



# **REZULTATI PROVEDENE STUDENTSKE ANKETE**

**(Ocjena efikasnosti administrativnog osoblja)  
Akademska godina 2016./2017.**

**Izradio: Komitet za osiguranje kvaliteta**

Travnik, august 2017.





## SADRŽAJ:

1. AKTIVNOSTI NA PRIPREMI ANKETE .....	2
2. REALIZACIJA ANKETE .....	3
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 2016./2017. provela anketu Ocjena efikasnosti administrativnog osoblja. Na osnovu Odluke o provođenju anketiranja studenata i zaposlenih za akademsku 2016./2017., broj 01-01-05-02/17 od 18.05.2017. godine, anketa za studente Ocjena efikasnosti administrativnog osoblja je provedena u periodu od 12.06.2017. do 17.06.2017. 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 i to:

- 1- nedovoljan,
- 2- dovoljan,
- 3- dobar,
- 4- vrlo dobar,
- 5- izvrstan



## 2. REALIZACIJA ANKETE

Studenti su ankete popunjavali u period od 12.06.2017. do 17.06.2017. 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 1200 studenata u akademskoj 2016./2017. godini. Procentualno izraženo anketu je popunilo 90,56% studenata svih godina studija na IUT. Nevažećih listića je bilo 64 odnosno 5,33%.

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.



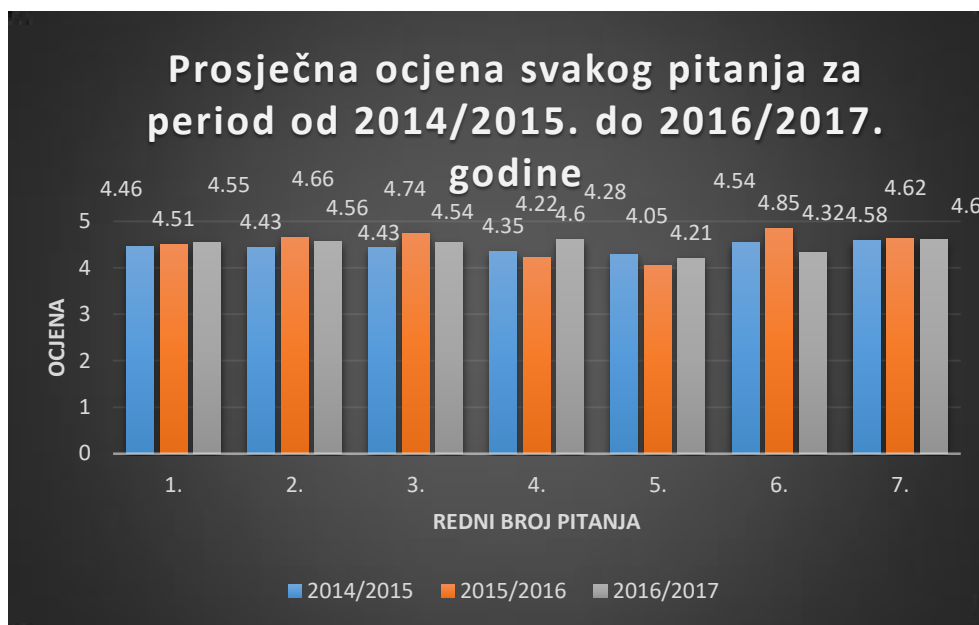
#### 4. REZULTATI ANKETE

Tabela 1: Prosječna ocjena za svako pojedinačno anketno pitanje

PITANJE	PROSJEČNA OCJENA ZA 2016./2017.	PROSJEČNA OCJENA 2015./2016.	PROSJEČNA OCJENA 2014./2015.
1. Administrativni radnik me jasno uputio u obaveze i kriterije studiranja na IUT.	<b>4,55</b>	4,51	4,46
2. Administrativni radnik je redovno i na vrijeme odgovarao na moja pitanja.	<b>4,56</b>	4,66	4,43
3. Administrativni radnik je dostupan i susretljiv za konsultacije.	<b>4,54</b>	4,74	4,43
4. Administrativni radnik se redovno javlja na telefonske pozive.	<b>4,60</b>	4,22	4,35
5. Administrativni radnik se nalazi na radnom mjestu u predviđenim terminima.	<b>4,21</b>	4,05	4,28
6. Administrativni radnik se prema studentima odnosi korektno i s poštovanjem.	<b>4,32</b>	4,85	4,54
7. Opća ocjena rada administrativnog osoblja.	<b>4,60</b>	4,62	4,58



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



Grafik 1. Prosječna ocjena svakog pitanja za period 2014/2015. do 2016/2017. 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, 4 i 5 zabilježila rast u akademskoj 2016./2017 godini, u odnosu na prethodnu akademsku godinu, dok je prosječna ocjena za pitanja broj 2, 3, 6 i 7 zabilježila pad u akademskoj 2016./2017. godini.

U nastavku je prikazano tabelarno procentualno učešće svake ocjene za svako pojedinačno pitanje za akademsku 2016/2017. godinu.



Tabela 2 : Procentualno učešće svake ocjene za svako pojedinačno pitanje

BROJ PITANJA	OCJENA				
	1	2	3	4	5
<b>1</b>	0 (0%)	6 (0,23%)	50 (2,89%)	388 (29,99%)	692 (66,87%)
<b>2</b>	0 (0%)	0 (0%)	60 (3,47%)	376 (29,01%)	700 (67,51%)
<b>3</b>	0 (0%)	16 (0,62%)	36 (2,09%)	401 (31,09%)	683 (66,19%)
<b>4</b>	0 (0%)	0 (0%)	25 (1,43%)	400 (30,59%)	711 (67,97%)
<b>5</b>	0 (0%)	31 (1,29%)	99 (6,21%)	609 (50,96%)	397 (41,52%)
<b>6</b>	0 (0%)	0 (0%)	135 (8,25%)	498 (40,55%)	503 (51,20%)
<b>7</b>	0 (0%)	0 (0%)	21 (1,21%)	413 (31,62%)	702 (67,17%)



## 5. ZAKLJUČAK

Rezultati ankete koju je provela Kancelarija za kvalitetet preko koordinatora su zadovoljavajući, s tim što su bile neke manje oscilacije u odnosu na prethodnu akademsku godinu. Uzorak na osnovu kojeg je urađena analiza je 90,56 % studenata, ali je dovoljan za analizu.

Rezultati ankete Ocjena efikasnosti administrativnog osoblja pokazali su rast prosječnih ocjena na neka od pitanja u akademskoj 2016./2017. godini u odnosu na prethodnu godinu. Zabilježen je rast prosječnih ocjena na pitanja 1, 4 i 5. Shodno tome možemo zaključiti da bi se u aspektu pitanja 2, 3, 6 i 7 moglo raditi na poboljšanju u narednom periodu, s obzirom da su zabilježeni blagi padovi ocjena. U konačnici prosječne ocjene su zadovoljavajuće za svako anketno pitanje, ali bez obzira na to Komitet će raditi na poboljšanju kvalitete administrativnog osoblja.

---

Prof. dr. sc. Cariša Bešić