



REZULTATI PROVEDENE STUDENTSKE ANKETE

(Ocjena efikasnosti administrativnog osoblja)
Akadska godina 2017./2018.

Izradio: Komitet za osiguranje kvaliteta

Travnik, august 2018.





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 2017./2018. provela anketu Ocjena efikasnosti administrativnog osoblja. Na osnovu Odluke o provođenju anketiranja studenata i zaposlenih za akademsku 2017./2018., broj 01-01-05-41/18 od 18.05.2018. godine, anketa za studente Ocjena efikasnosti administrativnog osoblja je provedena u periodu od 11.06.2018. do 16.06.2018. 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- zadovoljava,
- 3- dobar,
- 4- vrlo dobar,
- 5- izvrstan



2. REALIZACIJA ANKETE

Studenti su ankete popunjavali u period od 11.06.2018. do 16.06.2018. 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 1250 studenata u akademskoj 2017./2018. godini. Procentualno izraženo anketu je popunilo 90,00% studenata svih godina studija na IUT. Nevažećih listića je bilo 38 odnosno 3,04%.

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.



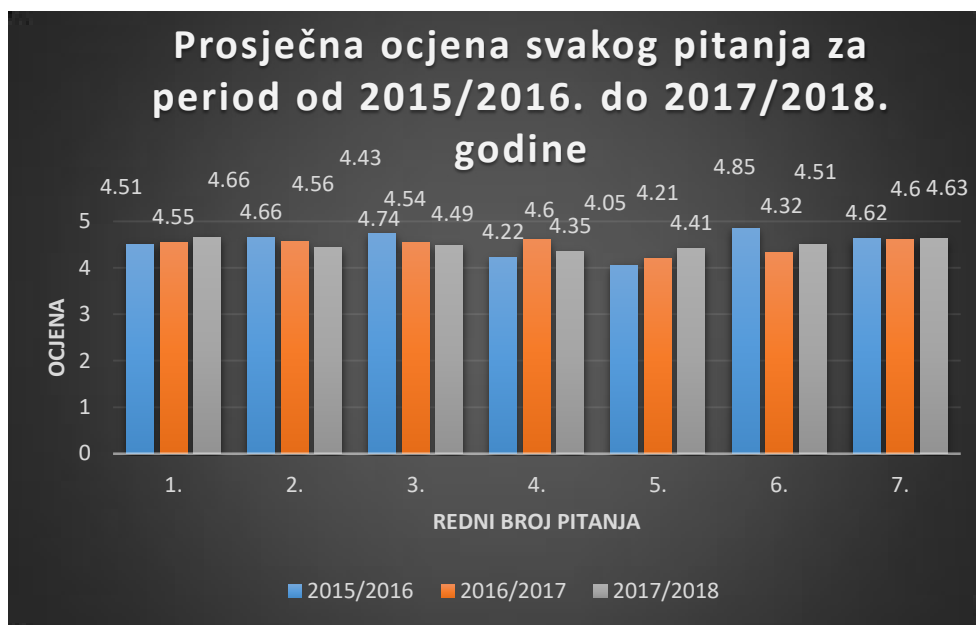
4. REZULTATI ANKETE

Tabela 1: Prosječna ocjena za svako pojedinačno anketno pitanje

PITANJE	PROSJEČNA OCJENA ZA 2017./2018.	PROSJEČNA OCJENA 2016./2017.	PROSJEČNA OCJENA 2015./2016.
1. Administrativni radnik me jasno uputio u obaveze i kriterije studiranja na IUT.	4,66	4,55	4,51
2. Administrativni radnik je redovno i na vrijeme odgovarao na moja pitanja.	4,43	4,56	4,66
3. Administrativni radnik je dostupan i susretljiv za konsultacije.	4,49	4,54	4,74
4. Administrativni radnik se redovno javlja na telefonske pozive.	4,35	4,60	4,22
5. Administrativni radnik se nalazi na radnom mjestu u predviđenim terminima.	4,41	4,21	4,05
6. Administrativni radnik se prema studentima odnosi korektno i s poštovanjem.	4,51	4,32	4,85
7. Opća ocjena rada administrativnog osoblja.	4,63	4,60	4,62



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 2015/2016. do 2017/2018. 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, 5, 6 i 7 zabilježila rast u akademskoj 2017./2018 godini, u odnosu na prethodnu akademsku godinu, dok je prosječna ocjena za pitanja broj 2, 3, 4 zabilježila pad u akademskoj 2017./2018. godini.

U nastavku je prikazano tabelarno procentualno učešće svake ocjene za svako pojedinačno pitanje za akademsku 2017/2018. godinu.



Tabela 2 : Procentualno učešće svake ocjene za svako pojedinačno pitanje

BROJ PITANJA	OCJENA				
	1	2	3	4	5
1	0 (0%)	0 (0%)	111 (5,90%)	192 (13,60%)	909 (80,50%)
2	0 (0%)	0 (0%)	159 (8,88%)	371 (27,63%)	682 (63,49%)
3	0 (0%)	78 (2,86%)	36 (1,98%)	307 (22,55%)	791 (72,61%)
4	0 (0%)	22 (0,83%)	202 (11,50%)	319 (24,21%)	669 (63,46%)
5	0 (0%)	0 (%)	151 (8,47%)	409 (30,59%)	652 (60,95%)
6	0 (0%)	0 (0%)	72 (3,95%)	451 (33,00%)	689 (63,04%)
7	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	450 (32,09%)	762 (67,91%)



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 90,00 % studenata, ali je dovoljan za analizu. Broj nevažećih listića je smanjen u odnosu na prethodnu akademsku godinu a broj uzoraka se povećao.

Rezultati ankete Ocjena efikasnosti administrativnog osoblja pokazali su rast prosječnih ocjena na neka od pitanja u akademskoj 2017./2018. godini u odnosu na prethodnu godinu. Zabilježen je rast prosječnih ocjena na pitanja 1, 5, 6 i 7. Shodno tome možemo zaključiti da bi se u aspektu pitanja 2, 3, i 4 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 za osiguranje kvaliteta će ukazati na to, a sve u cilju poboljšanja kvalitete administrativnog osoblja, odnosno svih anketnih pitanja koja su prikazana u ovoj anketi.

Prof. dr. sc. Cariša Bešić