



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

www.vevu.hr

Klasa: 003-01/19-03/25  
Urbroj: 2196-115/19-01-14  
U Vukovaru, 16. prosinca 2019. godine

Na temelju članka 47. Statuta Veleučilišta „Lavoslav Ružička“ u Vukovaru, Stručno vijeće Veleučilišta „Lavoslav Ružička“ u Vukovaru na 25. redovitoj sjednici održanoj 16. prosinca 2019. godine, u akademskoj 2019./2020. godini, pod točkom 12. dnevnog reda donosi

**ODLUKU**

**I.**

Usvaja se vrednovanje kvalitete rada stručnih službi za ak. god. 2018./2019.-izvješće o rezultatima anketiranja.

**II.**

Vrednovanje kvalitete rada stručnih službi za ak. god. 2018./2019.-izvješće o rezultatima anketiranja, sastavni je dio ove Odluke.

**III.**

Ova Odluka stupa na snagu dan nakon donošenja.



Dr. sc. Željko Sudarić, v. pred.

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](http://www.vevu.hr)

---

Br. dok.: 15/2019/CzK

Vukovar, 8. studenog 2019. god.

# **VREDNOVANJE KVALITETE RADA STRUČNIH SLUŽBI**

**Izvešće o rezultatima anketiranja  
za ak. god. 2018./2019.**

**Vukovar, studeni 2019.**

## VREDNOVANJE KVALITETE RADA STRUČNIH SLUŽBI

### Izvešće o rezultatima anketiranja studenata o zadovoljstvu kvalitetom rada administrativnog osoblja za ak. god. 2018./2019.

#### METODOLOGIJA

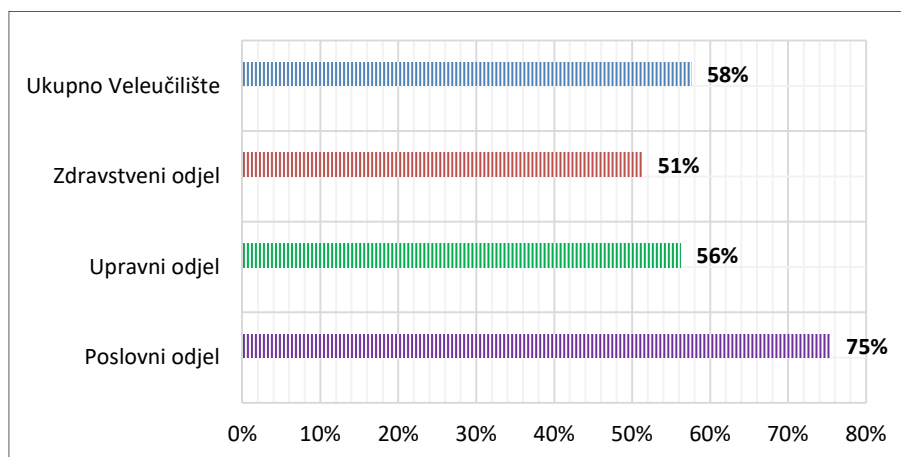
Sustav za osiguravanje i unaprjeđivanje kvalitete na Veleučilištu „Lavoslav Ružička“ predviđa provedbu vrednovanja kvalitete rada stručnih službi na godišnjoj razini. Anketiranje studenata o zadovoljstvu kvalitetom rada administrativnog osoblja (stručnih službi) za ak. god. 2018./2019. provedeno je u razdoblju od 20. svibnja do 16. lipnja 2019. 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 350 studenata/ica što čini 58% studenata Veleučilišta koji su mogli pristupiti anketiranju. Promatrano prema odjelima Veleučilišta, anketu je ispunilo 75% studenata Poslovnog odjela, 56% studenata Upravnog odjela i 51% studenata Odjela za zdravstvene studije. Dvoje ispitanika nije odgovorilo na postavljeno pitanje. Podaci o broju studenata koji su imali pravo i mogućnost sudjelovanja u anketiranju odnose se na 1. lipnja 2019. godine. Zbog promijenjene metodologije određivanja broja studenata koji mogu sudjelovati u anketiranju, podaci o izlaznosti nisu usporedivi s prethodnom akademskom godinom.

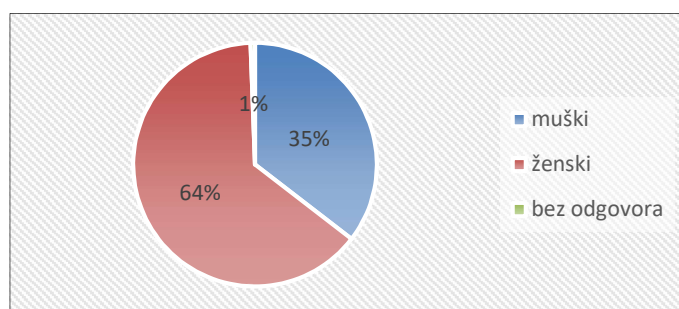
Grafikon 1. Izlaznost studenata po Odjelima i ukupno za Veleučilište



**REZULTATI****Značajke ispitanika**

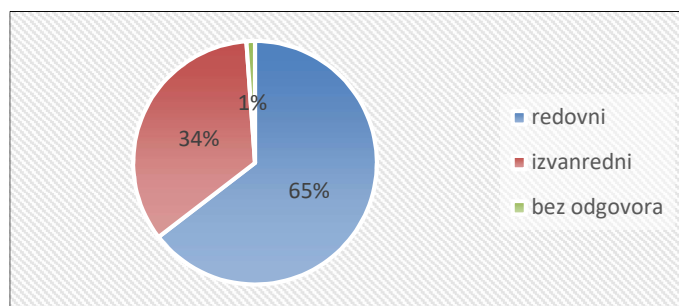
U postupku anketiranja sudjelovalo je ukupno 350 studenata (30 studenata više u odnosu na ak. god. 2017./2018.) što čini 58% ukupnog broja studenata Veleučilišta koji su mogli pristupiti anketiranju. Anketom je obuhvaćeno 224 ispitanika ženskog spola (64% ukupno anketiranih) i 124 ispitanika muškog spola (35% ukupno anketiranih). Dvoje ispitanika (1% ukupnog broja ispitanika) nije odgovorilo na postavljeno pitanje.

Grafikon 2. Udio ispitanika prema spolu



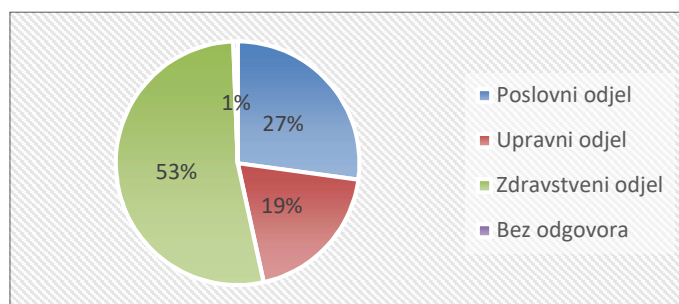
S obzirom na način studiranja, od ukupnog broja anketiranih 226 ispitanika (65%) su redovni studenti, 120 ispitanika (34%) su izvanredni studenti, dok četvero ispitanika (1%) nije odgovorilo na pitanje.

Grafikon 3. Udio ispitanika prema načinu studiranja



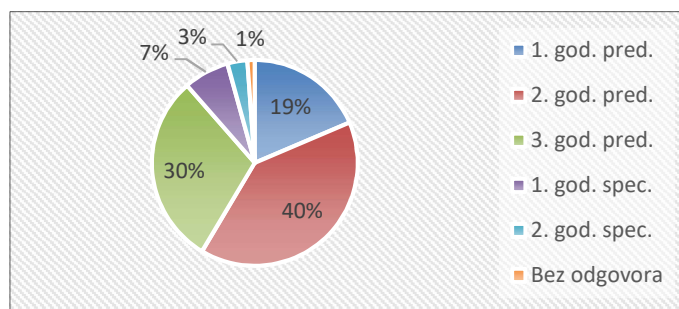
Anketiranju je pristupio 95 studenata (27% ukupnog broja ispitanika) Poslovnog odjela, 68 studenata (19%) Upravnog odjela te 185 studenata (53%) Odjela za zdravstvene studije (149 studenata s preddiplomskog stručnog studija i 36 studenata sa specijalističkog diplomskog stručnog studija). Dvoje studenata (1% ukupnog broja ispitanika) nije odgovorilo na postavljeno pitanje.

Grafikon 4. Udio ispitanika prema odjelima Veleučilišta



Prema godini studiranja, 65 studenata (19% ukupnog broja anketiranih) s 1. godine preddiplomskog studija pristupilo je anketiranju, 140 studenata (40%) s 2. godine preddiplomskog studija te 105 studenata (30%) s 3. godine preddiplomskog studija. Anketiranju je pristupilo 25 studenata (7%) s 1. godine te 11 studenata (3%) s 2. godine specijalističkog diplomskog stručnog studija. Četvero studenata (1%) nije odgovorilo na postavljeno pitanje.

Grafikon 5. Udio ispitanika prema godini studija



### **Prosječne ocjene stručnih službi (administrativnog osoblja)**

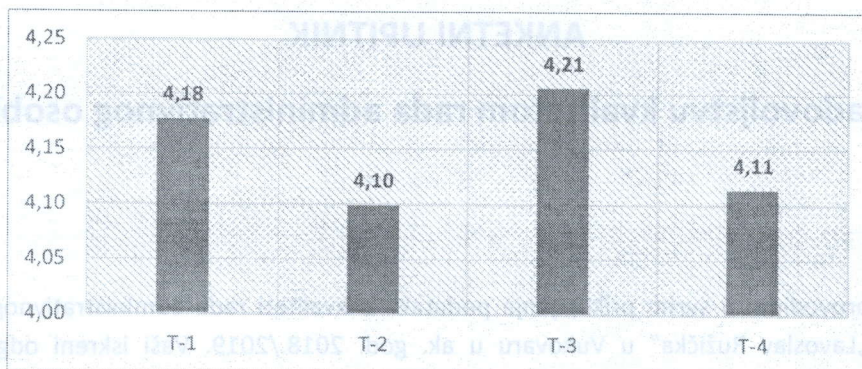
Anketiranjem stručnih službi obuhvaćeno je ocjenjivanje rada zaposlenika u studentskoj referadi i knjižnici. Anketni upitnik se sastoji od četiri tvrdnje koje su studenti ocjenjivali ocjenama od 1 (u potpunosti sam nezadovoljan/na) do 5 (u potpunosti sam zadovoljan/na). Ocjena 0 (nula) ukazivala je na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

Ukupna prosječna ocjena o zadovoljstvu kvalitetom rada stručnih službi za ak. god. 2018./2019. iznosi 4,15 što je za 0,72% manje u odnosu na prethodnu ak. god. 2017./2018. Najvećom ocjenom studenti su ocijenili poštivanje dogovorenih rokova (prosječna ocjena 4,21), a najmanjom ocjenom redovito odgovaranje na upite postavljene elektronskom poštom ili telefonom (prosječna ocjena 4,10).

Tablica 1. Prosječne ocjene prema pojedinim tvrdnjama u anketnom upitniku

#	Tvrdnja	Prosječna ocjena
1.	Dostupan/na je u radno vrijeme.	4,18
2.	Redovito odgovara na upite postavljene elektronskom poštom ili telefonom.	4,10
3.	Drži se dogovorenih rokova.	4,21
4.	U komunikaciji sa studentima je ljubazan i susretljiv.	4,11
---	<b>Ukupno</b>	<b>4,15</b>

Grafikon 6. Prosječne ocjene kvalitete rada stručnih službi



Studenti su imali mogućnost upisivanja komentara na anketnom upitniku. Ukupno je 20 anketnih upitnika sadržavalo komentare što čini 5,71% od ukupnog broja anketnih upitnika. Većina komentara odnosila se na profesionalnost rada stručnih službi i komunikaciju sa studentima. 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.

Izvješće 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. 2018./2019. 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.

<b>MARIJANA HUTZ - KNJIŽNIČARKA</b>							
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

<b>ANTUN NOVINC – VODITELJ STUDENTSKE REFERADE (preddiplomski stručni studij „Trgovina“, preddiplomski stručni „Upravni studij“)</b>							
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

<b>VLATKA OREŠKOVIĆ – STUDENTSKA REFERADA (preddiplomski stručni studij „Fizioterapija“, specijalistički diplomski stručni studij „Preventivna fizioterapija“)</b>							
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

**STUDIJ**

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

**STATUS**

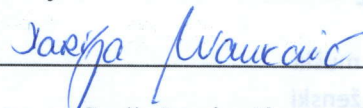
- a) redovan student
- b) izvanredan student

**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 studij

Izvešće o rezultatima anketiranja studenata o zadovoljstvu kvalitetom rada administrativnog osoblja u ak. god. 2018./2019. – Vrednovanje kvalitete rada stručnih službi – usvojeno je na 10. sjednici Odbora za kvalitetu Veleučilišta „Lavoslav Ružička“ u Vukovaru, održanoj 25. studenog 2019. godine.

Predsjednica Odbora za kvalitetu



mr. sc. Darija Ivanković, v. pred.