



REZULTATI PROVEDENE STUDENTSKE ANKETE

**(Ocjena efikasnosti administrativnog osoblja)
Akademska godina 2014./2015.**

Izradio: Komitet za osiguranje kvaliteta

Travnik, august 2015.



1. AKTIVNOSTI NA PRIPREMI ANKETE

Kancelarija za kvalitet Internacionalnog univerziteta Travnik u Travniku (u daljem tekstu IUT) je, preko koordinatora organizacionih jedinica-dekana, u akademskoj godini 2014./2015. provela anketu Ocjena efikasnosti administrativnog osoblja. Na osnovu Odluke o provođenju anketiranja studenata i zaposlenih za akademsku 2014./2015., broj 01-01-05-04/15 od 12.05.2015. godine, anketa za studente Ocjena efikasnosti administrativnog osoblja je provedena u periodu od 08.06.2015. do 13.06.2015. godine.

Cilj provođenja gore navedene ankete jeste da se ocijeni efikasnost administrativnog osoblja, kao i da se na osnovu dobijenih rezultata poduzmu mjere za unapređenje efikasnosti administrativnog osoblja. Rezultati provedene studentske ankete- Ocjena efikasnosti administrativnog osoblja podnose se Senatu, koji donosi odluku o stimulativnim ili eventualno potrebnim popravnim radnjama. Forma ankete nije se mijenjala u odnosu na prethodnu akademsku godinu, a ista se sastojala od sljedećih 7 pitanja:

1. Administrativni radnik me jasno uputio u obaveze I kriterije studiranja na IUT;
2. Administrativni radnik je redovno i na vrijeme odgovarao na moja pitanja;
3. Administrativni radnik je dostupan I susretljiv za konsultacije;
4. Administrativni radnik se redovno javlja na telefonske pozive;
5. Administrativni radnik se nalazi na random mjestu u predviđenim terminima;
6. Administrativni radnik se prema studentima odnosi korektno I s poštovanjem;
7. Opća ocjena rada administrativnog osoblja.

Administrativno osoblje je po gore navedenim pitanjima ocjenjivano ocjenama u rasponu od 1 do 5 (1- nedovoljan, 2- zadovoljava, 3- dobar, 4- vrlo dobar, 5- izvrstan).

2. REALIZACIJA ANKETE

Studenti su ankete popunjavali u period od 08.06.2015. do 13.06.2015. godine i to u štampanoj formi, a koje su im anketari dijelili na predavanjima / vježbama. Nastavnici / saradnici su bili dužni prethodno upoznati studente da će se u gore navedenom terminu popunjavati ankete kako bi posjećenost predavanjima / vježbama, a samim time i reprezentativnost uzorka bila što veća. Također, anketar je bio dužan studentima jasno i precizno objasniti način popunjavanja ankete s ciljem da se broj nevažećih, odnosno neispravno popunjenih, anketnih listića svede na minimum.

3. OBRADA REZULTATA ANKETE

Anketu je popunilo 1.127 studenata u akademskoj 2014./2015. godini. Procentualno izraženo anketu je popunilo 58,03% studenata svih godina studija na IUT. Nevažećih listića je bilo 103 odnosno 9,14%.

Rezultati ankete sumirani su tabelarno i to na dva načina:

- Prvo, izračunata je prosječna ocjena za svako od 7 anketnih pitanja.





- Drugo, izračunato je procentualno učešće svake ocjene za svako pojedinačno anketno pitanje.

4. REZULTATI ANKETE

Tabela 1: Prosječna ocjena za svako pojedinačno anketno pitanje

PITANJE	PROSJEČNA OCJENA 2014./2015.	PROSJEČNA OCJENA 2013./2014.
1. Administrativni radnik me jasno uputio u obaveze i kriterije studiranja na IUT.	4,46	4,04
2. Administrativni radnik je redovno i na vrijeme odgovarao na moja pitanja.	4,43	4,03
3. Administrativni radnik je dostupan i susretljiv za konsultacije.	4,43	4,03
4. Administrativni radnik se redovno javlja na telefonske pozive.	4,35	4,00
5. Administrativni radnik se nalazi na radnom mjestu u predviđenim terminima.	4,28	4,25
6. Administrativni radnik se prema studentima odnosi korektno i s poštovanjem.	4,54	4,30
7. Opća ocjena rada administrativnog osoblja.	4,58	4,30





Tabela 2: Procentualno učešće svake ocjene za svako pojedinačno pitanje

PITANJE	OCJENA				
	1	2	3	4	5
1	0%	0%	6,54%	41,12%	52,34%
2	0%	0%	9,47%	37,60%	52,93%
3	0%	0%	5,18%	46,48%	48,34%
4	0%	1,37%	9,57%	41,99%	47,07%
5	0%	2,25%	7,03%	50,78%	39,94%
6	0%	0%	7,22%	31,74%	61,04%
7	0%	0%	1,36%	39,26%	59,38%





5. ZAKLJUČAK

Rezultati ankete koju je provela Kancelarija za kvalitet preko koordinatora su zadovoljavajući, s tim što treba raditi na povećanju reprezentativnosti uzorka. Uzorak na osnovu kojeg je urađena analiza je manji nego što se željelo postići (Kancelarija za kvalitet je imala u cilju da anketu popuni minimalno 65% studenata), a jedan od razloga može biti taj što su u sedmici u kojoj je sprovedena anketa održani parcijalni ispiti iz nekoliko predmeta, što je uticalo na manje prisustvo studenata predavanjima i vježbama zbog spremanja studenata za parcijalne ispite.

Rezultati ankete Ocjena efikasnosti administrativnog osoblja pokazali su rast prosječnih ocjena svakog od sedam anketnih pitanja u akademskoj 2014./2015. godini u odnosu na prethodnu godinu. Zabilježen je rast prosječnih ocjena svakog pitanja za 10,4%, 9,93%, 9,93%, 8,75%, 0,71%, 5,58%, 6,51%, respektivno.

Prof. dr. sc. Cariša Bešić

