

ZADOVOLJSTVO STUDENATA USLUGAMA STUDENTSKE MENZE I DOMA U BEOGRADU

Marko Pavlović¹, Dragana Đurić², Marija Perić³

^{1,2,3} Akademija strukovnih studija Politehnika, Beograd, Srbija

¹mpavlovic@politehnika.edu.rs, ²ddjuric@politehnika.edu.rs, ³mperic@politehnika.edu.rs

Kratak sadržaj: Rad predstavlja rezultate istraživanja zadovoljstva studenata uslugama studentske menze i doma u Srbiji. Cilj istraživanja bio je da se utvrdi nivo zadovoljstva i identifikuju ključni faktori koji utiču na percepciju kvaliteta usluga. Istraživanje je sprovedeno primenom kvantitativne metodologije, putem upitnika na uzorku od 50 studenata različitih studijskih programa. Rezultati pokazuju umeren nivo zadovoljstva (prosečna ocena 3,2), pri čemu su studenti najviše zadovoljni odnosom cene i kvaliteta, internet vezom i ljubaznošću osoblja, dok su raznovrsnost jelovnika i uslovi za učenje oblasti koje zahtevaju unapređenje. Na osnovu nalaza predložene su mere za poboljšanje usluga, kao što su unapređenje raznovrsnosti hrane, poboljšanje uslova za učenje i razvoj sistema kontinuiranog praćenja zadovoljstva korisnika. Istraživanje doprinosi boljem razumevanju studentskog standarda i može poslužiti kao osnova za unapređenje kvaliteta života i studiranja mladih u Srbiji.

Ključne reči: studentski standard, zadovoljstvo studenata, studentska menza, studentski dom, kvalitet usluga, istraživanje korisničkog iskustva.

STUDENT SATISFACTION WITH CANTEEN AND DORMITORY SERVICES IN BELGRADE

Abstract: The paper presents the results of research on student satisfaction with university canteen and dormitory services in Serbia. The main goal was to determine the level of satisfaction and identify key factors influencing the perception of service quality. The study was conducted using a quantitative methodology, through a structured questionnaire completed by 50 students from different study programs. The results indicate a moderate level of satisfaction (average score 3.2), with students being most satisfied with the price-quality ratio, internet connection, and staff friendliness. Areas requiring improvement include menu variety and study conditions. Based on the findings, several measures were proposed to enhance service quality, such as increasing food variety, improving learning conditions, and establishing a continuous monitoring system for student satisfaction. The research contributes to a better understanding of student standard services and provides a foundation for improving the quality of student life and academic experience in Serbia.

Key Words: student standard, student satisfaction, university canteen, dormitory, service quality, user experience research

1. UVOD

Studentski standard predstavlja organizovanu delatnost u okviru obrazovanja i vaspitanja čiji je cilj da obezbedi dodatne uslove za dostupnije, efikasnije i kvalitetnije školovanje učenika i studenata. Njegova suština ogleda se u stvaranju materijalnih, kulturnih, socijalnih, zdravstvenih i drugih preduslova koji podstiču obrazovni napredak, društvenu uključenost i sveobuhvatan razvoj ličnosti mladih [1]. Ovaj pojam obuhvata različite segmente studentskog života — od smeštaja i ishrane do zdravstvene zaštite, kulturnih i sportskih aktivnosti. U užem smislu, studentski standard se najčešće odnosi na osnovne usluge poput smeštaja i ishrane, koje omogućavaju studentima da se u potpunosti posvete svojim akademskim obavezama.

Kvalitet studentskog standarda ne podrazumeva samo zadovoljenje osnovnih potreba, već predstavlja jedan od ključnih faktora akademskog uspeha. Istraživanja pokazuju da studenti koji imaju pristup kvalitetnim uslovima smeštaja i ishrane ostvaruju bolje rezultate i pokazuju viši nivo motivacije za učenje.

Pravo na smeštaj i ishranu studenti ostvaruju u okviru ustanova studentskog standarda, u skladu sa konkursom koji svake godine raspisuje Ministarstvo prosvete. Ovo pravo imaju studenti visokoškolskih ustanova čije prebivalište nije u mestu studiranja, a u ustanovama studentskog standarda u Srbiji trenutno boravi oko 18.000 studenata [2].

Smeštaj u studentskim domovima predstavlja mnogo više od prostora za stanovanje — to je okruženje u kojem se razvijaju socijalne veze, zajedničko učenje i životne veštine potrebne za budućnost. Kvalitetan smeštaj obezbeđuje povoljne uslove za učenje, odmor i rekreaciju, što direktno utiče na bolju koncentraciju i akademski učinak [3].

Ishrana u studentskim menzama ima značajnu ulogu u očuvanju zdravlja i energije studenata. Uravnotežena ishrana pozitivno utiče na kognitivne sposobnosti, pažnju i opštu spremnost za učenje. Osim toga, menze predstavljaju

i važan socijalni prostor u kojem studenti grade prijateljstva i razmenjuju iskustva. Najčešće se nalaze u okviru studentskih domova, što ih čini lako dostupnim i praktičnim, naročito tokom dana ispunjenih obavezama.

Život tokom studiranja donosi brojne finansijske izazove, pa boravak u studentskom domu omogućava značajnu uštedu u odnosu na privatni smeštaj. Plaćanjem jedne mesečne stanarine, koja uključuje troškove struje, vode, grejanja i interneta, studenti izbegavaju dodatne troškove i administrativne obaveze. Na taj način, preostali novac mogu usmeriti na druge važne potrebe — kupovinu knjiga, ishranu, zabavu i druženje.

Ostvarivanje zadovoljstva korisnika predstavlja složen i dugotrajan proces, posebno u uslužnim delatnostima. Zbog toga istraživanje faktora koji utiču na zadovoljstvo korisnika postaje sve važnije. Zadovoljstvo se definiše kao rezultat poređenja očekivanja korisnika sa njihovim iskustvom tokom korišćenja usluge, što se zasniva na teoriji diskonfirmacije očekivanja — zadovoljstvo raste kada su očekivanja ispunjena ili premašena.

U okviru studentskih usluga, zadovoljstvo obuhvata funkcionalnu (kvalitet usluge), emocionalnu (osećanja koja usluga izaziva) i socijalnu dimenziju (uticaj na međuljudske odnose). Ovi aspekti zajedno oblikuju ukupno zadovoljstvo studenata.

Glavni faktori zadovoljstva studenata su:

- Kvalitet usluge – obuhvata pouzdanost, sigurnost, ljubaznost, empatiju i kvalitet fizičkih resursa;
- Pristupačnost – odnosi se na dostupnost i finansijsku prihvatljivost usluga;
- Komunikacija – kvalitetna i pravovremena razmena informacija između pružalaca usluga i studenata.

Studentske menze i domovi imaju posebne karakteristike jer kombinuju socijalnu funkciju i ekonomsku održivost. Menze funkcionišu po principu samousluživanja i nude subvencionisane obroke studentima, uz obavezu održavanja higijenskih i nutritivnih standarda. Studentski domovi, osim smeštaja, omogućavaju socijalizaciju, zajedničke aktivnosti i učenje u stabilnom i bezbednom okruženju.

Standardi kvaliteta za menze uključuju higijenu, nutritivnu vrednost hrane, pristupačne cene i prijatan ambijent, dok domovi treba da obezbede osnovne stambene uslove, privatnost, bezbednost i adekvatan prostor za učenje i odmor.

Najveći izazovi u praksi su ograničena finansijska sredstva, zastarela infrastruktura i rast broja studenata, zbog čega su neophodni stalni naponi ka modernizaciji i inovacijama.

Prema istraživanjima, nivo zadovoljstva studenata u Srbiji je umeren, dok međunarodne studije ukazuju da kvalitet smeštaja i socijalna atmosfera značajno utiču na akademski uspeh i opšte zadovoljstvo. Ključni pokazatelji zadovoljstva u menzama su kvalitet i svežina hrane, higijena, ljubaznost osoblja i odnos cene i kvaliteta, dok se kod domova ističu čistoća, bezbednost, uslovi za učenje i kvalitet tehničke infrastrukture.

2. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

Za potrebe istraživanja izrađen je strukturisani upitnik sa šest celina: sociodemografske karakteristike ispitanika, zadovoljstvo uslugama studentske menze, zadovoljstvo uslovima smeštaja u domu, uslovi za učenje i rad, bezbednost i opšti utisak, predlozi za unapređenje usluga. Istraživanje je sprovedeno na uzorku od 50 studenata koji koriste usluge menze i doma. Uzorak je formiran prema godini studija, polu, studijskom programu i dužini korišćenja usluga.

Podaci su prikupljeni od septembra do oktobra 2025. godine kombinovanim pristupom: online upitnikom (94% uzorka), distribuiranim putem studentskih mejl-lista i društvenih mreža, direktnim anketiranjem (6% uzorka) u prostorijama domova i menzi. Upitnik pod nazivom „Zadovoljstvo studenata studentskom menzom i domom“ izrađen je na platformi Google Forms. Ovakav pristup omogućio je reprezentativan uzorak i visok odziv učesnika. Analiza sociodemografskih karakteristika uzorka, koji obuhvata 50 studenata, pokazala je raznovrsnu strukturu ispitanika prema polu, starosti, godini studija, oblasti studiranja, regionu porekla i materijalnom statusu. Kada je reč o polnoj strukturi, 64% ispitanika čine studenti ženskog pola, dok je 36% muškog pola, što u velikoj meri odražava opštu strukturu studentske populacije u Srbiji, u kojoj je takođe zabeležena blaga dominacija studentkinja. Prosečna starost ispitanika iznosi 21 godinu, a najzastupljenija starosna grupa su studenti uzrasta od 20 do 22 godine, što je karakteristično za populaciju osnovnih akademskih studija. Prema godini studija, najveći broj ispitanika pohađa prvu godinu (38%), zatim slede studenti druge godine (26%), treće godine (22%), dok su studenti četvrte godine zastupljeni sa 10%. Master studente čini najmanji deo uzorka, svega 4%. Kada je u pitanju oblast studiranja, rezultati pokazuju da 32% studenata pripada tehničkim naukama, 12% društvenim, 8% prirodnim naukama, dok su studenti umetničkih akademija najzastupljeniji, sa čak 48%. Posmatrajući geografsko poreklo, najveći broj studenata dolazi iz Zapadne Srbije (48%), dok iz Beograda i okoline potiče 18% ispitanika. Iz Vojvodine je 10% studenata, iz Centralne Srbije 16%, a iz Južne Srbije 8%. Kada se posmatra materijalni status, 14% studenata procenjuje da ima niže prihode, 52% srednje, dok 34% ispitanika spada u kategoriju viših prihoda. Ovakva struktura ukazuje na to da je većina studenata iz srednjeg sloja, što odražava i širu ekonomsku sliku studentske populacije u Srbiji. Rezultati istraživanja o zadovoljstvu studentskom menzom pokazuju da studenti imaju umeren nivo zadovoljstva kvalitetom usluge. Prosečna ocena kvaliteta hrane iznosi 3,5 na skali od 1 do 5, što ukazuje da postoji prostor za poboljšanje, ali i da usluga generalno ispunjava osnovna očekivanja korisnika. Studenti su najpozitivnije ocenili odnos cene i kvaliteta, jer smatraju da su cene obroka primerene pruženom kvalitetu, sa prosečnom ocenom 4,1. Zadovoljstvo je izraženo i kada je reč o redu i čekanju na obrok (3,9), kao i o prijatnosti boravka u menzi (3,9). Najslabije ocenjeni aspekti odnose se na ponudu obroka za vegane i vegetarijance, gde prosečna ocena iznosi 3,0, zatim na radno vreme menze, koje je

ocenjeno sa 3,2, kao i na dostupnost napitaka i dodatnih pića, sa prosečnom ocenom 3,3. Profesionalnost i ljubaznost osoblja ocenjene su prosečnom ocenom 3,8, ali su studenti istakli da postoje razlike u kvalitetu usluge između različitih menzi i smena, što ukazuje na potrebu za većom standardizacijom u pristupu korisnicima. Posebno visoke ocene studenti su dali za higijenu i čistoću prostora, sa prosečnom ocenom 4,0. Najbolje je ocenjena čistoća posuđa i pribora, dok su stolovi i stolice dobili nešto niže ocene. Kao najveća prednost studentskih menzi izdvojio se upravo odnos cene i kvaliteta, dok se raznovrsnost i dostupnost napitaka izdvajaju kao oblast koju je potrebno dodatno unaprediti. Kada je reč o zadovoljstvu studentskim domovima, ukupna ocena kvaliteta smeštaja iznosi 3,9, što ukazuje na generalno pozitivno mišljenje studenata o uslovima života. Higijena u domovima ocenjena je prosečnom ocenom 3,6, pri čemu su zajednički prostori bolje ocenjeni (3,7) od zajedničkih kupatila (3,4). Posebno visok nivo zadovoljstva zabeležen je u pogledu kvaliteta internet konekcije, koja je ocenjena prosečnom ocenom 4,0, što potvrđuje da su ulaganja u tehničku infrastrukturu doprinela boljem iskustvu korisnika. Dodatne usluge, poput vešernica i prostora za sušenje veša, ocenjene su prosečnom ocenom 3,2, što pokazuje da postoji prostor za unapređenje u pogledu dostupnosti i funkcionalnosti ovih sadržaja. Mogućnost mirnog odmora i učenja u domovima ocenjena je prosečnom ocenom 3,7, ali su studenti istakli da su problemi sa bukom naročito izraženi u večernjim satima i tokom vikenda. Sveukupno, rezultati pokazuju da su studenti umereno zadovoljni kvalitetom života u studentskim domovima, pri čemu najveće prednosti predstavljaju internet konekcija i čistoća prostora, dok su buka i ograničenost dodatnih usluga oblasti koje zahtevaju pažnju i unapređenje. Analiza pokazuje da su studenti umereno zadovoljni uslovima za učenje u studentskim domovima, sa prosečnom ocenom od 3,1 na petostepenoj skali. Dostupnost čitaonica i prostora za grupni rad ocenjena je relativno visoko, prosečnom ocenom od 3,8, što ukazuje na to da većina studenata ima adekvatne mogućnosti za organizovan i produktivan rad. Kvalitet motivacije za učenje, međutim, nešto je niže ocenjen (3,35), što ukazuje na to da postoje određeni faktori koji utiču na smanjenje koncentracije ili motivisanosti. Većina studenata, njih 67%, izjavila je da uslovi u domu pozitivno utiču na njihovu motivaciju i akademski uspeh, dok 23% smatra da postoje prepreke koje otežavaju kontinuirani rad i pripremu ispita. Tehnička podrška, uključujući dostupnost interneta i uređaja za štampu, ocenjena je prosečnom ocenom od 3,7, što ukazuje na zadovoljavajući nivo tehničkih uslova. Studenti su posebno istakli da im adekvatan prostor za učenje i jasno definisana pravila boravka u domu omogućavaju dovoljno vremena za pripremu ispita i realizaciju akademskih obaveza.

Istraživanje pokazuje da studenti imaju izražen osećaj sigurnosti u okviru studentskih objekata. Prosečna ocena bezbednosti iznosi 4,1, što ukazuje na visok nivo poverenja u sistem zaštite. Studenti se posebno bezbedno osećaju tokom dana, kada je prosečna ocena 4,2, dok je subjektivni osećaj sigurnosti u noćnim satima nešto niži, sa ocenom od 3,3. Ukupna ocena zadovoljstva studentskim standardom iznosi 3,2, što ukazuje na umeren nivo zadovoljstva uz postojanje značajnog prostora za unapređenje kvaliteta usluga. Rezultati pokazuju da je 45% studenata zadovoljno postojećim uslovima, 32% ima neutralan stav, dok je 23% ispitanika izrazilo nezadovoljstvo. Ovi nalazi sugerisu da, iako su osnovni uslovi života i bezbednosti zadovoljavajući, postoji potreba za dodatnim ulaganjima i prilagođavanjima kako bi se unapredio ukupni kvalitet studentskog standarda i životnog iskustva u domovima i menzama.

3. DISKUSIJA REZULTATA

Rezultati sprovedenog istraživanja ukazuju na to da su studenti umereno zadovoljni kvalitetom usluga koje pružaju studentske menze i domovi, pri čemu su određeni aspekti ocenjeni visoko, dok su drugi prepoznati kao područja za unapređenje. Polna i starosna struktura uzorka pokazuje da su većinu ispitanika činile studentkinje, prosečne starosti 21 godinu, što odgovara opštoj demografskoj slici studentske populacije u Srbiji. Ovakva raspodela potvrđuje da uzorak adekvatno odražava tipičnu strukturu studenata u sistemu visokog obrazovanja.

Kada je reč o zadovoljstvu studentskom menzom, rezultati pokazuju da studenti generalno prepoznaju dobar odnos cene i kvaliteta usluge, što je najpozitivnije ocenjen aspekt sa prosečnom ocenom 4,1. Ovo ukazuje na to da su cene obroka u skladu sa ekonomskim mogućnostima studenata, što je posebno značajno u kontekstu studentskog standarda u Srbiji. Ipak, slabije ocenjeni elementi, kao što su ponuda za vegane i vegetarijance (3,0) i dostupnost napitaka (3,3), ukazuju na potrebu za većim diverzitetom i prilagođavanjem jelovnika savremenim prehrambenim navikama mladih. Visoka ocena higijene (4,0) i ljubaznosti osoblja (3,8) potvrđuje da studenti prepoznaju profesionalnost i posvećenost zaposlenih, što doprinosi ukupnom pozitivnom iskustvu korišćenja usluga menze.

Zadovoljstvo studentskim domovima takođe je na zavidnom nivou, sa prosečnom ocenom 3,9, što pokazuje da većina studenata smatra uslove života zadovoljavajućim. Posebno je značajno što je kvalitet internet konekcije ocenjen visoko (4,0), jer ukazuje na to da su tehnička ulaganja doprinela poboljšanju svakodnevnog života i učenja studenata. Ipak, niže ocene higijene zajedničkih kupatila (3,4) i dostupnosti dodatnih usluga (3,2) sugerisu da postoje infrastrukturni nedostaci koji negativno utiču na iskustvo boravka. Problem buke, naročito u večernjim satima, identifikovan je kao značajan izazov, što ukazuje na potrebu za boljim pravilima kućnog reda i kontrolom ponašanja u zajedničkim prostorijama.

U pogledu uslova za učenje, rezultati pokazuju da većina studenata smatra da prostorni i tehnički uslovi omogućavaju adekvatno učenje, pri čemu su čitaonice i prostori za grupni rad ocenjeni visoko (3,8). Ipak, nešto niža ocena motivacije za učenje (3,35) može ukazivati na psihološke i socijalne faktore, poput buke ili nedostatka privatnosti, koji umanjuju produktivnost. Ovi nalazi su u skladu sa istraživanjima u drugim visokoškolskim

ustanovama, koja takođe pokazuju da fizički uslovi nisu jedini faktor akademskog uspeha – značajnu ulogu imaju i psihološki i organizacioni aspekti studentskog života.

Bezbednost je ocenjena kao jedan od najpozitivnijih aspekata studentskog standarda (4,1), što potvrđuje da studenti imaju visok stepen poverenja u sistem zaštite u domovima i menzama. Iako je subjektivni osećaj sigurnosti tokom noći nešto niži (3,3), rezultati ukazuju da se većina studenata oseća bezbedno u svom okruženju, što predstavlja važan preduslov za kvalitetan i miran boravak u studentskim objektima.

Sveukupna ocena zadovoljstva studentskim standardom (3,2) pokazuje umeren nivo zadovoljstva, sa jasnim prostorom za unapređenje određenih segmenata. Dok su osnovni aspekti – poput higijene, interneta i bezbednosti – pozitivno ocenjeni, studenti ukazuju na potrebu za modernizacijom sadržaja, boljim uslovima za učenje i raznovrsnijom ishranom. Ovi rezultati pružaju dragocene smernice za institucije koje upravljaju studentskim standardom i mogu poslužiti kao osnova za planiranje budućih intervencija i unapređenja.

4. ZAKLJUČAK

Istraživanje je pokazalo da su studenti u Srbiji umereno zadovoljni uslugama studentskih menzi i domova, pri čemu su identifikovane i jake strane i oblasti koje zahtevaju unapređenje. Najbolje ocenjeni aspekti odnose se na higijenu, ljubaznost osoblja, kvalitet internet konekcije i osećaj bezbednosti, dok su slabije ocenjeni ponuda hrane za specifične prehrambene navike, buka u domovima i funkcionalnost dodatnih sadržaja.

Dobijeni rezultati ukazuju na potrebu za sistemskim pristupom unapređenju studentskog standarda, kroz modernizaciju infrastrukture, proširenje prehrambene ponude i jačanje organizacionih kapaciteta studentskih centara. Poseban akcenat trebalo bi staviti na stvaranje boljih uslova za učenje i odmor, jer upravo ti faktori direktno utiču na akademski uspeh i opšte zadovoljstvo studenata.

Uprkos određenim ograničenjima istraživanja, kao što su veličina uzorka i subjektivna percepcija ispitanika, rezultati pružaju relevantan uvid u trenutno stanje studentskog standarda i mogu poslužiti kao osnov za dalje istraživanje i donošenje praktičnih preporuka za unapređenje kvaliteta života studenata u Srbiji.

5. LITERATURA

- [1] *Закон о ученичком и студентском стандарду* (Сл. гласник РС, бр. 18/2010, 55/2013, 27/2018 - др. закон и 10/2019)
- [2] Internet stranica <https://prosveta.gov.rs/skolski-i-studentski-zivot/ucenicki-i-studentski-smestaj-i-ishrana/studentski-smestaj-i-ishrana/>
- [3] Parasuraman, A. B. L., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. 1988, 64(1), 12-40