

UDK 378(049.5):005.6
Prethodno priopćenje
DOI 10.46917/st.16.2.2
Zaprimljeno: 11. svibnja 2025.

Kvaliteta obrazovne usluge na privatnim visokoškolskim institucijama u području poslovnih znanosti

SENDI DEŽELIĆ

SAŽETAK

Cilj rada je ispitati s kojim su dimenzijama obrazovne usluge studenti privatnih visokoškolskih institucija najzadovoljniji te istražiti međusobnu povezanost tih dimenzija, kao i odnos zadovoljstva s akademskom uspješnošću. Istraživanje je provedeno na uzorku od 654 studenta na privatnim visokoškolskim institucijama koje nude obrazovanje u području poslovnih znanosti. Podaci su prikupljeni standardiziranim upitnikom i analizirani pomoću deskriptivne i inferencijalne statistike (Spearmanov koeficijent i Kruskal-Wallisov test). Rezultati su pokazali da su studenti najzadovoljniji akademskim osobljem, posebice dostupnošću, komunikacijskim vještinama i stručnošću nastavnika. Uočena je pozitivna korelacija između zadovoljstva akademskim osobljem i percipiranih dobivenih kompetencija. S druge strane, akademska uspješnost nije se pokazala značajno povezanom sa zadovoljstvom obrazovnom uslugom. Rezultati upućuju na važnost kvalitete međuljudskih odnosa te načina provedbe akademskog procesa u oblikovanju studentskog iskustva.

Ključne riječi: visokoškolsko obrazovanje, kvaliteta, obrazovna usluga, zadovoljstvo studenata

1. UVOD

Unutar izazovnog i konkurentnog akademskog okruženja, uzimajući u obzir povećanje broja visokoškolskih institucija, osobito onih iz područja poslovnih znanosti, a samim time i raznolikosti u pružanju obrazovnih usluga, kvaliteta obrazovanja postaje imperativ suvremenog društva. Globalizacija u obrazovanju usmjerila je visokoškolskim institucijama pozornost na kontinuirano poboljšanje kvalitete kao temeljnog sredstva koje osigurava ne samo konkurentnu tržišnu prednost, već i prepoznatljivost na međunarodnoj razini, usklađenost s međunarodnim standardima te razvoj suradnje i partnerstava u obrazovnoj i istraživačkoj zajednici. Postoje brojna istraživanja koja se bave kvalitetom visokoškolske usluge, kako na našim prostorima (Jadrić, 2024; Deželić i sur., 2023; Deželić i sur., 2016; Barilović i sur., 2013; Štimac i Leko Šimić, 2010; Dlačić i sur., 2014), tako i u inozemstvu (Randheer, 2015; Abari i sur., 2011; Davies i sur., 2007; Yeo, 2008), što potvrđuje važnost teme kvalitete u visokoškolskom obrazovanju. Jasno je da na visokoškolskim institucijama leži velika odgovornost i da svojom kvalitetom trebaju odgovoriti brojnim dionicima - tržištu rada (sadašnjim i potencijalnim poslodavcima), istraživačkomu sektoru, lokalnoj zajednici, državi, roditeljima studenata, a posebice studentima kao primarnim dionicima, što čini dodatni izazov u usklađivanju njihovih raznolikih očekivanja.

Postoje istraživanja koja potvrđuju povezanost između percepcije kvalitete visokoškolskih usluga i zadovoljstva studenata (Sandberg Hanssen i Solvoll., 2015; Wilkins i Balakrishnan, 2013; Asaduzzaman i sur., 2013; Poturak, 2014; Yusoff i sur., 2015; Lazibat i sur., 2014; Deželić i sur., 2016; Leko Šimić i sur., 2023). Zadovoljni studenti češće ostaju na istoj instituciji, sudjeluju u aktivnostima, preporučuju program drugima i nastavljaju obrazovanje na višim razinama. Iako nalazi o zadovoljstvu studenata mogu biti od velike koristi visokoškolskim institucijama kao povratna informacija za unaprjeđivanje kvalitete, samo zadovoljstvo ne može biti jedini pokazatelj kvalitete jer se studentsko zadovoljstvo smatra subjektivnom procjenom obrazovnog iskustva, pa bi u obzir trebalo uzeti i druge pokazatelje kao što su zapošljivost, akademska uspješnost i sl. Osim toga, valja imati na umu da se percepcija kvalitete može mijenjati kroz vrijeme, pa postoji vjerojatnost da studenti možda neće znati je li obrazovanje ispunilo njihova očekivanja sve dok ne prođe određeni broj godina od diplomiranja.

S obzirom na to da tržište rada postavlja visoke zahtjeve pred diplomirane studente, visokoškolski je sustav potrebno usklađivati s njegovim potrebama stvaranjem optimalnih uvjeta za studiranje, kako bi studenti ostvarili što bolje rezultate, postigli željene ishode i stekli znanja koja će biti tržišno primjenjiva. Stvaranjem takvog ozračja potiče se aktivno sudjelovanje studenata u obrazovnom procesu, što u konačnici može rezultirati boljom akademskom uspješnošću. Prema tome, ovdje se pretpostavlja da kvalitetnije percipirana visokoškolska usluga nije samo pokazatelj zadovoljstva, već i potencijalni prediktor akademske uspješnosti studenata.

S obzirom na to da privatne visokoškolske institucije, posebno one u području poslovnog obrazovanja, posluju unutar jednog od najkonkurentnijih akademskih okruženja, gdje je stalno unaprjeđenje kvalitete obrazovanja nužno, predmet ovog rada je ispitivanje percepcije kvalitete obrazovnih usluga među studentima tih institucija u Hrvatskoj. Cilj je utvrditi s kojim su dimenzijama obrazovne usluge studenti zadovoljni te ispitati međusobnu povezanost tih dimenzija. Također, želi se ispitati postoji li značajna povezanost između zadovoljstva percepcije obrazovne usluge i akademske uspješnosti, izražene prosjekom ocjena.

2. TEORIJSKI OKVIR

2.1. Visokoškolsko obrazovanje i razvoj kompetencija

Sve se češće koristi pojam „društvo znanja“ koji naglašava važnost znanja kao ključnog resursa suvremenog doba. Kako je učenje složen i intelektualno bogat proces koji prati pojedinca kroz različite životne etape, prijelaz prema društvu temeljenom na znanju mora se graditi na načelu cjeloživotnog učenja. U okviru koncepta cjeloživotnog učenja, visokoškolsko obrazovanje omogućuje studentima razumijevanje i istraživanje novih spoznajnih granica unutar različitih područja. Osim što omogućuje specijalizaciju u određenim disciplinama, visokoškolsko obrazovanje potiče razvoj kritičkog mišljenja i razumijevanje društvenih i globalnih procesa, čime se kod studenata oblikuju napredna znanja i vještine ključne za njihovu pripremu za tržište rada.

Bolonjski proces, kojemu se Republika Hrvatska pridružila 2001. godine, osim što je uključivao strukturne prilagodbe visokoškolskog sustava, donio je i promjenu pedagoškog pristupa prema konceptu učenja usmjerenog na studenta. Takav koncept usmjeren je na aktivno učenje, razvoj kritičkog mišljenja, samostalnost studenata te partnerski odnos između nastavnika i studenta (Vodič za ECTS, 2015).

Ovakav pristup obrazovanju utječe i na metode poučavanja i na način vrednovanja znanja i vještina, koji su povezani s dodjelom kvalifikacija. Kvalifikacije označavaju razinu i opseg kompetencija koje pojedinac posjeduje, a Europski kvalifikacijski okvir omogućuje njihovo povezivanje s potrebama tržišta rada. Ishodi učenja time postaju bitan element kvalifikacijskog okvira, a oni predstavljaju ono što pojedinac zna i može učiniti nakon završenog obrazovnog procesa, odnosno kompetencije koje stječe nakon izvršenja svih studentskih obveza.

Pojedinac s diplomom iz ekonomije trebao bi biti kvalificiran za obavljanje stručnih poslova unutar svoje profesije, što podrazumijeva posjedovanje relevantnih stručnih i generičkih kompetencija. Stručne kompetencije obuhvaćaju znanja i vještine iz područja kao što su primjerice, analiza tržišta i financija, dok se generičke kompetencije odnose na komunikaciju i timski rad i slične prenosive vještine. Kompetencije su izravno povezane sa zapošljivošću diplomiranih studenata. O tome govori Škrinjarić (2023) u studiji u kojoj, sažimajući više istraživanja, zaključuje da kombinacija stručnih i generičkih kompetencija diplomante iz područja poslovnih znanosti čini konkurentnijima na tržištu rada te im povećava izgleda za zapošljavanje, pri čemu ipak blagu prednost imaju stručne kompetencije.

2.1. Kvaliteta visokoškolske usluge i zadovoljstvo studenata

Često se vode debate o najboljem i najprikladnijem načinu definiranja kvalitete u visokoškolskom obrazovanju (Becket i Brookes, 2006). U sveobuhvatnom istraživanju i analizi brojnih definicija kvalitete različitih autora Schindler i sur. (2015) identificirali su dvije strategije formuliranja definicija:

- **Strategije kojima se formuliraju definicije usmjerene na jedan središnji cilj ili ishod.** Unutar te strategije određene su skupine definicija pokretane prvenstveno standardima, te se fokusiraju na ispunjenje unaprijed definiranih setova standarda i specifikacija te na najviše standarde u pokušaju postizanja izvrsnosti i ekskluzivnosti. Nasuprot tome, druge definicije prvenstveno pokreću dionici, fokusiraju se na odgovornost prema javnosti ili pružanje transformacijskog iskustva učenja u korist studenata i zaposlenika.
- **Strategije koje identificiraju specifične pokazatelje koji odražavaju željene ulazne vrijednosti** (primjerice odgovorno, stručno, ljubazno nastavno osoblje i sl.) **i izlazne vrijednosti** (primjerice zapošljavanje studenata nakon završetka studija, napredovanje u karijeri i sl.).

Kvaliteta treba biti primarna zadaća svake visokoškolske institucije te je jasno da bez nje ne možemo očekivati pozitivne obrazovne rezultate. Kako bi se kvaliteta mogla sustavno pratiti, vrednovati i unapređivati, nužno je osloniti se na pokazatelje kvalitete koji kvantificiraju njezine ključne aspekte i omogućuju zajedničko razumijevanje među svim dionicima. Schindler i sur. (2015) na temelju sveobuhvatne analize literature identificirali su četiri ključne kategorije pokazatelja kvalitete:

- **Administrativni pokazatelji** koji se odnose na administrativne funkcije institucije, uključujući razvoj relevantnih misija i vizija, kojima se uspostavlja legitimnost institucija, postizanje internih/eksternih standarda i ciljeva te stjecanje resursa za optimalno funkcioniranje institucija.
- **Pokazatelji podrške studenata** koji se odnose na raspoloživost i odgovornost usluga za podršku studenata (primjerice stupanj u kojem se primjedbe studenata rješavaju na adekvatan način).
- **Instrukcijski pokazatelji** koji se odnose na relevantnost obrazovnih sadržaja i kompetencije nastavnika (primjerice programi i kolegiji koji pripremaju studente za zaposlenje).
- **okazatelji performansi studenata** koji se odnose na angažman studenata s kurikulumom, osobljem i nastavnicima te povećanjem znanja, vještina i sposobnosti koje vode do zaposlenja.

Kvaliteta visokoškolskih usluga složen je koncept koji se ne može promatrati jedinstveno ni univerzalno jer ga definiraju i vrednuju različiti dionici na temelju svojih interesa, uloga i očekivanja. Dionici su, prema definiciji koju daje Beaumont (2012: 19) „bilo koja skupina ili pojedinac koji može utjecati na postignuće ciljeva organizacije ili je pod njegovim utjecajem“. U kontekstu visokoškolskog obrazovanja, to podrazumijeva širok spektar dionika od studenata, nastavnog i administrativnog osoblja, roditelja, poslodavaca, države i društva u cjelini, pa sve do akreditacijskih tijela i akademskih zajednica. Svaki dionik promatra obrazovni proces kroz vlastitu prizmu: studenti ulažu vrijeme i novac te očekuju akademski uspjeh i zapošljivost, roditelji često financijski podržavaju studij te sudjeluju u njegovu odabiru, budući poslodavci žele kompetentne diplomante spremne za tržište rada, država financira institucije i definira obrazovne politike, dok društvo u cjelini očekuje funkcionalne pojedince koji doprinose zajednici. Ova višedimenzionalnost interesa i očekivanja može dovesti do kontradikcija.

Istraživanje koje je provela Udruga američkih sveučilišta i fakulteta (Association of American Colleges and Universities – AAC&U) koje prenosi *Inside Higher Ed* (2015), utvrdilo je razlike u percepciji između studenata i poslodavaca po pitanju stečenih kompetencija. Rezultati pokazuju da studenti znatno više vjeruju u vlastitu spremnost za tržište rada nego što to smatraju poslodavci. Primjerice, dok 64 % studenata smatra da posjeduje razvijene vještine timskog rada, tek 37 % poslodavaca to potvrđuje. Sličan nesrazmjer prisutan je i kod pisane komunikacije (65 % studenata prema 27 % poslodavaca) te kritičkog mišljenja (66 % prema 26 %).

Upravo zbog takvih razlika u percipiranju kvalitete, visokoškolske institucije trebaju već u fazi planiranja obrazovne usluge implementirati standarde kvalitete. Kvaliteta se ne smije promatrati kao dodatak koji se provjerava naknadno, već kao dio obrazovnog procesa koji je ugrađen u svaki korak njegova dizajna i provedbe (Kimani i sur., 2011). To znači da bi visokoškolske institucije trebale kontinuirano unapređivati sve segmente koji oblikuju iskustvo studenata, od nastavnog sadržaja i metodologije poučavanja, preko tehničke i administrativne podrške, do fleksibilnosti u odgovoru na promjene u društvu i tržištu rada. Razumijevanje različitih perspektiva dionika omogućava preciznije definiranje pokazatelja kvalitete, ali i stvaranje relevantnih mehanizama za vrednovanje i unapređenje obrazovnih programa.

S obzirom na sve izraženiju konkurenciju među visokoškolskim institucijama i sve većom mobilnošću studenata, studenti postaju stroži u odabiru institucije, promatrajući ne samo akademsku ponudu već i sveobuhvatno iskustvo koje obrazovna institucija pruža. Već u fazi odlučivanja o upisu studenti formiraju očekivanja temeljena na imidžu, lokaciji, reputaciji, mogućnostima zapošljavanja i troškovima studija (Štimac i Leko Šimić, 2010). Nadiri i sur. (2009) ističu da je razumijevanje studentskih očekivanja i percepcija ključno za privlačenje i zadržavanje studenata te dugoročnu održivost institucija. Budući da studenti ulažu vlastite resurse, poput vremena i novca u svoje obrazovanje, njihov interes za kvalitetu studijskih programa posebno je izražen.

Zbog svega navedenoga visokoškolske bi institucije trebale posvetiti pozornost stvaranju jedinstvenih iskustava usluge kroz pristup kvalitete koji je orijentiran prema primarnom korisniku – studentu. Iskustvene usluge definirali su Voss i Zomerdijsk (2007: 6) kao „usluge kod kojih je fokus na iskustvima korisnika prilikom interakcije s organizacijom, a ne samo na funkcionalnim koristima koje slijede nakon pružanja usluga”. Ta iskustva mogu se stvarati i proizlaziti iz poučavanja i učenja, izvannastavnih aktivnosti, administrativne podrške, vodstva itd. Okvir kvalitete usluga, osim što bi se trebao temeljiti na kognitivnim aspektima pružanja usluge, treba obuhvaćati i afektivne i bihevioralne aspekte, koji pokrivaju sva studentska životna iskustva na visokoškolskoj instituciji.

Zadovoljstvo se može gledati kao sažetak svih studentskih reakcija, a ono se, kako ističu Giese i Cote (2000), odnosi na određeni fokus (očekivanja, proizvod/uslugu ili iskustvo konzumacije) te se odvija u određenom vremenu (nakon konzumacije, nakon izbora ili kao akumulativna iskustva). Najjednostavnije rečeno, zadovoljstvo je osjećaj pojedinca koji se javlja kada određeni ishod ispuni njegove potrebe ili očekivanja.

Većina modela zadovoljstva uspoređuje očekivanja studenata s uočenom kvalitetom susreta s uslugom, što se naziva prazninom kvalitete usluge. Međutim, dokazano je da primjena samo paradigme *performanse* minus očekivanja ima pozitivan učinak na studentsku percepciju kvalitete usluge i da time zadovoljstvo izravno utječe na studentsku pozitivnu ocjenu institucije (Abdullah, 2005; Abdullah, 2006).

Zadovoljstvo studenata kontinuirano se gradi i razvija s iskustvima tijekom perioda studiranja. Visokoškolske institucije imaju tendenciju baviti se zadovoljstvom studenata iz brojnih razloga, kao što je primjerice privlačenje novih i zadržavanje postojećih studenata (zadovoljni studenti mogu nastaviti školovanje na istoj instituciji), zatim, zbog toga što se ono pozitivno odražava na motivaciju studenata, zbog povratnih informacija studenata koje su važne kako bi se ocijenila razina studentskog zadovoljstva uslugama itd. U konačnici, sve su informacije visokoškolskim institucijama od velike koristi jer se mogu upotrebljavati radi kasnijih poboljšanja i zato što je stupanj/razina zadovoljstva studenata jedan od ključnijih pokazatelja kvalitete visokoškolske usluge.

3. ISTRAŽIVANJE

3.1. Metodologija i dizajn

Cilj je utvrditi s kojim su dimenzijama obrazovne usluge studenti zadovoljni te ispitati međusobnu povezanost tih dimenzija. Također, želi se ispitati postoji li značajna povezanost između zadovoljstva percepcije obrazovne usluge i akademske uspješnosti, izražene prosjekom ocjena. Istraživanje je provedeno na ukupno četiri privatne visokoškolske institucije iz područja poslovnog obrazovanja u Hrvatskoj. Ovo područje je odabrano jer privatne visokoškolske institucije, osobito one koje pružaju poslovno obrazovanje, djeluju u jednom od najkonkurentnijih segmenata akademskog okruženja. Instrument istraživanja bio je visoko strukturirani upitnik. Prikupljanje podataka provedeno je anonimno, tijekom nastave, metodom papir i olovka. Upitnik je sadržavao 27 varijabli koje mjere različite aspekte studentskog zadovoljstva, dok se drugi dio upitnika odnosio na sociodemografske podatke (spol, status, godina studija, prosjek ocjena, razina pohađanja nastave i ispunjavanje obveza). Upitnik je bio konstruiran u skladu s ciljevima istraživanja. Ispitanici su bili informirani o svrsi istraživanja, koja se odnosi na mjerenje njihovog zadovoljstva dobivenom visokoškolskom uslugom. Pitanja su bila strukturirana i omogućavala višestruki odabir odgovora.

Dobiveni podaci analizirani su u SPSS-u korištenjem deskriptivne i inferencijalne statistike. Numerički podatci opisani su aritmetičkom sredinom i standardnom devijacijom. Testiranje značajnosti razlika provedeno je Kruskal-Wallisovim testom za dimenzije kao što su akademsko osoblje, neakademsko osoblje, tehničko-tehnološki resursi, dobivene kompetencije i društveno okružje s obzirom na prosjek ocjena, dok je povezanost među varijablama ispitana Spearmanovim koeficijentom korelacije na zatvorenoj skali od -1 do 1, uz procjenu smjera i intenziteta korelacije. Sve p-vrijednosti su dvostrane, a razina statističke značajnosti postavljena na $\alpha = 0,05$.

3.2. Opis uzorka

Istraživanje je provedeno na uzorku od 654 studenta prijediplomskih i diplomskih studija na privatnim visokoškolskim institucijama iz poslovnog obrazovanja. Opis uzorka prema sociodemografskim podacima prikazan je u Tablici 1.

Tablica 1. Sociodemografski podaci ispitanika

SOCIODEMOGRAFSKI PODACI		N	%
Spol	muški	281	43,0%
	ženski	373	57,0%
	Ukupno	654	100,0%
Status	redoviti student	477	72,9%
	izvanredni student	177	27,1%
	Ukupno	654	100,0%
Godina studija	1	5	0,8%
	2	174	26,6%
	3	237	36,2%
	4	138	21,1%
	5	100	15,3%
	Ukupno	654	100,0%
Uspješnost na studiju (prosjek ocjena)	2,0 -3,0	37	5,7%
	3,1 - 4,0	381	58,3%
	preko 4,0	236	36,1%
	Ukupno	654	100,0%
Prisutnost na nastavi	manje od 25%	3	0,5%
	25 - 50%	19	2,9%
	50 - 75%	166	25,4%
	više od 75%	466	71,3%
	Ukupno	654	100,0%
Izvršavanje obveza na fakultetu	nikad	2	0,3%
	rijetko	12	1,8%
	ponekad	76	11,6%
	često	295	45,1%
	uvijek	269	41,1%
	Ukupno	654	100,0%

Izvor: Istraživanje autora

Među ispitanicima prevladavaju žene (57,0 %) u odnosu na muškarce (43,0 %). Većinu čine redoviti studenti (72,9 %), dok je udio izvanrednih studenata 27,1 %. Najzastupljeniji su studenti treće godine (36,2 %). Većina studenata ima prosjek ocjena između 3,1 i 4,0 (58,3 %), Prisutnost na nastavi je visoka, s čak 71,3 % studenata koji pohađaju više od 75 % nastave. Većina studenata redovito izvršava svoje obveze, 45,1 % ih izvršava često, a 41,1 % uvijek.

3.3. Analiza rezultata i diskusija

U tablici 2 prikazane su prosječne vrijednosti i standardne devijacije vezane za zadovoljstvo percipiranom obrazovnom uslugom na privatnim visokoškolskim institucijama.

Tablica 2. Prosječne razina zadovoljstva studenata

ZADOVOLJSTVO STUDENATA	\bar{x}	Sd
nastavnicima koji kvalitetno obavljaju svoj posao	4,00	,79
sa službenicima koji kvalitetno obavljaju svoj posao	3,79	1,01
dobrom organizacijom studija	3,73	,97
dobrom organizacijom društvenih događaja na fakultetu	3,42	1,03
sa suvremenim predavaonicama, raznim pomagalicama, kompjuterskom opremom, raspoloživom literaturom itd.	3,76	1,18
dobivenim znanjima i vještinama koja su usklađena s tržištem rada	3,85	,81
sa studijem jer mi omogućava osobni razvoj	4,01	,85
znanjima i vještinama nastavnika koja su na visokoj razini	4,11	,77
znanjima i vještinama službenika koja su na visokoj razini	3,75	,95
prilikama za sklapanje i razvoj prijateljstava/kontaktata na fakultetu	3,95	,89
dobivenim znanjima i vještinama koja su korisna i društveno potrebna	3,97	,84
zato što je raspored sati prilagođen svim studentima	3,48	1,24
zato što je radno vrijeme fakulteta prilagođeno svim studentima	3,67	1,09
dostupnosti i susretljivosti nastavnika koja je na visokoj razini	4,14	,81
dostupnosti i susretljivosti službenika koja je na visokoj razini	3,83	1,03
nastavnicima koji potiču i motiviraju studente na nastavne i izvannastavne aktivnosti	3,81	,93
reputacijom fakulteta koja je dobra u lokalnom okruženju	3,74	,94
dobivenim znanjima i vještinama koja mi omogućavaju rješavanje različitih problema i izazova	3,85	,81
kvalitetom studijskog programa	3,99	,81
kvalitetom društvenog života na fakultetu	3,70	,97
znanjima i vještinama dobivenim studiranjem odgovaraju mojim očekivanjima.	3,84	,83
reputacijom nastavnika koja je na visokoj razini	3,97	,84
pravovremenim informiranjem studenata o svim nastalim izmjenama u rasporedu, otkazivanju predavanja, održavanju ispita itd.	3,76	1,01
komunikacijskim vještinama nastavnika koje su na visokoj razini	4,07	,80
komunikacijskim vještinama službenika koje su na visokoj razini	3,84	,96
kvalitetom nastave jer je organizirana u malim studentskim grupama	3,98	,99
kvalitetom raznovrsnih izvannastavnih aktivnosti koje omogućava fakultet (stručna praksa, rad na projektima, volontiranje, studentska natjecanja)...	3,65	1,00

Izvor: Istraživanje autora

Najvišu prosječnu ocjenu dobila je dostupnost i susretljivost nastavnika ($\bar{x} = 4,14$), zatim *znanja i vještine nastavnika* ($\bar{x} = 4,11$) te komunikacijske vještine nastavnika ($\bar{x} = 4,07$). Visoko su ocijenjeni i elementi koji se odnose na dobivene kompetencije: *studij koji omogućava osobni razvoj* ($\bar{x} = 4,01$), dobivena znanja i vještine korisne i društveno potrebne ($\bar{x} = 3,97$) te *znanja i vještine* dobivene studiranjem koja odgovaraju očekivanjima studenata ($\bar{x} = 3,84$). S druge strane, najniže ocijenjeni aspekti odnose se na organizaciju društvenih događanja ($\bar{x} = 3,42$), prilagođenost rasporeda sati svim studentima ($\bar{x} = 3,48$) i kvalitetu izvannastavnih aktivnosti ($\bar{x} = 3,65$).

Kako bi se analiziralo studentsko zadovoljstvo visokoškolskom obrazovnom uslugom na privatnim visokoškolskim institucijama, pojedinačne varijable koje su prikazane u Tablici 1 grupirane su prema pet dimenzija kvalitete visokoškolske usluge na sljedeći način:

- akademsko osoblje (kvalitetno obavljanje nastavničkog posla, visoka razina nastavničkih znanja i vještina, visoka razina nastavničke dostupnosti i susretljivosti, nastavničko motiviranje studenata na nastavne i izvannastavne aktivnosti, visoka razina nastavničke reputacije i visoka razina komunikacijskih vještina nastavnika),
- neakademsko osoblje (kvalitetno obavljanje poslova službenika, visoka razina znanja i vještina službenika, visoka razina dostupnosti i susretljivosti službenika i visoka razina komunikacijskih vještina službenika),
- tehničko-tehnološki resursi (dobra organizacija studija; suvremene predavaonice, razna pomagala, računalna oprema, raspoloživa literatura itd.; raspored sati prilagođen svim studentima, radno vrijeme fakulteta prilagođeno svim studentima; pravovremeno informiranje studenata o svim nastalim izmjenama u rasporedu, otkazivanju predavanja, održavanju ispita itd.; nastava organizirana u malim studentskim grupama),
- dobivene kompetencije (usklađenost dobivenih znanja i vještina s tržištem rada, studij koji omogućava osobni razvoj, korisnost i društvena potrebnost dobivenih znanja i vještina, dobra reputacija fakulteta u lokalnom okruženju, mogućnost rješavanja različitih problema i izazova, zahvaljujući dobivenim znanjima i vještinama, kvaliteta studijskog programa, odgovaranje dobivenih znanja i vještina očekivanjima studenata te omogućavanje raznovrsnih izvannastavnih aktivnosti – stručna praksa, rad na projektima, volontiranje, studentska natjecanja) i
- društveno okružje (dobra organizacija društvenih događanja na fakultetu, prilike za sklapanje i razvoj prijateljstava/kontaktata na fakultetu i kvaliteta društvenog života).

Tablica 3 prikazuje prosječne pokazatelje zadovoljstva za promatrane dimenzije obrazovne usluge: akademsko osoblje, neakademsko osoblje, tehničko-tehnološki resursi, dobivene kompetencije i društveno okružje.

Tablica 3. Prosječni pokazatelji za promatrane dimenzije obrazovne usluge

DIMENZIJE OBRAZOVNE USLUGE	N	\bar{x}	Sd
Akademsko osoblje	654	4,0166	,63196
Neakademsko osoblje	654	3,8035	,85546
Tehničko-tehnološki resursi	654	3,7299	,76984
Dobivene kompetencije	654	3,8626	,63664
Društveno okružje	654	3,6906	,73230

Izvor: Istraživanje autora

Može se uočiti da su ispitanici u najvećoj mjeri zadovoljni dimenzijom akademskog osoblja ($\bar{x} = 4,02$), uz standardnu devijaciju 0,63, dok su najmanje zadovoljni dimenzijom društvenog okružja ($\bar{x} = 3,69$), uz standardnu devijaciju 0,73. Postoje istraživanja u kojima studenti pokazuju zadovoljstvo akademskim osobljem (David i Govender, 2023; Chahal i Devi, 2013; Jadrić, 2024) te istraživanje koje je pokazalo najmanje zadovoljstvo društvenim okružjem (Leko Šimić i sur., 2023).

Visoka razina studentskog zadovoljstva dimenzijom akademskog osoblja ukazuje na to da su ljudski resursi važan element u oblikovanju pozitivne percepcije obrazovne usluge. Menadžment privatnih visokoškolskih institucija trebao bi ulagati u kontinuirani profesionalni razvoj nastavnika, poticati njihovu pristupačnost te vrednovati njihove pedagoške i komunikacijske vještine, a ne samo znanstvenu produktivnost.

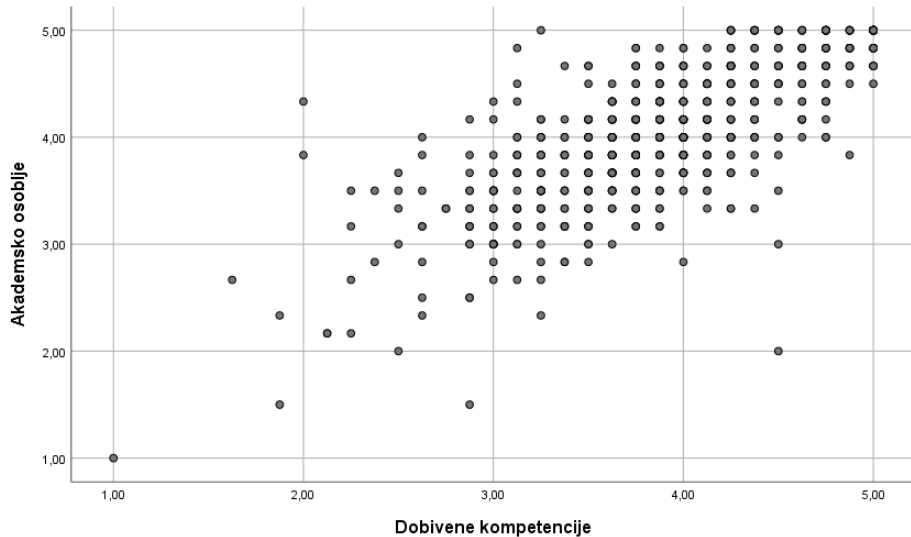
Kako bi se utvrdila povezanost između promatranih dimenzija, izračunat je Spearmanov koeficijent korelacije na zatvorenoj skali od -1 do 1, radi provjere imaju li dimenzije pozitivan ili negativan stupanj povezanosti te radi utvrđivanja intenziteta njihove međusobne korelacije unutar okvira kvalitete obrazovne usluge. Tablica 4 koja prikazuje povezanost među dimenzijama obrazovne usluge.

Tablica 4. Povezanost među dimenzijama obrazovne usluge

DIMENZIJE OBRAZOVNE USLUGE		1	2	3	4	5
1. Akademsko osoblje	r	1,000				
	p	.				
	N	654				
2. Neakademsko osoblje	r	,655**	1,000			
	p	,000	.			
	N	654	654			
3. Tehničko-tehnološki resursi	r	,605**	,658**	1,000		
	p	,000	,000	.		
	N	654	654	654		
4. Dobivene kompetencije	r	,728**	,541**	,591**	1,000	
	p	,000	,000	,000	.	
	N	654	654	654	654	
5. Društveno okružje	r	,495**	,442**	,548**	,621**	1,000
	p	,000	,000	,000	,000	.
	N	654	654	654	654	654

Izvor: Istraživanje autora

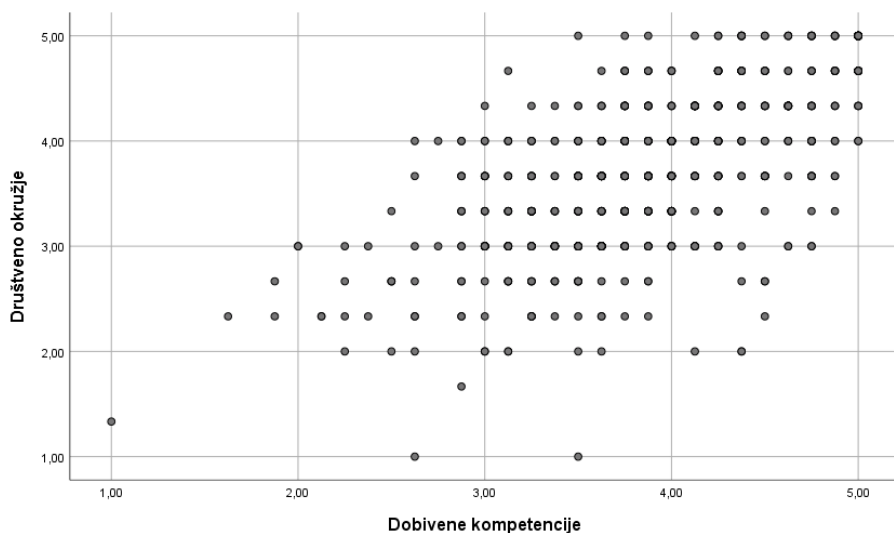
Vidljivo je da postoji pozitivna korelacija između svih promatranih dimenzija, pri čemu su značajne korelacije zabilježene između dobivenih kompetencija i akademskog osoblja ($r = 0,728$; $p < 0,01$) te između društvenog okružja i dobivenih kompetencija ($r = 0,621$; $p < 0,01$). Povezanost dimenzija dobivenih kompetencija i akademskog osoblja, vidljiv je na slici 1.

Slika 1. Povezanost dobivenih kompetencija i akademskog osoblja

Izvor: Istraživanje autora

Pozitivna korelacija između dobivenih kompetencija i akademskog osoblja, može upućivati na to da studenti koji više vrednuju zadovoljstvo akademskim osobljem, također iskazuju višu razinu zadovoljstva kompetencijama koje stječu tijekom studija.

Slika 2. prikazuje povezanost dobivenih kompetencija i društvenog okružja.

Slika 2. Povezanost dobivenih kompetencija i društvenog okružja

Izvor: Istraživanje autora

Pozitivna korelacija između dobivenih kompetencija i društvenog okruženja, može upućivati na to da studenti koji društveno okruženje doživljavaju pozitivno, ujedno procjenjuju da kroz studij stječu više relevantnih znanja i vještina. Zanimljivo je to da, iako dimenzija društvenog okruženja, ima nižu prosječnu ocjenu u odnosu na ostale dimenzije obrazovne usluge ($\bar{x} = 3,69$), rezultati pojedinačnih varijabli ukazuju na važnu razliku unutar same dimenzije. Naime, prilike za sklapanje i razvoj prijateljstava/kontaktata na fakultetu ocijenjene su prilično visoko ($\bar{x} = 3,95$), dok su kvaliteta društvenog života ($\bar{x} = 3,70$) i posebno organizacija društvenih događaja ($\bar{x} = 3,42$) ocijenjeni znatno niže. Iako formalno organizirani sadržaji i aktivnosti nisu na razini koju bi studenti priželjkivali, oni ipak uspijevaju ostvariti neformalne odnose, što u konačnici može imati jači utjecaj na njihovu percepciju studija. Neformalna i međuljudska komponenta kao što su prilike za sklapanje prijateljstava i stjecanje kontaktata, čini najvažniji aspekt društvenog okruženja i kako pokazuju korelacijski rezultati, može značajno pridonijeti osjećaju da studij pruža relevantne kompetencije. Iako studenti možda nisu zadovoljni ponudom događaja, oni vrijednost društvenog okruženja nalaze u svakodnevnoj interakciji, međusobnoj potpori i osjećaju zajedništva, što se može reflektirati i na njihovo zadovoljstvo dobivenim kompetencija. Wong i Chapman (2022) potvrdili su u svom istraživanju da su studenti najmanje zadovoljni društvenim životom te da najveći doprinos ukupnom zadovoljstvu studijem daje neformalna interakcija među studentima. Pickford i Beckett (2016) utvrdili su da osjećaj pripadnosti zajednici te razvijeni odnosi i podrška od kolega mogu pozitivno utjecati na način na koji studenti doživljavaju svoj studij.

S obzirom na važnost neformalnog studentskog iskustva, menadžment privatne visokoškolske institucije trebao bi pažnju usmjeriti na unaprjeđivanje društvenog okruženja. Primjerice, poticanje studentskih inicijativa, alumnija, događanja i mentorskih programa, može dodatno jačati osjećaj pripadnosti i zajedništva. Ulaganja u društveno okruženje ne moraju biti visoko budžetska, ali mogu imati povezanost sa studentskim zadovoljstvom i percepcijom kvalitete obrazovne usluge.

Kako bi se utvrdila povezanost dimenzija kvalitete s obzirom na uspješnost na studiju, provelo se testiranje putem Kruskal Wallis testa (neparametrijsko testiranje), jer je testovima normalnosti uočena distribucija podataka drugačija od Gaussove krivulje. Tablica 5 prikazuje dimenzije kvalitete s obzirom na uspješnost na studiju, izraženu prosjekom ocjena.

Tablica 5. Dimenzije kvalitete obrazovne usluge s obzirom na uspješnost na studiju (prosjeak ocjena)

		Uspješnost na studiju (prosjeak ocjena)			p*
		2,0 -3,0	3,1 – 4,0	preko 4,0	
Akademsko osoblje	Median	4,00	4,00	4,17	KW=5,479 df=2 p=0,065
	Percentile 25	3,67	3,67	3,67	
	Percentile 75	4,17	4,33	4,50	
Neakademsko osoblje	Median	3,75	4,00	4,00	KW=0,132 df=2 p=0,936
	Percentile 25	3,75	3,25	3,25	
	Percentile 75	4,25	4,50	4,50	
Tehničko-tehnološki resursi	Median	3,83	3,83	3,83	KW=0,692 df=2 p=0,708
	Percentile 25	3,33	3,33	3,17	
	Percentile 75	4,17	4,33	4,33	
Dobivene kompetencije	Median	3,75	3,88	3,88	KW=4,624 df=2 p=0,099
	Percentile 25	3,13	3,50	3,50	
	Percentile 75	4,00	4,25	4,31	
Društveno okruženje	Median	3,67	3,67	3,67	KW=2,360 df=2 p=0,307
	Percentile 25	3,33	3,33	3,00	
	Percentile 75	4,00	4,33	4,00	

Izvor: Istraživanje autora

Pogleda li se vrijednost signifikantnosti za sve promatrane pokazatelje može se uočiti kako p iznosi više od 5 % $p > 0,05$ te se može reći kako ne postoji statistički značajna razlika u odgovorima ispitanika s obzirom na uspješnost na studiju (prosjeak ocjena). Iako su studenti s višim prosjekom (preko 4,0) medijanski nešto zadovoljniji akademskim osobljem (Med = 4,17) u usporedbi s onima s nižim prosjekom, ta razlika nije dovoljno izražena da bi bila značajna ($p = 0,065$). Slično se može vidjeti i kod dobivenih kompetencija ($p = 0,099$). Iako postoje blage tendencije, zadovoljstvo različitim aspektima visokoškolske usluge nije izravno povezano s akademskim uspjehom studenata (prosjeak ocjena). Postoji istraživanje koje je kompariralo privatne i javne visokoškolske institucije u Hrvatskoj i Sloveniji te je ustanovilo da akademski uspjeh ima pozitivan učinak na zadovoljstvo, ali na privatnim institucijama (Leko Šimić i sur., 2023). Postoji istraživanje koje je pokazalo pozitivnu vezu između dobivenih znanja i akademske uspješnosti, ali na javnim visokoškolskim institucijama u poslovnom području (Štimac i Leko Šimić, 2010). Ovakvi rezultati mogu upućivati da zadovoljstvo proizlazi više iz iskustvenih i socijalnih aspekata obrazovanja (kao što su stručnost, podrška, motivacija nastavnika i kolegijalna klima među studentima) što može nadilaziti akademski uspjeh u oblikovanju studentskog zadovoljstva na privatnim visokoškolskim institucijama.

Stoga je nužno da privatne visokoškolske institucije promiču holistički pristup obrazovanju, pri čemu se studenti ne vrednuju isključivo na temelju akademskih postignuća, već im se sustavno pruža podrška u razvoju stručnih kompetencija, profesionalne orijentacije i osobnog razvoja.

4. OGRANIČENJA I DALJNJA ISTRAŽIVANJA

S obzirom na to da je ovo istraživanje provedeno na četiri privatne visokoškolske institucije iz područja poslovnog obrazovanja u Hrvatskoj, zaključci su tumačeni s oprezom te se rezultati ne mogu generalizirati na cjelokupnu studentsku populaciju.

Ovo istraživanje ima određena ograničenja koja mogu poslužiti kao smjernice za buduća istraživanja. Nije utvrđena statistički značajna povezanost između studentskog zadovoljstva i akademske uspješnosti (posjeka ocjena). Buduća istraživanja trebala bi uključiti različite pokazatelje akademske uspješnosti, poput sudjelovanja u izvannastavnim aktivnostima, rada na projektima, ocjene iz stručnih kolegija i sl. Također, ovo istraživanje nije identificiralo sociodemografske čimbenike koji bi mogli utjecati na percipiranu kvalitetu i studentsko zadovoljstvo, što predstavlja dodatnu perspektivu daljnjeg istraživanja. Nadalje, ovo istraživanje nije ispitivalo kako se studentsko zadovoljstvo mijenja tijekom vremena. Stoga bi buduća istraživanja trebala ispitati postoje li razlike u percepciji kvalitete tijekom različitih faza studiranja, odnosno tijekom različitih godina studija. Jednako tako, u budućim bi istraživanjima bilo korisno povezati percepciju kvalitete i zadovoljstva s podacima o zapošljavanju nakon diplome, kako bi se analizirala stvarna tržišna vrijednost obrazovne usluge.

5. ZAKLJUČAK

Na temelju provedenog istraživanja na uzorku od 654 studenta privatnih visokoškolskih institucija u području poslovnog obrazovanja u Hrvatskoj, može se ustanoviti da su studenti u najvećoj mjeri zadovoljni dimenzijom akademskog osoblja, pri čemu posebno visoke ocjene dobivaju dostupnost i susretljivost nastavnika, njihova stručnost te komunikacijske vještine.

Visoko su ocijenjene i obrazovne komponente, odnosno znanja i vještine koje studenti procjenjuju kao korisne, tržišno relevantne te usklađene s njihovim osobnim razvojem i očekivanjima. Istraživanje također pokazuje da dimenzije poput tehničko-tehnoloških resursa i kvalitete studijskog programa doprinose pozitivnoj percepciji obrazovne usluge, dok je društveno okruženje, iako najmanje ocijenjeno, može biti povezano s osjećajem stjecanja relevantnih kompetencija, posebice kroz neformalne oblike studentske interakcije.

Korelacijska analiza potvrđuje značajne pozitivne povezanosti između svih promatranih dimenzija, s najjačom povezanosti između kvalitete akademskog osoblja i dobivenih kompetencija. Ipak, analiza razlika prema akademskom uspjehu pokazuje da ne postoji statistički značajna povezanost između studentskog zadovoljstva i akademske uspješnosti, što može upućivati da akademska uspješnost ne utječe izravno na percepciju kvalitete obrazovne usluge. Studenti različitih razina akademske uspješnosti (prosječna ocjena) jednako vrednuju kvalitetu obrazovne usluge, pri čemu presudnu ulogu imaju međuljudski odnosi, stručnost nastavnog osoblja i organizacijski aspekti nastave.

U konačnici, rezultati mogu upućivati na to da su osjećaj zajedništva, međusobna podrška i kvaliteta odnosa, i s nastavnicima i među studentima, nužne za postizanje zadovoljstva na privatnoj visokoškolskoj instituciji.

LITERATURA

- Abari, A. F., Yarmohammadian, M. H. i Esteki, M. (2011). Assessment of quality of education at a non-governmental university via SERVQUAL model. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 15, 2299–2304. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.04.097>
- Abdullah, F. (2005). HEDPERF versus SERVPERF: The quest for ideal measuring instrument of service quality in higher education sector. *Quality Assurance in Education*, 13(4), 305-328. <https://doi.org/10.1108/09684880510626584>
- Abdullah, F. (2006). The development of HEDPERF: A new measuring instrument of service quality for higher education sector. *International Journal of Consumer Studies*, 30(6), 569–581. <https://doi.org/10.1111/j.1470-6431.2005.00480.x>
- Asaduzzaman, M., Moyazzem, H. i Mahabubu, R. (2013). Service quality and student satisfaction: A case study on private universities in Bangladesh. *International Journal of Economics, Finance and Management Sciences*, 1(3), 128-135. <https://doi.org/10.11648/j.ijefm.20130103.11>
- Barilović, Z., Leko Šimić, M. i Štimac, H. (2013). Istraživanje kvalitete obrazovne usluge s područja projektnog menadžmenta. *Ekonomski vjesnik*, 26(2), 371-381. <https://hrcak.srce.hr/116124>
- Beaumont, D. J. (2012). *Service quality in higher education: The students' viewpoint*. Doktorska disertacija, University of Manchester, Manchester Business School. <https://www.slideshare.net/slideshow/service-quality-in-higher-education-the-students-viewpoint/36318700>
- Becket, N. i Brookes M. (2006). Evaluating Quality Management in University Departments. *Quality Assurance in Education*. 14(2). 123-42. <https://doi.org/10.1108/09684880610662016>
- Chahal, H. i Devi, P. (2013). Identifying satisfied/dissatisfied service encounters in higher education. *Quality Assurance in Education*, 21(2), 211-227. <https://doi.org/10.1108/09684881311310728>
- David, E. i Govender, K. (2023). *Experience and satisfaction: Exploring students' perceptions of private and public higher education services*. *Problems and Perspectives in Management*, 21(2), 371-382. [https://doi.org/10.21511/ppm.21\(2\).2023.36](https://doi.org/10.21511/ppm.21(2).2023.36)
- Davies, J., Douglas, A. i Douglas, J. (2007). The effect of academic culture on the implementation of the EFQM excellence model in UK universities. *Quality Assurance in Education*, 15(4), 382-401. <https://doi.org/10.1108/09684880710829965>
- Deželić, S., Dlačić, J. i Sedlan-Koenig, L. (2023). Communities of practice as a way to improve service quality in higher education institutions. U: M. Leko Šimić (Ur.), *Proceedings of the 12th International Scientific Symposium Region, Entrepreneurship, Development (RED 2023)* (481–496). Ekonomski fakultet Sveučilišta J. J. Strossmayera u Osijeku. <https://www.efos.unios.hr/wp-content/uploads/2023/06/RED-2023-Proceedings.pdf>
- Deželić, S., Skledar Čorluka, A. i Štimac, H. (2016). Quality factors of high educational services at private educational institutions. U: D. Barković i B. Runzheimer (Eds.), *Interdisciplinary Management Research XII* (111–121). Opatija. <https://nx15738.your-storageshare.de/s/EdFrNZp3QeeacTj>
- Dlačić, J., Arslanagić, M., Kadić-Maglajlić, S., Marković, S. i Raspor, S. (2014). Exploring perceived service quality, perceived value and repurchase intention in higher education using structural equation modelling. *Total Quality Management & Business Excellence*, 25(1–2), 141-157. <https://doi.org/10.1080/14783363.2013.824713>
- Europska komisija i Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta. (2015). *Vodič za korisnike ECTS-a*. <https://www.kvalifikacije.hr/sites/default/files/documents-publications/2017-08/Vodi%C4%8D%20za%20korisnike%20ECTS-a.pdf>

- Giese, J. L. i Cote, J. A. (2000). Defining consumer satisfaction. *Academy of Marketing Science Review*, 2000(1), 1-27. <http://www.proserv.nu/b/Docs/Defining%20Customer%20Satisfaction.pdf>
- Inside Higher Ed. (2015). *Well-prepared in their own eyes*. <https://www.insidehighered.com/news/2015/01/20/study-finds-big-gaps-between-student-and-employer-perceptions> (Pristupljeno: 17. travnja 2025.)
- Jadrić, I. (2024). Students' evaluation of service quality in private and public higher education institutions in Croatia: A focus on economic studies. *Ekonomika misao i praksa*, 34(1), 165-187. <https://doi.org/10.17818/EMIP/2025/8>
- Kimani, S. W., Kagira, E. K., i Kendi, L. (2011). Comparative analysis of business students' perceptions of service quality offered in Kenyan universities. *International Journal of Business Administration*, 2(1), 98-112. https://www.researchgate.net/publication/50934405_Comparative_Analysis_of_Business_Students'_Perceptions_of_Service_Quality_Offered_in_Kenyan_Universities
- Lazibat, T., Baković, T. i Dužević, I. (2014). How perceived service quality influences students' satisfaction? Teachers' and students' perspectives. *Total Quality Management & Business Excellence*, 25(7-8), 923-934. <https://doi.org/10.1080/14783363.2014.916036>
- Leko Šimić, M., Štimac, H. i Deželić, S. (2023). Students' satisfaction with education service in public versus private higher education institutions in transitional economies. U: A. M. Soares i B. Casais (Ur.), *Uniting marketing efforts for the common good—A challenge for the fourth sector* (243-260). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-031-27363-5_17
- Nadiri, H., Kandampully, J. i Hussain, K. (2009). Students' perceptions of service quality in higher education. *Total Quality Management & Business Excellence*, 20(5), 523-535. <https://doi.org/10.1080/14783360902863713>
- Pickford, R. i Beckett, L. (2016). Student engagement: Body, mind and heart – A proposal for an embedded multi-dimensional student engagement framework. *Journal of Perspectives in Applied Academic Practice*, 4(2). <https://doi.org/10.14297/jpaap.v4i2.204>
- Poturak, M. (2014). Private universities service quality and student's satisfaction. *Global Business and Economics Research Journal*, 3(2), 33-49. https://www.researchgate.net/publication/266025165_Private_universities_service_quality_and_students_satisfaction
- Randheer, K. (2015). Service quality performance scale in higher education: Culture as a new dimension. *International Business Research*, 8(3), 29-41. <https://doi.org/10.5539/ibr.v8n3p29>
- SandbergHanssen, T.E. i Solvoll, G. (2015). The importance of university facilities for student satisfaction at a Norwegian university. *Facilities*, 33(13/14), 744-759. <https://doi.org/10.1108/F-11-2014-0081>
- Schindler, L., Puls-Elvidge, S., Welzant, H. i Crawford, L. (2015). Definitions of quality in higher education: A synthesis of the literature. *Higher Learning Research Communications*, 5(3), 5-13. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1132898.pdf>
- Škrinjarić, B. (2023). Competence proximity to employers' requirements and labour market success of economics and business graduates. *South East European Journal of Economics and Business*, 18(2), 68-80. <https://doi.org/10.2478/jeb-2023-0024>
- Štimac, H. i Leko Šimić, M. (2010). Impact of study motives and perceived education service quality on study success: A cross-cultural research. In *EMAC Regional Conference – Marketing Theory Challenges in Emerging Societies* (300-306). Budapest. https://www.researchgate.net/publication/320629145_IMPACT_OF_STUDY_MOTIVES_AND_PERCEIVED_EDUCATION_SERVICE_QUALITY_ON_STUDY_SUCCESS_A_CROSS-CULTURAL_RESEARCH
- Voss, C. i Zomerdijs, L. (2007). Innovation in experiential services: An empirical view. U B. Tether i

J. Howells (ur.), *Innovation in services: DTI Occasional Paper br. 9* (str. 97-134). Department of Trade and Industry. <https://www.researchgate.net/publication/228782913>

Wilkins, S. i Balakrishnan, M. S. (2013). Assessing student satisfaction in transnational higher education. *International Journal of Educational Management*, 27(2), 143-156. <https://doi.org/10.1108/09513541311297568>

Wong, W. H. i Chapman, E. (2022). *Student satisfaction and interaction in higher education. Higher Education*, 85(5), 957-978. <https://doi.org/10.1007/s10734-022-00874-0>

Yeo, R. K. (2008). Brewing service quality in higher education: Characteristics of ingredients that make up the recipe. *Quality Assurance in Education*, 16(3), 266-286. <https://doi.org/10.1108/09684880810886277>

Yusoff, M., McLeay, F. i Woodruffe-Burton, H. (2015). Dimensions driving business student satisfaction in higher education. *Quality Assurance in Education*, 23(1), 86-104. <https://doi.org/10.1108/QAE-08-2013-0035>

The Quality of Educational Services at Private Higher Education Institutions in the Field of Business Sciences

SENDI DEŽELIĆ

ABSTRACT

The aim of this paper is to examine which dimensions of educational service students at private higher education institutions are most satisfied with, to explore the interrelationships between these dimensions, and to investigate the link between satisfaction and academic achievement. The research was conducted on a sample of 654 students enrolled at private higher education institutions offering programs in the field of business sciences. Data were collected using a standardized questionnaire and analyzed through descriptive and inferential statistics (Spearman's correlation coefficient and Kruskal-Wallis test). The results show that students are most satisfied with academic staff, especially in terms of their availability, communication skills, and expertise. A positive correlation was observed between satisfaction with academic staff and perceived acquired competences. On the other hand, academic success did not prove to be significantly associated with satisfaction with the educational service. The findings highlight the importance of interpersonal relationship quality and the organization of the academic process in shaping the student experience.

Keywords: higher education, quality, educational service, student satisfaction