



REZULTATI PROVEDENE STUDENTSKE ANKETE

(Ocjena efikasnosti administrativnog osoblja)
Akadska godina 2015./2016.

Izradio: Komitet za osiguranje kvaliteta

Travnik, august 2016.





SADRŽAJ

1. AKTIVNOSTI NA PRIPREMI ANKETE	2
2. REALIZACIJA ANKETE	2
3. OBRADA REZULTATA ANKETE	3
4. REZULTATI ANKETE.....	4
5. ZAKLJUČAK	7





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 2015./2016. provela anketu Ocjena efikasnosti administrativnog osoblja. Na osnovu Odluke o provođenju anketiranja studenata i zaposlenih za akademsku 2015./2016., broj 01-01-05-02/16 od 12.05.2016. godine, anketa za studente Ocjena efikasnosti administrativnog osoblja je provedena u periodu od 06.06.2016. do 11.06.2016. 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- vrlodobar, 5- izvrstan).

2. REALIZACIJA ANKETE

Studenti su ankete popunjavali u period od 06.06.2016. do 11.06.2016. 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 1059 studenata u akademskoj 2015./2016. godini. Procentualno izraženo anketu je popunilo 99,53% studenata svih godina studija na IUT. Nevažećih listića je bilo 44 odnosno 4,15%.

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.



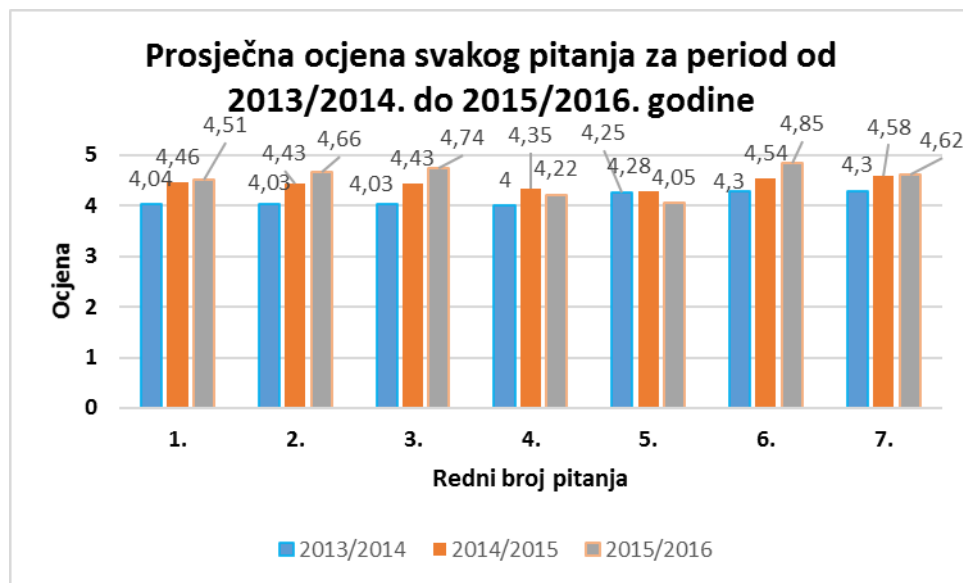
4. REZULTATI ANKETE

Tabela 1: Prosječna ocjena za svako pojedinačno anketno pitanje

PITANJE	PROSJEČNA OCJENA ZA 2015./2016.	PROSJEČNA OCJENA 2014./2015.	PROSJEČNA OCJENA 2013./2014.
1. Administrativni radnik me jasno uputio u obaveze i kriterije studiranja na IUT.	4,51	4,46	4,04
2. Administrativni radnik je redovno i na vrijeme odgovarao na moja pitanja.	4,66	4,43	4,03
3. Administrativni radnik je dostupan i susretljiv za konsultacije.	4,74	4,43	4,03
4. Administrativni radnik se redovno javlja na telefonske pozive.	4,22	4,35	4,00
5. Administrativni radnik se nalazi na radnom mjestu u predviđenim terminima.	4,05	4,28	4,25
6. Administrativni radnik se prema studentima odnosi korektno i s poštovanjem.	4,85	4,54	4,30
7. Opća ocjena rada administrativnog osoblja.	4,62	4,58	4,30



Na sljedećem grafiku može se vidjeti trend rasta, odnosno pada prosječne ocjene za svako pojedinačno anketno pitanje za posljednje tri akademske godine.



Na grafiku se jasno može vidjeti da li su prosječne ocjene padale ili rasle iz godine u godinu. Tako je prosječna ocjena za pitanja broj 1, 2, 3, 6 i 7 zabilježila rast u akademskoj 2015./2016. godini, u odnosu na prethodnu akademsku godinu, dok je prosječna ocjena za pitanja broj 4 i 5 zabilježila pad u akademskoj 2015./2016. godini.

U nastavku je prikazano tabelarno procentualno učešće svake ocjene za svako pojedinačno pitanje za akademsku 2015./2016. godinu.



Tabela 2 : Procentualno učešće svake ocjene za svako pojedinačno pitanje

PITANJE	OCJENA				
	1	2	3	4	5
1	0%	0%	9,41%	17,90%	72,70%
2	0%	0,40%	5,10%	13,13%	81,36%
3	0%	0%	2,69%	14,58%	82,73%
4	0%	1,48%	10,86%	35,58%	52,07%
5	0%	4,05%	11,95%	37,18%	46,82%
6	0%	0%	0%	12,38%	87,62%
7	0%	0%	3,92%	22,31%	73,76%



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, ali je dovoljan za analizu, 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 na neka od pitanja u akademskoj 2015./2016. godini u odnosu na prethodnu godinu. Zabilježen je rast prosječnih ocjena na pitanja 1, 2, 3, 6 i 7. Shodno tome možemo zaključiti da bi se u aspektu pitanja 4 i 5 moglo raditi na poboljšanju, s obzirom da su zabilježeni blagi padovi ocjena.