



REZULTATI PROVEDENE STUDENTSKE ANKETE

**(Ocjena efikasnosti administrativnog osoblja)
Akademska godina 2018./2019.**

Izradio: Komitet za osiguranje kvaliteta

Travnik, april 2019.





SADRŽAJ:

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





1. AKTIVNOSTI NA PRIPREMI ANKETE

Kancelarija za osiguranje kvaliteta Internacionalnog univerziteta Travnik u Travniku (u daljem tekstu IUT) je, preko anketara, zajedno sa koordinatorima organizacionih jedinica-dekanima, u akademskoj 2018./2019. godini provela anketu Ocjena efikasnosti administrativnog osoblja. Na osnovu Odluke o provođenju anketiranja studenata i zaposlenih za akademsku 2018./2019., broj 01-01-02-02/19 od 18.02.2019. godine, anketa za studente Ocjena efikasnosti administrativnog osoblja je provedena u periodu od 04.03.2019. do 09.03.2019. 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 04.03.2019. do 09.03.2019. 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 1382 (1430) studenata u akademskoj 2018./2019. godini. Procentualno izraženo anketu je popunilo 96,64% studenata svih godina studija na IUT. Nevažećih listića je bilo 12 odnosno 0,84%.

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 2018./2019.	PROSJEČNA OCJENA 2017./2018.	PROSJEČNA OCJENA 2016./2017.
1. Administrativni radnik me	4,27	4,66	4,55

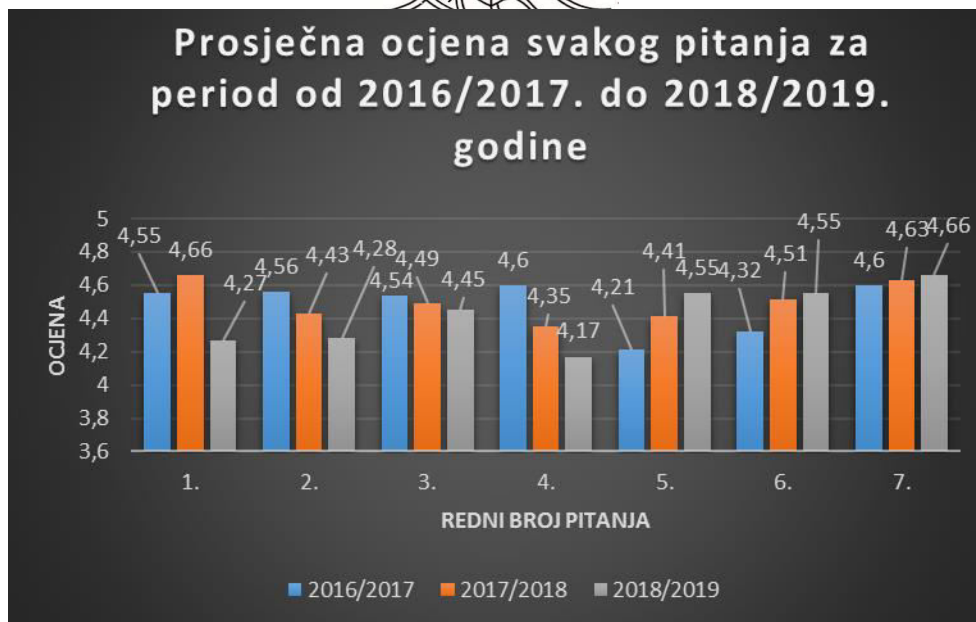




jasno uputio u obaveze i kriterije studiranja na IUT.			
2. Administrativni radnik je redovno i na vrijeme odgovarao na moja pitanja.	4,28	4,43	4,56
3. Administrativni radnik je dostupan i susretljiv za konsultacije.	4,45	4,49	4,54
4. Administrativni radnik se redovno javlja na telefonske pozive.	4,17	4,35	4,60
5. Administrativni radnik se nalazi na radnom mjestu u predviđenim terminima.	4,55	4,41	4,21
6. Administrativni radnik se prema studentima odnosi korektno i s poštovanjem.	4,55	4,51	4,32
7. Opća ocjena rada administrativnog osoblja.	4,66	4,63	4,60

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 Ankete – Ocjena efikasnosti administrativnog osoblja za period 2016/2017. do 2018/2019. 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 5, 6 i 7 zabilježila rast u akademskoj 2018./2019 godini, u odnosu na prethodnu akademsku godinu, dok je prosječna ocjena za pitanja broj 1,2, 3, 4 zabilježila pad u akademskoj 2018./2019. godini.

U nastavku je prikazano tabelarno procentualno učešće svake ocjene za svako pojedinačno pitanje za akademsku 2018./2019. godinu.

Tabela 2 : Procentualno učešće svake ocjene za svako pojedinačno pitanje ankete

BROJ PITANJA	OCJENA				
	1	2	3	4	5



1	0 (0%)	121 (4,14%)	218 (11,18%)	199 (13,60%)	832 (71,08%)
2	0 (0%)	93 (3,17%)	162 (8,29%)	382 (26,05%)	733 (62,49%)
3	0 (0%)	0 (0%)	178 (8,76%)	399 (26,19%)	793 (65,05%)
4	6 (0,11%)	120 (4,20%)	213 (11,19%)	331 (23,19%)	700 (61,31%)
5	0 (0%)	0 (0%)	153 (7,37%)	314 (20,16%)	903 (72,47%)
6	0 (0%)	0 (0%)	115 (5,53%)	382 (24,50%)	873 (69,97%)
7	0 (0%)	0 (0%)	27 (1,27%)	412 (25,81%)	931 (72,92%)

5. ZAKLJUČAK

Rezultati ankete koju je provela Kancelarija za osiguranje kvaliteta preko anketara, te koordinatora organizacionih jedinica su zadovoljavajući, s tim što su bile neke manje oscilacije u odnosu na prethodnu akademsku godinu. Uzorak na osnovu kojeg je urađena analiza je 96,64 % studenata. 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 2018/2019. godini u odnosu na prethodnu godinu. Zabilježen je rast prosječnih ocjena na pitanja 5, 6 i 7. Shodno tome možemo zaključiti da bi se u aspektu pitanja 1, 2, 3, i 4 moglo raditi na poboljšanju u narednom periodu, 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 rezultate ankete a sve u cilju poboljšanja ocjena svih anketnih pitanja koja su prikazana, odnosno kvaliteta i poboljšanja administrativnog osoblja.

Predsjednik komiteta za osiguranje kvaliteta

Prof. dr. sc. Cariša Bešić

