

Klasa: 003-01/18-01/44
Urbroj: 2196-115/18-01-10
U Vukovaru, 10. rujna 2018. godine

Temeljem članka članka 47. Statuta Veleučilišta "Lavoslav Ružička" u Vukovaru, Stručno vijeće na 44. redovitoj sjednici održanoj dana 10. rujna 2018. godine, u akademskoj 2017./2018. godini, pod točkom 9. dnevnog reda donosi sljedeću

ODLUKU

I.

Usvaja se vrednovanje kvalitete rada stručnih službi u ak. god. 2017./2018.-izvješće o rezultatima anketiranja.

II.

Vrednovanje kvalitete rada stručnih službi u ak. god. 2017./2018.-izvješće o rezultatima anketiranja, sastavni je dio ove Odluke.

III.

Ova Odluka stupa na snagu danom donošenja.

DEKAN

Doc. dr. sc. Mirko Smoljić, prof. v. š.

Dostaviti:

1. Odbor za kvalitetu
2. Tajništvo
3. Pismohrana



VELEUČILIŠTE "LAVOSLAV RUŽIČKA" U VUKOVARU
COLLEGE OF APPLIED SCIENCES LAVOSLAV RUŽIČKA IN VUKOVAR

www.vevu.hr



Br. dok.: 12/2018/CzK

Vukovar, 19. srpnja 2018. god.

VREDNOVANJE KVALITETE RADA STRUČNIH SLUŽBI

Izvešće o rezultatima anketiranja

Vukovar, srpanj 2018.

VREDNOVANJE KVALITETE RADA STRUČNIH SLUŽBI

Izvešće o rezultatima anketiranja studenata o zadovoljstvu kvalitetom rada administrativnog osoblja u ak. god. 2017./2018.

METODOLOGIJA

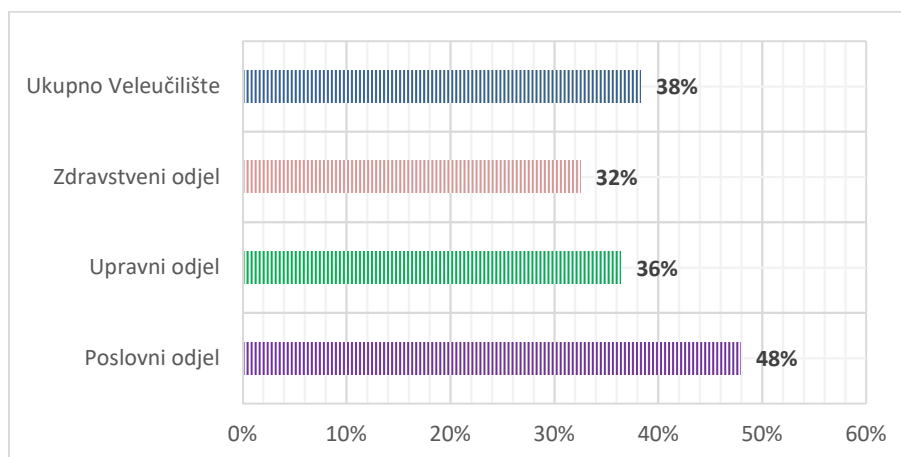
Sustav za osiguravanje i unaprjeđivanje kvalitete na Veleučilištu „Lavoslav Ružička“ predviđa provedbu vrednovanja kvalitete rada stručnih službi na godišnjoj razini. Anketiranje studenata o zadovoljstvu kvalitetom rada administrativnog osoblja (stručnih službi) za ak. god. 2017./2018. provedeno je u razdoblju od 21. svibnja do 15. lipnja 2018. godine. Anketiranje je dobrovoljno i anonimno, a provedeno je na svim odjelima Veleučilišta.

Studenti su anketni upitnik ispunjavali ručno (metoda papir-olovka) na mentorskim sastancima. Prije ispunjavanja anketnih upitnika mentori su upoznali studente sa svrhom anketiranja te sadržajem i načinom popunjavanja anketnog upitnika. Studenti su se ocjenjivali pojedine tvrdnje u anketnom upitniku sljedećim ocjenama: 0 – ne mogu procijeniti, 1 – u potpunosti sam nezadovoljan/na, 2- nezadovoljan/na sam, 3-niti sam zadovoljan/na niti sam nezadovoljan/na, 4 – djelomično sam zadovoljan/na, 5 – zadovoljan/na sam.

IZLAZNOST

Anketu je ispunilo 320 studenata/ica što čini 38% svih studenata Veleučilišta. Prema ukupnom broju studenata koji studiraju na pojedinom odjelu Veleučilišta, anketu je ispunilo 48% studenata Poslovnog odjela, 36% studenata Upravnog odjela i 32% studenata Odjela za zdravstvene studije. Sedam ispitanika nije odgovorilo na postavljeno pitanje.

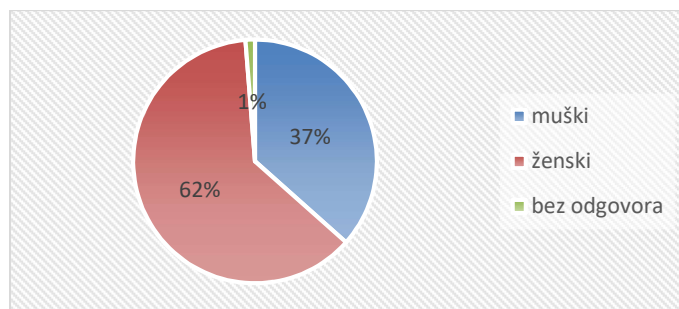
Grafikon 1. Izlaznost studenata po Odjelima i ukupno za Veleučilište



REZULTATI**Značajke ispitanika**

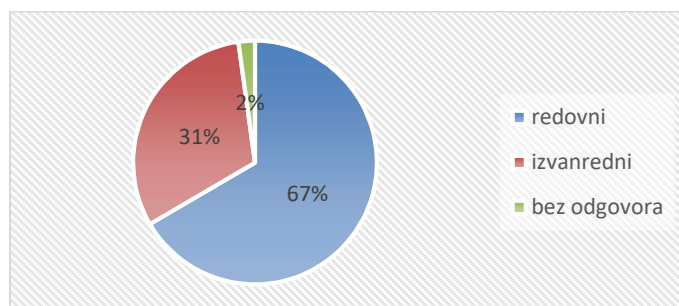
U postupku anketiranja sudjelovalo je ukupno 320 studenata što čini 38% svih studenata koji studiraju na Veleučilištu. Anketom je obuhvaćeno 199 ispitanika ženskog spola (62% ukupno anketiranih) i 117 ispitanika muškog spola (37% ukupno anketiranih). Četvoro ispitanika (1% ukupnog broja ispitanika) nije odgovorilo na postavljeno pitanje.

Grafikon 2. Udio ispitanika prema spolu



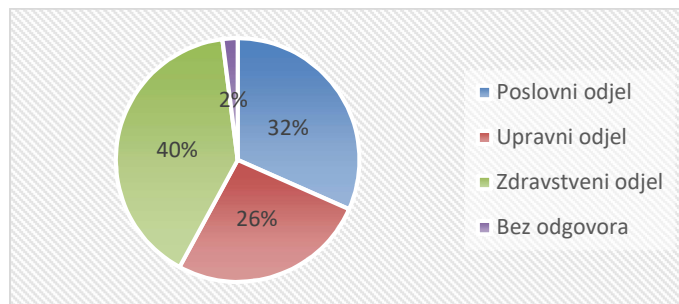
S obzirom na način studiranja, od ukupnog broja anketiranih 213 ispitanika (67%) su redovni studenti, 100 ispitanika (31%) su izvanredni studenti, dok sedam ispitanika (2%) nije odgovorilo na pitanje.

Grafikon 3. Udio ispitanika prema načinu studiranja



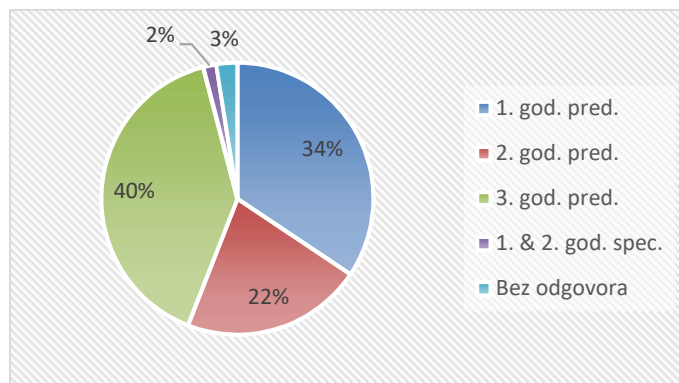
Anketiranju je pristupio 101 student (32% ukupnog broja ispitanika) Poslovnog odjela, 84 studenata (26%) Upravnog odjela te 128 studenata (40%) Odjela za zdravstvene studije (123 studenata s preddiplomskog stručnog studija i 5 studenata sa specijalističkog diplomskog stručnog studija). Sedam studenata (2% ukupnog broja ispitanika) nije odgovorilo na postavljeno pitanje.

Grafikon 4. Udio ispitanika prema odjelima Veleučilišta



Prema godini studiranja, 110 student (34% ukupnog broja anketiranih) s 1. godine preddiplomskog studija pristupilo je anketiranju, 69 studenata (22%) s 2. godine preddiplomskog studija te 128 studenta (40%) s 3. godine preddiplomskog studija. Anketiranju je pristupilo pet studenata (2%) s 1. godine te niti jedan student s 2. godine specijalističkog diplomskog stručnog studija. Osam studenata (3%) nije odgovorilo na postavljeno pitanje.

Grafikon 5. Udio ispitanika prema godini studija



Prosječne ocjene stručnih službi (administrativnog osoblja)

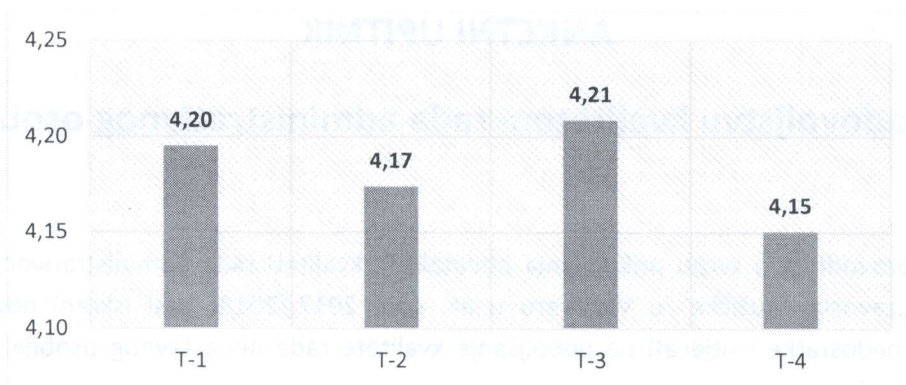
Anketiranjem stručnih službi obuhvaćeno je ocjenjivanje rada zaposlenika u studentskoj referadi i knjižnici. Anketni upitnik se sastoji od četiri tvrdnje koje su studenti ocjenjivali ocjenama od 1 (u potpunosti sam nezadovoljan/na) do 5 (u potpunosti sam zadovoljan/na). Ocjena 0 (nula) ukazivala je na nemogućnost procjene tvrdnje (ne mogu procijeniti).

Ukupna prosječna ocjena o zadovoljstvu kvalitetom rada stručnih službi za ak. god. 2017./2018. iznosi 4,18. Najvećom ocjenom studenti su ocijenili poštivanje dogovorenih rokova (prosječna ocjena 4,21), a najmanjom ocjenom ljubaznost i susretljivost zaposlenika stručnih službi u komunikaciji sa studentima (prosječna ocjena 4,15).

Tablica 1. Prosječne ocjene prema pojedinim tvrdnjama u anketnom upitniku

#	Tvrdnja	Prosječna ocjena
1.	Dostupan/na je u radno vrijeme.	4,20
2.	Redovito odgovara na upite postavljene elektronskom poštom ili telefonom.	4,17
3.	Drži se dogovorenih rokova.	4,21
4.	U komunikaciji sa studentima je ljubazan i susretljiv.	4,15
---	Ukupno	4,18

Grafikon 6. Prosječne ocjene kvalitete rada stručnih službi



Studenti su imali mogućnost upisivanja komentara na anketnom upitniku. Ukupno je 29 anketnih upitnika sadržavalo komentare, što čini 9% od ukupnog broja anketnih upitnika. Većina komentara odnosila se na radno vrijeme stručnih službi i komunikaciju sa zaposlenicima. Uvid u komentare ima uprava Veleučilišta.

Pojedinačni rezultati anketiranja (po zaposlenicima) dostupni su zaposlenicima stručnih službi i upravi Veleučilišta te se koriste u svrhu osiguravanja kvalitete rada stručnih službi (administrativnog osoblja) u budućem razdoblju.

Obrada podataka: Igor Bilandžić, ing.

Izvešće izradio: dr. sc. Slobodan Stojanović, prof. v. š.

Voditelj Centra za kvalitetu

dr. sc. Slobodan Stojanović, prof. v. š.

Prilog 1.

ANKETNI UPITNIK

o zadovoljstvu kvalitetom rada administrativnog osoblja

Poštovani/a,

ovu anketu provodimo u svrhu prikupljanja podataka o kvaliteti rada administrativnog osoblja na Veleučilištu „Lavoslav Ružička“ u Vukovaru u ak. god. 2017./2018. Vaši iskreni odgovori mogu upozoriti na nedostatke i utjecati na poboljšanje kvalitete rada nenastavnog osoblja. Anketa je u potpunosti anonimna.

Unaprijed Vam zahvaljujemo na strpljenju i utrošenom vremenu!

Molim vas da slijedeće tvrdnje ocijenite ocjenom od 0 do 5 gdje 0 znači – ne mogu procijeniti, 1 – u potpunosti sam nezadovoljan/na, 2- nezadovoljan/na sam, 3-niti sam zadovoljan/na niti sam nezadovoljan/na, 4 – djelomično sam zadovoljan/na, 5 – zadovoljan/na sam.

MARIJANA HUTZ – KNJIŽNIČARKA						
1. Dostupna je u radno vrijeme.	1	2	3	4	5	0
2. Redovito odgovara na upite postavljene elektronskom poštom ili telefonom.	1	2	3	4	5	0
3. Drži se dogovorenih rokova.	1	2	3	4	5	0
4. U komunikaciji sa studentima je ljubazna i susretljiva.	1	2	3	4	5	0
ANTUN NOVINC – VODITELJ STUDENTSKE REFERADE (preddiplomski stručni studij „Trgovina“, preddiplomski stručni „Upravni studij“)						
1. Dostupan je u radno vrijeme.	1	2	3	4	5	0
2. Redovito odgovara na upite postavljene elektronskom poštom ili telefonom.	1	2	3	4	5	0
3. Drži se dogovorenih rokova.	1	2	3	4	5	0
4. U komunikaciji sa studentima je ljubazan i susretljiv.	1	2	3	4	5	0
VLATKA OREŠKOVIĆ – STUDENTSKA REFERADA (preddiplomski stručni studij „Fizioterapija“, specijalistički diplomski stručni studij „Preventivna fizioterapija“)						
1. Dostupna je u radno vrijeme.	1	2	3	4	5	0
2. Redovito odgovara na upite postavljene elektronskom poštom ili telefonom.	1	2	3	4	5	0
3. Drži se dogovorenih rokova.	1	2	3	4	5	0
4. U komunikaciji sa studentima je ljubazna i susretljiva.	1	2	3	4	5	0

Komentari / sugestije:

Upišite Vašu godinu rođenja: _____

SPOL

- a) muški
- b) ženski

STATUS

- a) redovan student
- b) izvanredan student

STUDIJ

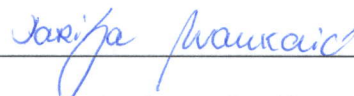
- a) preddiplomski stručni studij „Trgovina“
- b) preddiplomski stručni „Upravni studij“
- c) preddiplomski stručni studij „Fizioterapija“
- d) specijalistički diplomski stručni studij „Preventivna fizioterapija“

GODINA STUDIRANJA

- a) prva godina stručnog studija
- b) druga godina stručnog studija
- c) treća godina stručnog studija
- d) prva godina specijalističkog studija
- e) druga godina specijalističkog studija

Izvešće o rezultatima anketiranja studenata o zadovoljstvu kvalitetom rada administrativnog osoblja u ak. god. 2017./2018. – Vrednovanje kvalitete rada stručnih službi – usvojeno je na 6. sjednici Odbora za kvalitetu Veleučilišta „Lavoslav Ružička“ u Vukovaru, održanoj 6. rujna 2018. godine.

Predsjednica Odbora za kvalitetu



mr. sc. Darija Ivanković, v. pred.