su rezultati odgovora ispitanika na četvrto pitanje koje se odnosilo na fakultet koji ispitanik pohađa.

**Tablica 9. Prikaz fakulteta koji ispitanik pohađa**

NAZIV FAKULTETA	BROJ STUDENATA	POSTOTAK STUDENATA
Ekonomski fakultet	47	20,1%
Fakultet elektrotehnike, strojarstva i brodogradnje	58	24,8%
Prirodoslovno-matematički fakultet	26	11,1%
Fakultet građevinarstva, arhitekture i geodezije	16	6,8%
Pomorski fakultet	5	2,1%
Pravni fakultet	10	4,3%
Medicinski fakultet	28	12,0%
Kemijsko-tehnološki fakultet	23	9,8%
Filozofski fakultet	18	7,7%
Kineziološki fakultet	3	1,3%
<b>UKUPNO</b>	<b>234</b>	<b>100,0%</b>

Izvor: Izrada autora



**Graf 4. Prikaz fakulteta koji ispitanik pohađa**

Izvor: Izrada autora

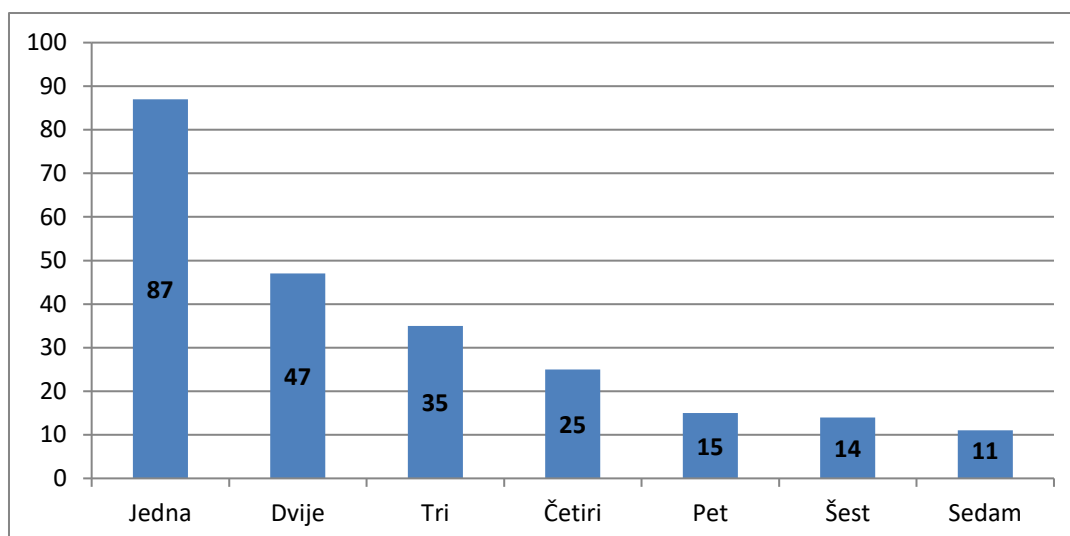
Prema podacima vidljivim u tablici 9 i na grafu 4 vidljivo je da najveći broj ispitanika pohađa Fakultet elektrotehnike, strojarstva i brodogradnje, točnije njih 58 (24,8%), dok je sljedeći Ekonomski fakultet kojega pohađa 47 ispitanika (20,1%). S obzirom na činjenicu da su navedena dva fakulteta i dva najbrojnija fakulteta u Splitu te upisuju najveći broj studenata svake akademske godine, dobiveni podaci nisu iznenađujući. Zastupljenost ostalih fakulteta je redom: Medicinski fakultet pohađa njih 28 (12%), Prirodoslovno-matematički fakultet pohađa njih 26 (11,1%), Kemijsko-tehnološki fakultet pohađa 23 ispitanika (9,8%), Filozofski fakultet 18 ispitanika (7,7%), Fakultet građevinarstva, arhitekture i geodezije 16 ispitanika (6,8%), Pravni fakultet 10 ispitanika (4,3%), Pomorski fakultet 5 ispitanika (2,1%), i na kraju najmanji broj ispitanika pohađa Kineziološki fakultet, tj. njih 3 (1,3%).

Posljednje pitanje prvog dijela ankete bilo je pitanje vezano za godine boravka ispitanika u domu, gdje je broj ponuđenih godina bio od jedne do sedam godina. Razlog za dodatne dvije godine je činjenica da studenti imaju pravo nakon treće godine, odnosno pete godine prenijeti svoj završni/diplomski rad, a da i dalje imaju status redovnog studenta i pravo boravka u studentskom domu. Također, na osnovu ovog pitanja postavljena je i jedna od hipoteza istraživanja. Iz odgovora dobivenih na ovo pitanje vidljivo je da najveći broj od ukupno 234 ispitanika boravi u domu jednu godinu, točnije njih 87 (37,2%), dok najmanje ispitanika u domu boravi sedam godina, tj. 11 ispitanika (4,7%), što je također razumljivo znajući da studenti viših godina preferiraju mirnije okruženje te se više odlučuju za boravak u stanovima nego u studentskim domovima. Detaljan prikaz broja i postotka ispitanika po pojedinim godinama boravka u domu vidljiv je u tablici 10 i grafu 5 u nastavku.

**Tablica 10. Prikaz ispitanika po godinama boravka u domu**

GODINE BORAVKA U DOMU	BROJ STUDENATA	POSTOTAK STUDENATA
Jedna	87	37,2%
Dvije	47	20,1%
Tri	35	15,0%
Četiri	25	10,7%
Pet	15	6,4%
Šest	14	6,0%
Sedam	11	4,7%
<b>UKUPNO</b>	<b>234</b>	<b>100,0%</b>

Izvor: Izrada autora



**Graf 5. Prikaz ispitanika po godinama boravka u domu**

Izvor: Izrada autora

### **3.5.2. Analiza očekivanog i ostvarenog zadovoljstva ispitanika kvalitetom usluge smještaja studentskog doma Dr. Franjo Tuđman**

Kako bi se utvrdila očekivanja i stvarno zadovoljstvo studenata kvalitetom usluge smještaja studentskog doma Dr. Franjo Tuđman, napravljena je analiza srednjih vrijednosti za svaku od 28 tvrdnji po kategorijama kako je navedeno u samoj anketi. Nakon izračuna srednjih vrijednosti, izračunat je i Servqual jaz za svaku tvrdnju pojedinačno, a zatim i prosječni Servqual jaz za svaku od kategorija. Također, za potrebe testiranja glavne hipoteze i njenih pod hipoteza napravljen je i T-test kako bi se utvrdile značajnosti razlike između srednjih vrijednosti, te kako bi se u konačnici određene hipoteze mogle potvrditi, odnosno odbaciti. Za potrebe dokazivanja preostale dvije hipoteze, odnosno izračunavanja povezanosti varijabli navedenim u hipotezama korišten je Pearsonov koeficijent korelacije. Prikupljeni podaci obrađeni su u programu MS Excel gdje su zaključci doneseni pri statističkoj razini pouzdanosti od 95%. Rezultati navedenih postupaka prikazani su u tablici 11 u nastavku.

**Tablica 11. Srednje vrijednosti očekivanog i ostvarenog zadovoljstva studenata uslugom smještaja u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman**

	TVRDNJE	SREDNJE VRIJEDNOSTI		SERVQUAL JAZ	T- test
		OČEKIVANJE	VLASTITI DOŽIVLJAJ		
OPIPLJIVOST	T1	4,3	3,6	-0,6	<b>0,001</b>
	T2	4,2	3,9	-0,4	
	T3	4,7	3,5	-1,1	
	T4	4,5	3,6	-0,8	
	T5	4,5	3,1	-1,4	
	T6	4,6	3,3	-1,3	
	T7	4,5	3,9	-0,7	
	T8	4,5	4,0	-0,5	
	T9	4,6	4,5	-0,1	
		<b>4,5</b>	<b>3,7</b>	<b>-0,8</b>	
POUZDANOST	T10	4,7	3,8	-0,9	<b>0,000</b>
	T11	4,6	3,7	-0,9	
	T12	4,6	3,7	-0,8	
	T13	4,2	3,5	-0,7	
	T14	4,1	3,4	-0,7	
			<b>4,4</b>	<b>3,6</b>	
SUSRETLJIVOST	T15	4,1	3,9	-0,2	<b>0,066</b>
	T16	4,5	3,8	-0,7	
	T17	4,4	4,3	-0,1	
	T18	4,5	4,2	-0,3	
	T19	4,0	3,9	-0,1	
			<b>4,3</b>	<b>4,0</b>	
POVJERENJE	T20	4,4	4,1	-0,3	<b>0,041</b>
	T21	4,5	3,9	-0,6	
	T22	4,5	4,3	-0,2	
	T23	4,4	4,2	-0,2	
			<b>4,5</b>	<b>4,1</b>	
POISTOVJEĆIVANJE	T24	3,6	3,4	-0,2	<b>0,014</b>
	T25	4,2	3,8	-0,4	
	T26	4,0	3,5	-0,5	
	T27	4,5	3,6	-0,9	
	T28	4,0	3,6	-0,4	
			<b>4,1</b>	<b>3,6</b>	

Izvor: Izrada autora prema rezultatima istraživanja

Prva stvar koja se uočava u tablici 11 svakako je postojanje negativnog Servqual jaza kod svih tvrdnji. Naime, pretpostavljalo se da će očekivanja studenata biti veća od stvarnog zadovoljstva što se prema rezultatima ankete pokazalo točnim. Vidljivo je da niti jedna od 28 tvrdnji u anketi nema veću prosječnu ocjenu za stvarno zadovoljstvo u odnosu na očekivanja, što znači da očekivanja studenata o kvaliteti usluge smještaja u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman nisu ispunjena. Raspon Servqual jaza kreće se u intervalu od najmanje vrijednosti koja iznosi -0,1 do najveće vrijednosti koja iznosi -1,4, što znači da studenti nisu jednako nezadovoljni sa svim navedenim tvrdnjama.

U tablici 11 također se vidi da ne postoji niti jedna tvrdnja kojoj su svi anketirani studenti dali ocjenu 5 („U potpunosti se slažem“) u nijednoj od dvije promatrane dimenzije: dimenziji očekivanja i dimenziji stvarnog zadovoljstva.

Kao što je vidljivo u tablici 11 tvrdnja koja je dobila najmanju prosječnu ocjenu ako se gleda dimenzija očekivanja, je tvrdnja T24 (3,6) koja glasi:

- T24: „Osoblje u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman treba pružati pojedinačnu pažnju svakom studentu.“

Navedena ocjena je svakako iznenađujuća jer pokazuje da studenti i prije korištenja usluge ne očekuju da im se u velikoj mjeri posvećuje pojedinačna pažnja. Moguće je da studenti smatraju da bi razina pružene usluge svima trebala biti jednaka, i da samim time nema potrebe pružati pojedinačnu pažnju svakome od njih.

Najveću prosječnu ocjenu (4,7), prema rezultatima provedene ankete, gledajući dimenziju očekivanja, dobile su dvije tvrdnje koje su navedene u nastavku:

- T3: „Sobe u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman trebaju biti ugodne za boravak (prostrane, klimatizirane, opremljene hladnjacima, posjedovanje vlastite kupaonice, Internet priključak).“
- T10: „Obećanja dana studentima trebaju biti ispunjena (mogućnost boravka u domu do srpnja i tijekom rujna, rezervacija praonice rublja u dogovorenom terminu, rezervacija pomoćnog smještaja u dogovoreno vrijeme).“

Navedene ocjene nisu iznenađujuće i pokazuju da studentima najvažniji aspekt usluge smještaja predstavlja soba u kojoj borave s obzirom da u njoj provode većinu svog vremena. Također, studentima je jako bitno da obećanja koja su im dana budu ispunjena. To se posebno odnosi na obećanja vezana za mogućnost boravka do srpnja i tijekom rujna, jer je poznato da je u Splitu teško pronaći smještaj, a posebno tijekom ljetnih mjeseci.

S druge strane, ako se gleda dimenziju stvarnog zadovoljstva tvrdnja koja je dobila najmanju prosječnu ocjenu (3,1), je tvrdnja T5, koja glasi:

T5: „Kuhinje u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman su dovoljno opremljene, funkcionalne, sigurne i uredne.“

Gledajući prosječnu ocjenu očekivanja studenta za ovu tvrdnju koja iznosi 4,5 može se vidjeti da su izgled i opremljenost kuhinje studentima prilično bitni za život u studentskom domu, te da imaju dosta velika očekivanja od istih. Međutim, prema prosječnoj ocjeni dobivenoj za



stvarno zadovoljstvo vezano za navedenu tvrdnju može se zaključiti da studenti zapravo nisu zadovoljni izgledom kuhinja u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman, te smatraju da nisu dovoljno opremljene, funkcionalne, sigurne i uredne. S obzirom na činjenicu da studenti u domu svakodnevno koriste kuhinje, navedena ocjena je dobar pokazatelj da bi trebalo napraviti određene promjene u vezi opremljenosti, funkcionalnosti, sigurnosti i urednosti kuhinja u domu.

Također, gledajući dimenziju stvarnog zadovoljstva može se uočiti da tvrdnja koja je dobila najveću prosječnu ocjenu (4,5) također spada u kategoriju opipljivosti, a to je tvrdnja T9 i ona glasi:

T9: „Lokacija na kojoj je smješten studentski dom Dr. Franjo Tuđman je u skladu sa sadržajima koji zanimaju studente (blizina fakulteta, caffè barova, menza).“

Može se zaključiti da je lokacija na kojoj je smješten studentski dom također važna studentima i da ista treba biti u skladu sa sadržajima koji zanimaju studente, kao što su blizina fakulteta, menza, caffè barova i sl., te da je lokacija studentskog doma Dr. Franjo Tuđman gledajući prosječne ocjene studenata u velikoj mjeri ispunila njihova očekivanja.

Nadalje, kada se gleda iznos Servqual jaza za svaku tvrdnju pojedinačno uočava se da je kod ranije spomenute tvrdnje T5 iznos Servqual jaza najveći te on iznosi (-1,4). Međutim, može se istaknuti i tvrdnja T6 koja glasi: „Prostor za učenje u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman treba biti adekvatno opremljen (dovoljan broj radnih stolova, izoliran od vanjskih utjecaja, prozračan, topao, osvjetljen)“ , kod koje je iznos Servqual jaza nešto manji te iznosi (-1,3), što znači da je kod navedene dvije tvrdnje razina zadovoljstva u najvećoj mjeri ispod očekivanja.

U tablici 11 također je vidljivo da postoje tri tvrdnje kod kojih je iznos Servqual jaza najmanji (-0,1), a to su redom:

T9: „Lokacija na kojoj je smješten studentski dom Dr. Franjo Tuđman treba biti u skladu sa sadržajima koji zanimaju studente (blizina fakulteta, caffè barova, menza).“

T17: „Osoblje u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman treba biti spremno brzo riješiti probleme studenata.“

T19: „Osoblje u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman treba biti spremno u svako vrijeme odgovoriti zahtjevima studenata.“

Vidljivo je da se uz ranije spomenutu tvrdnju T9 sada javljaju i dvije tvrdnje koje uključuju osoblje, te se može zaključiti da je za navedene tri tvrdnje stvarno zadovoljstvo skoro u skladu s očekivanjima.

Osim analize razlika između očekivanja i stvarnog zadovoljstva po pojedinim tvrdnjama, napravljena je i analiza prosječnih ocjena i Servqual jaza po pojedinim kategorijama.

Prema stavovima studenata, dvije najvažnije kategorije, tj. kategorije s najvišom prosječnom ocjenom za očekivanja (4,5) su kategorija „Opipljivost“ i kategorija „Povjerenje“, dok su očekivanja studenata najmanja u kategoriji „Poistovjećivanje“, koja je dobila najmanju prosječnu ocjenu (4,1).

Iako kategorija „Opipljivost“ prema prosječnim ocjenama studenata označava jednu od najvažnijih kategorija kvalitete usluge smještaja, uzimajući u obzir prosječnu ocjenu za stvarno zadovoljstvo koja iznosi (3,7), može se uočiti da je ova kategorija jedna od dvije kategorije u kojima Servqual jaz poprima najveću vrijednost (-0,8). Studenti dakle, smatraju, da stvarno zadovoljstvo u ovoj kategoriji ne odgovara njihovim očekivanjima, što znači da fizička obilježja usluge smještaja u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman ne ispunjavaju željenu razinu zadovoljstva. Također, korištenjem T-testa diferencije, čiji su rezultati prikazani u zadnjem stupcu tablice 11, utvrđena je statistički značajna razlika između očekivanja i percepcije u ovoj kategoriji ( $p=0,0007$ ), stoga se pod hipoteza H1.1.: „Postoji statistički značajna razlika između očekivanja i percepcije studenata o kvaliteti pružene usluge studentskog doma prema kriteriju opipljivost“, PRIHVATA.

Kategorija „Pouzdanost“, druga je od dvije kategorije u kojima je Servqual jaz poprimio najveću vrijednost (-0,8), a ujedno je ova kategorija ona koja je dobila najmanju prosječnu ocjenu u dimenziji stvarnog zadovoljstva, što pokazuje da su studenti najmanje zadovoljni upravo aspektima usluge koji pripadaju ovoj kategoriji. Uzimajući u obzir prosječne ocjene studenata vezane za očekivanja i stvarno zadovoljstvo, korištenjem T-testa diferencije i kod ove kategorije utvrđena je statistički značajna razlika između očekivanja i stvarnog zadovoljstva ( $p=0,0001$ ). Shodno tome, se pod hipoteza H1.2.: „Postoji statistički značajna razlika između očekivanja i percepcije studenata o kvaliteti pružene usluge studentskog doma prema kriteriju pouzdanost“, također PRIHVATA.

Jedna od dvije kategorije u kojima je Servqual jaz poprimio najmanju vrijednost je kategorija „Susretljivost“, te on iznosi svega (-0,3), iz čega je vidljivo da su očekivanja studenata najviše ispunjena kod te dvije kategorije. Također, analizom prosječnih ocjena očekivanja i ostvarenog zadovoljstva, u ovoj dimenziji uočava se da razlika nije statistički značajna ( $p=0,0664$ ), te se pod hipoteza H1.3.: „Postoji statistički značajna razlika između očekivanja i percepcije studenata o kvaliteti pružene usluge studentskog doma prema kriteriju susretljivost“, ne može jednoznačno prihvatiti.

Druga od dvije kategorije koja ima najmanju vrijednost Servqual jaza (-0,3) je kategorija „Povjerenje“. Treba naglasiti, da je ovo kategorija koja je ostvarila najveću prosječnu ocjenu studenata gledajući dimenziju ostvarenog zadovoljstva. Međutim, upotrebom T-testa diferencije, utvrđena je statistički značajna razlika između očekivanja i zadovoljstva ( $p=0,0414$ ), stoga se pod hipoteza H1.4.: „Postoji statistički značajna razlika između očekivanja i percepcije studenata o kvaliteti pružene usluge studentskog doma prema kriteriju stručnost i povjerenje“, PRIHVATA.

Posljednja preostala kategorija je kategorija „Poistovjećivanje“, a koja se odnosi na individualizaciju same usluge. U ovoj dimenziji, ostvarena kvaliteta pružene usluge je također manja od očekivanja kao kod prethodnih kategorija, te je iznos Servqual jaza negativan (-0,5). Korištenjem T-testa diferencije, i kod ove kategorije utvrđena je statistički značajna razlika između očekivanja i zadovoljstva ( $p=0,0143$ ), pa se sukladno s tim pod hipoteza H1.5.: „Postoji statistički značajna razlika između očekivanja i percepcije studenata o kvaliteti pružene usluge studentskog doma prema kriteriju poistovjećivanje“, PRIHVATA.

Uzimajući u obzir prethodne analize prosječnih ocjena ispitanika prema dimenzijama ostvarenog zadovoljstva i očekivanja, može se uočiti da je razlika između očekivanja i stvarnog zadovoljstva statistički značajna prema četiri kategorije ( Opipljivost, Pouzdanost, Povjerenje i Poistovjećivanje), dok nije statistički značajna samo prema jednoj kategoriji (Susretljivost). Korištenjem T-testa diferencije, te usporedbom prosječnih ocjena za očekivanja i stvarno zadovoljstvo svih 28 tvrdnji, utvrđena je statistički značajna razlika između ukupnih očekivanja i zadovoljstva studenata ( $p=0,0000006$ ).

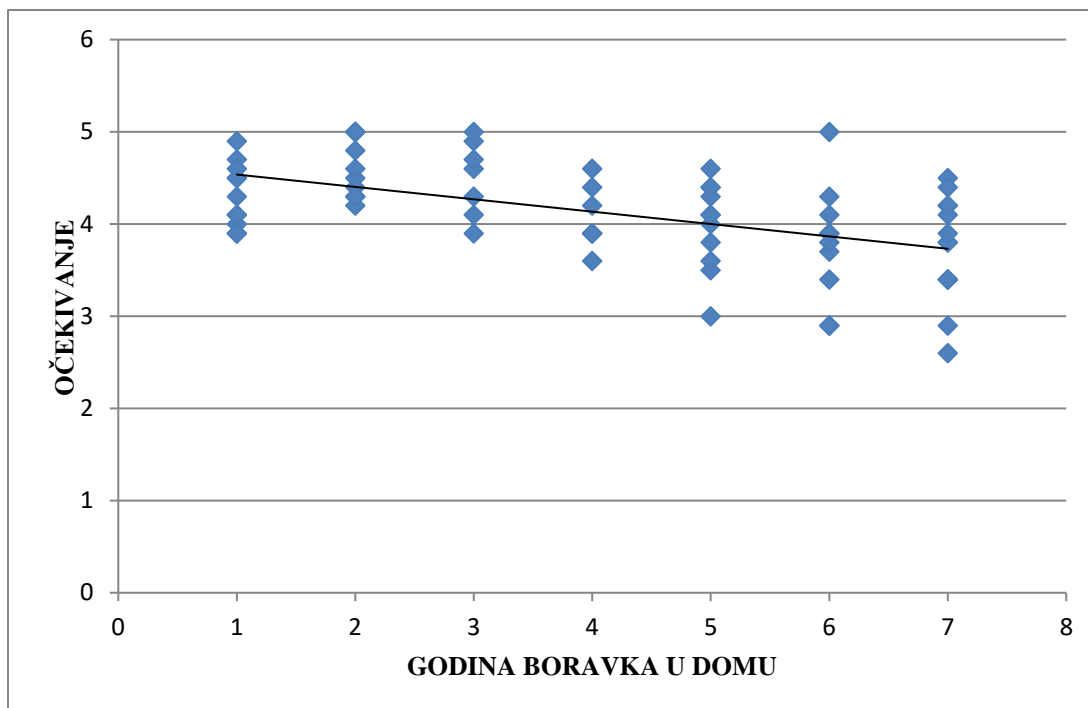
Uzimajući u obzir sve navedeno, dolazi se do zaključka da se glavna hipoteza ovoga istraživanja koja glasi **H1: „ Postoji statistički značajna razlika između očekivanja i percepcije studenata o kvaliteti pružene usluge studentskog doma“**, jednoznačno **PRIHVATA**, što znači da očekivanja studenata o kvaliteti usluge smještaja u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman nisu ispunjena.

### **3.5.3. Analiza korelacije pojedinih obilježja ispitanika s očekivanjima i stvarnim zadovoljstvom o kvaliteti usluge smještaja u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman**

Za dokazivanje preostale dvije hipoteze istraživanja korišten je Pearsonov koeficijent korelacije, kojim se pokušalo utvrditi postojanje povezanosti između promatranih varijabli, a rezultati ove analize prikazani su u nastavku.

Pod pretpostavkom da jedan dio studenata nižih godina, te oni studenti koji tek upisuju fakultet nisu uvelike upoznati s materijalnim i nematerijalnim aspektima usluge smještaja u studentskim domovima, vjeruje se da navedeni studenti imaju veća očekivanja od studenata viših godina koji su boravili u domu, stoga se definirala hipoteza **H2: „ Postoji negativna i statistički značajna korelacija između godina boravka u domu i očekivanja studenata o kvaliteti usluge smještaja studentskog doma. “**

Uzimajući pojedinačno podatke za svaku od 234 ispunjene ankete, o godini boravka pojedinog studenta i prosječnih ocjena za njihova očekivanja za sve tvrdnje, korelacijskom analizom koristeći MS Excel utvrđeno je da postoji negativna, srednje jaka i statistički značajna veza ( $|r|=0,522$ ) između godina boravka u domu i očekivanja studenata. Dakle, može se zaključiti, da u ovom slučaju povećanje godina boravka u domu uzrokuje smanjenje prosječne ocjene za očekivanja studenata, tj. povećanje godina boravka u domu uzrokuje smanjenje očekivanja studenata vezana za kvalitetu usluge smještaja u studentskom domu. Obzirom na rezultate provedene analize, tj. postojanjem statistički značajne veze između promatranih varijabli, postavljena hipoteza H2 se **PRIHVATA**. Postojanje veze između promatranih varijabli prikazano je na grafu 6.

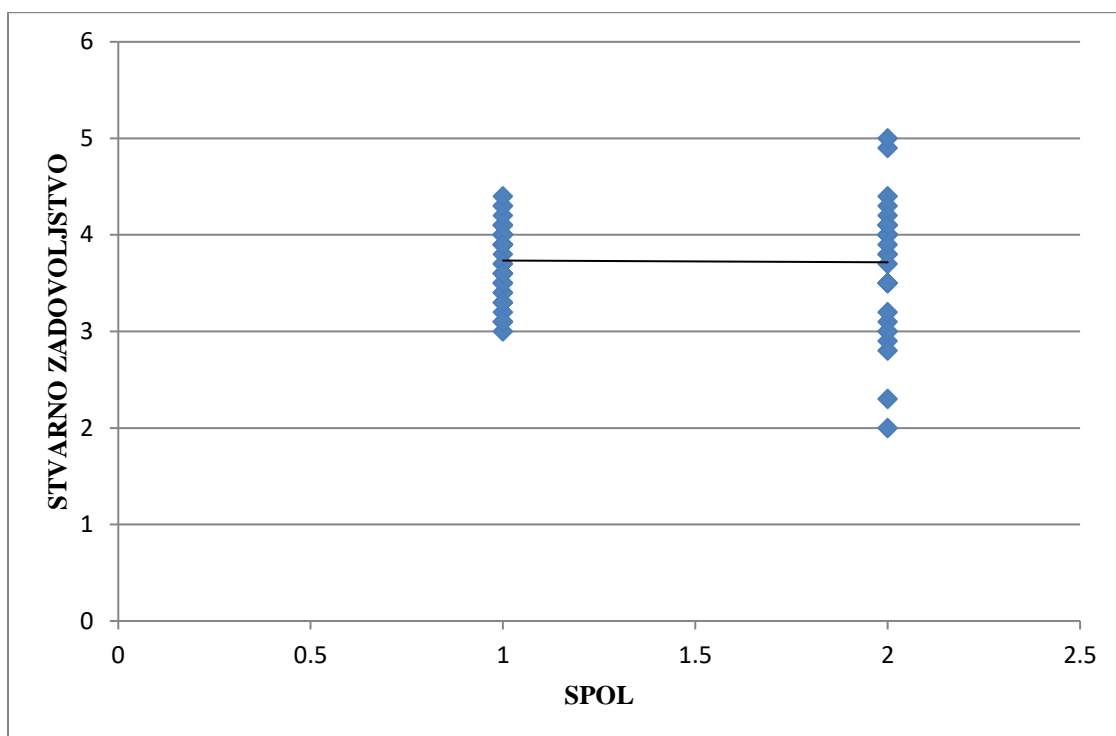


**Graf 6. Korelacija između godina boravka u domu i očekivanja studenata**

Izvor: Izrada autora prema rezultatima istraživanja

Vodeći se pretpostavkom da je percepcija kvalitete pojedinog proizvoda ili usluge stvar osobnog doživljaja, te da spol osobe nema značajnog utjecaja na prosudbu, postavljena je sljedeća hipoteza: **H3: „ Ne postoji statistički značajna korelacija između spola i očekivanja studenata o kvaliteti usluge smještaja studentskog doma.“**

Ponovnom analizom pojedinačnih podataka za svaku od 234 ispunjene ankete, ali ovaj put podataka o spolu ispitanika i prosječnih ocjena vezanih za percepciju svake pojedine tvrdnje, korelacijskom analizom utvrđeno je da postoji pozitivna, ali zanemariva i statistički beznačajna veza ( $|r|=0,018$ ) između spola i očekivanja studenata o kvaliteti usluge smještaja. Prema tome, zaključuje se da spol studenata nema nikakve veze s njihovim očekivanjima glede kvalitete usluge u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman, stoga se hipoteza H3 također **PRIHVATA**. Veza između promatranih varijabli prikazana je na grafu 7.



**Graf 7. Korelacije između spola i očekivanja studenata**

Izvor: Izrada autora prema rezultatima istraživanja

## 4. ZAKLJUČAK

U današnje vrijeme, upravljanje i kontrola kvalitetom jedni su od najvažnijih čimbenika poslovanja svakog poduzeća, a posebno zbog konkurencije koja vlada na tržištu. Dobrim upravljanjem kvalitetom uvelike se utječe na zaposlenike u poduzeću, osigurava se željena kvaliteta proizvoda koji se nudi na tržištu i što je najvažnije to utječe i na zadovoljstvo kupaca.

Definicija kontrole kvalitete kaže da je ona dio sustava upravljanja kvalitetom fokusirana na ispunjavanje osnovnih zahtjeva vezanih za kvalitetu, pod kojima se najčešće misli na specifikacije poduzeća vezane za mjerljive karakteristike proizvoda i usluga. Kako bi poduzeće uspješno poslovalo na tržištu i zadovoljilo potrebe kupaca, potrebna je konstantna uključenost svih djelatnika nevezano koju poziciju u poduzeću imaju. Sve navedeno odnosi se na sva poduzeća koja pružaju usluga na tržištu, pa tako i na studentske domove. Upravo odnos djelatnika prema korisnicima usluge smještaja u studentskom domu, jedan je od osnovnih kriterija mjerenja zadovoljstva kvalitetom usluge.

Pitanje smještaja predstavlja jedan od značajnijih problema s kojima se studenti susreću tijekom studiranja i sami pronalazak adekvatnog smještaja je osjetljiva tema svakom studentu. Kada je riječ o smještaju u studentskim domovima, pretpostavlja se da studenti imaju velika očekivanja glede kvalitete usluge smještaja. Vodeći se tom pretpostavkom, cilj ovog rada bio je utvrditi, postoji li razlika između očekivanja i stvarnog zadovoljstva studenata kvalitetom usluge smještaja u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman.

Za potrebe istraživanja korištena je SERVQUAL metoda kao jedna od najpoznatijih metoda istraživanja kvalitete usluga. Iako originalni SERVQUAL model ima 22 tvrdnje raspoređene u pet kategorija, u ovom radu nije korištena klasična verzija nego prilagođena s 28 tvrdnji raspoređenih također u pet kategorija (Opipljivost, Pouzdanost, Susretljivost, Stručnost i povjerenje, Poistovjećivanje). Nakon prikupljenih podataka o ispitanicima korištenjem MS Excela doneseni su konačni sudovi o postavljenim hipotezama.

Istraživanje je pokazalo da najveća očekivanja studenti imaju kada je riječ o opipljivim elementima i povjerenju, dok najmanje očekivanja imaju od kategorije Poistovjećivanje. S druge strane, rezultati prosječnih ocjena pokazali su da je kategorija s najvećom ocjenom za

ostvareno zadovoljstvo kategorija Povjerenja. Međutim gledajući prosječne ocjene i za očekivanja i za stvarno zadovoljstvo najmanji iznos Servqual jaza javlja se u kategorijama Susretljivost i Povjerenje što nam pokazuje da su očekivanja studenta najviše ispunjena upravo kod te dvije kategorije. Na posljertku se analizom prosječnih ocjena cjelokupnog anketnog upitnika i upotrebom T-testa diferencije došlo do zaključka da ipak postoji statistički značajna razlika u četiri od pet kategorija, tj. da očekivanja studenata o kvaliteti usluge smještaja studentskog doma Dr. franjo Tuđman nisu ispunjena.

Daljnjom analizom i korištenjem koeficijenta korelacije dokazano je da postoji statistički značajna povezanost između godina boravka u domu i očekivanja studenata, odnosno povećanje godina boravka u domu uzrokuje smanjenje očekivanja studenata vezana za kvalitetu usluge smještaja u studentskom domu. Nadalje, analizom podataka o spolu ispitanika i prosječnih ocjena vezanih za percepciju svake pojedine tvrdnje korelacijskom analizom utvrđeno je da ne postoji statistički značajna veza između spola studenata i stvarnog zadovoljstva kvalitetom usluge smještaja.



## SAŽETAK

Studentski domovi najpovoljnija su opcija za život studenata pa se iz tog razloga sve više studenata odlučuje za život u domu. U ovom radu opisana je analiza zadovoljstva studenata kvalitetom usluge jednog od studentskih domova u Splitu- studentskog doma Dr. Franjo Tuđman.

U prvom dijelu rada definirani su pojmovi kvalitete, upravljanja kvalitetom te su opisane metode mjerenja kvalitete usluga i njihove karakteristike. Među metodama posebno se istakla SERVQUAL metoda, čija je prilagođena verzija s 28 tvrdnji raspoređenih u pet kategorija poslužila za prikupljanje podataka potrebnih za analizu. U ispitivanju su sudjelovala 234 ispitanika , odnosno studenta smještena u studentski dom Dr. Franjo Tuđman. Cilj ovog rada bio je utvrditi postoji li razlika između očekivanja i stvarnog zadovoljstva studenata kvalitetom usluge smještaja u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman. Analizom prikupljenih podataka ustanovljeno je da postoji statistički značajna razlika između očekivanja i stvarnog zadovoljstva tj. da očekivanja studenata o kvaliteti usluge smještaja studentskog doma Dr. franjo Tuđman nisu ispunjena.

Ključne riječi: studentski dom, kvaliteta, SERVQUAL metoda

## **SUMMARY**

Student dorms are the most favorable option for student life which is why more and more students are choosing to live in dorm. This research work describes the analysis of student satisfaction with the quality of service of one of the student dorms in Split- the university campus Dr. Franjo Tuđman.

The first part of a paper defines the concepts of quality, quality management and describes the methods of measuring the quality of services and their characteristics. Among the methods, the SERVQUAL method stood out, whose customized version with 28 statements arranged in five categories served to collect the data needed for analysis. The research involved 234 respondents, ie students who are staying at the university campus Dr. Franjo Tuđman. The aim of his work was to determine whether there is a difference between expectations and actual student satisfaction with the quality of accommodation service at the university campus Dr. Franjo Tuđman. The analysis of the collected data established that there is a statistically significant difference between expectations and actual satisfaction, ie that students' expectations about the quality of the dorm accommodation service Dr. Franjo Tuđman are not fulfilled.

Key words: student dorm, quality, SERVQUAL method

## LITERATURA

### KNJIGE I ZNANSTVENI ČLANCI:

1. Buttle, F.: SERVQUAL: Review, critique, research agenda, European Journal of Marketing, Vol. 30, br. 1, 1996.
2. Grigoroudis, E., Siskos, Y. (2010.): Customer Satisfaction Evaluation: Methods for Measuring and Implementing Service Quality, Springer, New York
3. Lazibat, T. (2009): Upravljanje kvalitetom, Znanstvena knjiga, Zagreb
4. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L., (1994.) :Alternative Scales for Measuring Service Quality – Comparative – Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria, Journal of Retailing, Vol.70
5. Ramezani Ghotbabadi, A., Feiz, S. Baharun, R.: Service Quality Measurements: A Review, International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, Vol.5, br.2, 2015.
6. Šiško Kuliš, M., Grubišić, D. (2010): Upravljanje kvalitetom, Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet, Split

### INTERNET IZVORI:

1. <https://ceopedia.org/index.php/File:Gronroos.jpg>
2. <https://ceopedia.org/index.php/SERVPERF>
3. <https://issuu.com/kvaliteta.net/docs/gazipavelc>
4. <https://courses.lumenlearning.com/wmopen-retailmanagement/chapter/the-gap-model-of-service-quality/>
5. <https://www.slideshare.net/kathairo/alat-za-procjenu-zadovoljstva-kupca-kano-model-24088629>
6. <https://www.scst.unist.hr/smjestaj/o-studentskom-smjestaju>
7. <https://www.scst.unist.hr/smjestaj>
8. <https://www.svijetkvalitete.com/index.php/kvaliteta>
9. <https://www.scst.unist.hr/o-nama/opci-podatci>

## **POPIS TABLICA**

Tablica 1. Pojam kvalitete prema guruima kvalitete .....	7
Tablica 2. Definicija kvalitete prema ISO normama.....	8
Tablica 3. Kategorizacija i definicije pokazaztelja kvalitete usluga .....	14
Tablica 4. Dimenzije SERVQUAL modela .....	16
Tablica 5. Prikaz broja korištenih tvrdnji po pojedinim dimenzijama upitnika.....	27
Tablica 6. Prikaz ispitanika prema spolu .....	29
Tablica 7. Prikaz ispitanika po dobnoj skupini .....	30
Tablica 8. Prikaz godine studija na kojoj se ispitanik nalazi .....	31
Tablica 9. Prikaz fakulteta koji ispitanik pohađa .....	32
Tablica 10. Prikaz ispitanika po godinama boravka u domu .....	33
Tablica 11. Srednje vrijednosti očekivanog i ostvarenog zadovoljstva studenata uslugom smještaja u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman.....	35

## **POPIS SLIKA**

Slika 1. Groonroosov model kvalitete usluge .....	18
Slika 2. Dijagram Kano modela .....	23
Slika 3. Izgled studentskom doma Dr. Franjo Tuđman.....	26
Slika 4. Izgled dvokreventne sobe u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman .....	26

## **POPIS GRAFOVA**

Graf 1. Prikaz ispitanika prema spolu .....	29
Graf 2. Prikaz ispitanika po dobnoj skupini .....	30
Graf 3. Prikaz godine studija na kojoj se ispitanik nalazi .....	31
Graf 4. Prikaz fakulteta koji ispitanik pohađa.....	32
Graf 5. Prikaz ispitanika po godinama boravka u domu .....	34
Graf 6. Korelacija između godina boravka u domu i očekivanja studenata.....	41
Graf 7. Korelacija između spola i očekivanja studenata .....	42

## **PRILOZI**

### **Prilog 1. Anketa o istraživanju stavova studenta o kvaliteti smještaja studentskog doma Dr. Franjo Tuđman**

#### **Istraživanje stavova studenata o kvaliteti smještaja studentskog doma Dr. Franjo Tuđman**

Poštovani,

Molim Vas da izdvojite par minuta Vašeg vremena kako biste ispunili ovaj upitnik. Na taj način sudjelujete u istraživanju koje se provodi u svrhu pisanja završnog rada. Upitnik je anoniman i namijenjen je studentima smještenima u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman. Glavni cilj upitnika je prikazati razliku između očekivanja i stvarnog zadovoljstva studenata uslugom u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman.

Prvi dio upitnika sastoji se od općih pitanja. Drugi dio upitnika sastoji se od dva dijela gdje se prvi dio odnosi na ocjenjivanje tvrdnji kojima su iskazana očekivanja o kvaliteti usluge studentskog doma Dr. Franjo Tuđman, a zatim se u drugom dijelu ocjenjuju vlastiti doživljaji pružene usluge.

Molim Vas zaokružite jedan od ponuđenih odgovora za svako pitanje:

- |                                    |   |
|------------------------------------|---|
| 1) SPOL                            | a) Muško<br>b) Žensko   |
| 2) DOB                             | a) 18-21<br>b) 22-25<br>c) 26-29<br>d) 30 i više  |
| 3) GODINA STUDIJA                  | a) 1.<br>b) 2.<br>c) 3.<br>d) 4.<br>e) 5.   |
| 4) FAKULTET KOJI STUDENT<br>POHAĐA | a) Ekonomski fakultet<br>b) Fakultet elektrotehnike, strojarstva i<br>brodogradnje<br>c) Prirodoslovno-matematički fakultet<br>d) Fakultet građevinarstva, arhitekture i<br>geodezije<br>e) Pomorski fakultet<br>f) Pravni fakultet |

- g) Medicinski fakultet
- h) Kemijsko-tehnološki fakultet
- i) Filozofski fakultet
- j) Kineziološki fakultet

- 5) KOLIKO GODINA JE STUDENT SMJEŠTEN U DOMU
- a) 1
  - b) 2
  - c) 3
  - d) 4
  - e) 5
  - f) 6
  - g) 7

Molim Vas da razmislite o svakoj tvrdnji zasebno te da svoje mišljenje iskažete na način da oznakom X obilježite prazno polje i tako dodijelite ocjenu od 1 do 5 za svaku tvrdnju. Za tvrdnje vrijede sljedeće vrijednosti: 1 - Apsolutno se ne slažem, 2 - Ne slažem se, 3 - Niti se slažem niti se ne slažem, 4 - Slažem se, 5 - Apsolutno se slažem.

U ovom dijelu ocjenjujete očekivanja o kvaliteti smještaja u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman.

Tvrdnje		Apsolutno se ne slažem	Ne slažem se	Niti se slažem niti se ne slažem	Slažem se	Apsolutno se slažem
		1	2	3	4	5
<b>OPIPLJIVOST</b>	1. Studentski dom Dr. Franjo Tuđman treba biti opremljen modernom opremom.					
	2. Sobe u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman trebaju biti vizualno privlačne studentima.					
	3. Sobe u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman trebaju biti ugodne za boravak (prostrane, klimatizirane, opremljene hladnjacima, posjedovanje vlastite kupaonice, Internet priključak).					
	4. Oprema u domu treba biti kvalitetna, vizualno privlačna, uredna i ispravna.					
	5. Kuhinje u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman trebaju biti dovoljno opremljene, funkcionalne, sigurne i uredne.					
	6. Prostor za učenje u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman treba biti adekvatno opremljen (dovoljan broj radnih stolova, izoliran od vanjskih utjecaja, prozračan, topao, osvijetljen).					
	7. Prostor za odmor i druženje u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman treba biti prostran i ugodan za boravak.					
	8. Sportski i društveni sadržaji studentskog doma Dr. Franjo Tuđman trebaju biti raznovrsni i prilagođeni svim studentima (teretana, sportska dvorana, vanjski sportski tereni, društvene igre, igraće konzole i slični sadržaji).					
	9. Lokacija na kojoj je smješten studentski dom Dr. Franjo Tuđman treba biti u skladu sa sadržajima koji zanimaju studente (blizina fakulteta, caffe barova, menza).					

<b>POUZDANOST</b>	10. Obećanja dana studentima trebaju biti ispunjena (mogućnost boravka u domu do srpnja i tijekom rujna, rezervacija praonice rublja u dogovorenom terminu, rezervacija pomoćnog smještaja u dogovoreno vrijeme).					
	11. Ukoliko studenti imaju određene probleme treba biti iskazan interes za rješavanje istih.					
	12. Pružanje usluge u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman treba biti u obećano vrijeme.					
	13. Pružena usluga u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman treba biti uspješna u prvom pokušaju.					
	14. Usluga u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman treba biti pružena bez greške.					
<b>SUSRETLJIVOST</b>	15. Osoblje u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman treba biti urednog i profesionalnog izgleda.					
	16. Osoblje u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman treba pravovaljano i pravovremeno obavijestiti studente o pružanju usluge.					
	17. Osoblje u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman treba biti spremno brzo riješiti probleme studenata.					
	18. Osoblje u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman treba biti spremno pomoći studentima.					
	19. Osoblje u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman treba biti spremno u svako vrijeme odgovoriti zahtjevima studenata.					
<b>POVJERENJE</b>	20. Osoblje u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman treba ulijevati povjerenje studentima.					
	21. Studenti se trebaju osjećati sigurno u interakciji s osobljem studentskog doma Dr. Franjo Tuđman.					
	22. Osoblje u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman treba biti uljudno i educirano.					
	23. Osoblje u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman treba posjedovati znanje i vještine potrebne da bi se studenti osjećali sigurno i zadovoljno.					
<b>POISTOVJEĆIVANJE</b>	24. Osoblje u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman treba pružati pojedinačnu pažnju svakom studentu.					
	25. Radno vrijeme studentskog doma Dr. Franjo Tuđman treba biti prilagođeno svim studentima.					
	26. Osoblje u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman treba razumjeti potrebe svakog studenta.					
	27. Osoblje u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman treba poslovati u najboljem interesu za studente.					
	28. Osoblje u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman treba shvaćati specifične potrebe studenata.					

Molim Vas da razmislite o svakoj tvrdnji zasebno te da svoje mišljenje iskažete na način da oznakom X obilježite prazno polje i tako dodijelite ocjenu od 1 do 5 za svaku tvrdnju. Za tvrdnje vrijede sljedeće vrijednosti: 1 - Apsolutno se ne slažem, 2 - Ne slažem se, 3 - Niti se slažem niti se ne slažem, 4 - Slažem se, 5 - Apsolutno se slažem.

U ovom dijelu ocjenjujete vlastiti doživljaj o kvaliteti smještaja u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman.

Tvrdnje		Apsolutno se ne slažem	Ne slažem se	Niti se slažem niti se ne slažem	Slažem se	Apsolutno se slažem
		1	2	3	4	5
OPIPLJIVOST	1. Studentski dom Dr. Franjo Tuđman opremljen je modernom opremom.					
	2. Sobe u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman su vizualno privlačne studentima.					
	3. Sobe u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman su ugodne za boravak (prostrane, klimatizirane, opremljene hladnjacima, posjedovanje vlastite kupaonice, Internet priključak).					
	4. Oprema u domu je kvalitetna, vizualno privlačna, uredna i ispravna.					
	5. Kuhinje u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman su dovoljno opremljene, funkcionalne, sigurne i uredne.					
	6. Prostor za učenje u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman je adekvatno opremljen (dovoljan broj radnih stolova, izoliran od vanjskih utjecaja, prozračan, topao, osvijetljen).					
	7. Prostor za odmor u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman je prostran i ugodan za boravak.					
	8. Sportski i društveni sadržaji studentskog doma Dr. Franjo Tuđman su raznovrsni i prilagođeni svim studentima (teretana, sportska dvorana, vanjski sportski tereni, društvene igre, igraće konzole i slični sadržaji).					
	9. Lokacija na kojoj je smješten studentski dom Dr. Franjo Tuđman je u skladu sa sadržajima koji zanimaju studente (blizina fakulteta, caffe barova, menza).					
POUZDANOST	10. Obećanja dana studentima su ispunjena (mogućnost boravka u domu do srpnja i tijekom rujna, rezervacija praonice rublja u dogovorenom terminu, rezervacija pomoćnog smještaja u dogovoreno vrijeme).					
	11. Ukoliko studenti imaju određene probleme iskazuje se interes za rješavanje istih.					
	12. Pružanje usluge u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman obavlja se u obećano vrijeme.					
	13. Pružena usluga u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman je uspješna u prvom pokušaju.					
SUSRETLJIVOST	14. Usluga u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman obavlja se bez greške.					
	15. Osoblje u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman je urednog i profesionalnog izgleda.					
	16. Osoblje u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman pravovaljano i pravovremeno obavještava studente o pružanju usluge.					
	17. Osoblje u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman je spremno brzo riješiti probleme studenata.					
	18. Osoblje u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman je spremno pomoći studentima.					
POVJERENJE	19. Osoblje u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman je spremno u svako vrijeme odgovoriti zahtjevima studenata.					
	20. Osoblje u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman ulijeva povjerenje studentima.					
	21. Studenti se osjećaju sigurno u interakciji s osobljem studentskog doma Dr. Franjo Tuđman.					
	22. Osoblje u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman je uljudno i educirano.					



	23. Osoblje u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman posjeduje znanje i vještine potrebne da bi se studenti osjećali sigurno i zadovoljno.					
<b>POISTOVJEĆIVANJE</b>	24. Osoblje u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman pruža pojedinačnu pažnju svakom studentu.					
	25. Radno vrijeme studentskog doma Dr. Franjo Tuđman je prilagođeno svim studentima.					
	26. Osoblje u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman razumije potrebe svakog studenta.					
	27. Osoblje u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman posluje u najboljem interesu za studente.					
	28. Osoblje u studentskom domu Dr. Franjo Tuđman shvaća specifične potrebe studenata.					

Hvala Vam na Vašem vremenu i trudu!