



KLASA: 003-01/20-03/39
URBROJ: 2196-115/01-20-25
U Vukovaru, 30. rujna 2020. godine

Na temelju članka 47. Statuta Veleučilišta „Lavoslav Ružička“ u Vukovaru, Stručno vijeće Veleučilišta „Lavoslav Ružička“ u Vukovaru na 39. redovitoj sjednici održanoj 30. rujna 2020. godine, u akademskoj 2019./2020. godini, pod točkom 24. dnevnog reda donosi sljedeću

ODLUKU

I.

Usvaja se vrednovanje kvalitete rada stručnih službi za ak. god. 2019./2020. – izvješće o rezultatima anketiranja.

II.

Vrednovanje kvalitete rada stručnih službi za ak. god. 2019./2020. – izvješće o rezultatima anketiranja, sastavni je dio ove Odluke.

III.

Ova Odluka stupa na snagu dan nakon donošenja.

Dekan

dr. sc. Željko Sudarić, prof. v. š.

Dostaviti:

1. Prodekanica za nastavu i studente mr. sc. Darija Ivanković, v. pred.
2. Tajništvo
3. Pismohrana



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

www.vevu.hr



Br. dok.: 17/2020/CzK

Vukovar, 31. srpnja 2020. god.

VREDNOVANJE KVALITETE RADA STRUČNIH SLUŽBI

**Izvešće o rezultatima anketiranja
za ak. god. 2019./2020.**

Vukovar, srpanj 2020.

VREDNOVANJE KVALITETE RADA STRUČNIH SLUŽBI

Izješće o rezultatima anketiranja studenata o zadovoljstvu kvalitetom rada administrativnog osoblja za ak. god. 2019./2020.

METODOLOGIJA

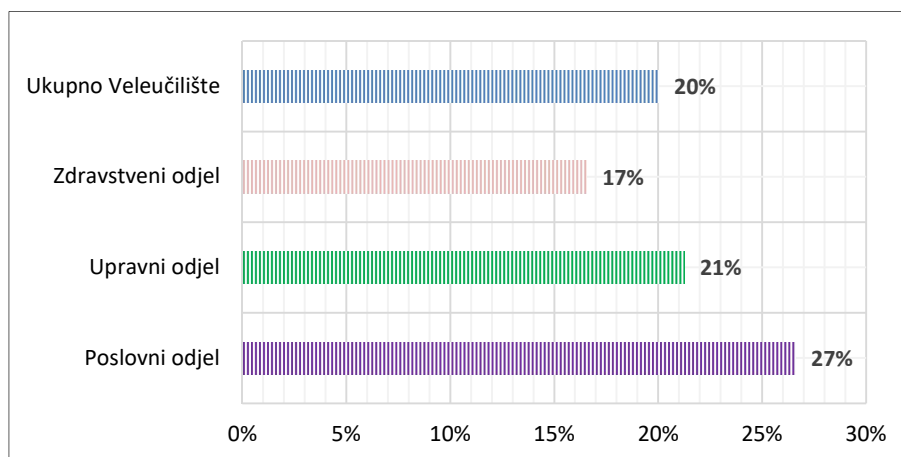
Sustav za osiguravanje i unaprjeđivanje kvalitete na Veleučilištu „Lavoslav Ružička“ predviđa provedbu vrednovanja kvalitete rada stručnih službi na godišnjoj razini. Anketiranje studenata o zadovoljstvu kvalitetom rada administrativnog osoblja (stručnih službi) za ak. god. 2019./2020. provedeno je zbog epidemiološke situacije online pomoću Google obrasca u razdoblju od 4. lipnja do 17. srpnja 2020. godine. Anketiranje je bilo dobrovoljno i u potpunosti anonimno te je provedeno na svim odjelima Veleučilišta.

Sadržaj anketnog upitnika usvojen je na 12. sjednici Odbora za kvalitetu održanoj 22. svibnja 2020. godine. Mentori su e-mailom obavijestili studente o provedbi ankete te je obavijest o anketiranju bila objavljena na mrežnim stranicama Veleučilišta. Studenti su 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 – u potpunosti sam zadovoljan/na.

IZLAZNOST

Anketu je ispunilo 153 studenata što čini 20% studenata Veleučilišta koji su mogli pristupiti anketiranju. U odnosu na prethodnu ak. godinu 2019./2020. broj anketiranih smanjio se za 56% što je posljedica epidemiološke situacije u vezi COVID-19, provedbe nastave na daljinu te anketiranja online pomoću Google obrasca. Unatoč obavijestima mentora i objavama na mrežnim stranicama Veleučilišta te dugom razdoblju anketiranja, odaziv studenata nije bio zadovoljavajući. Promatrano prema odjelima, anketu je ispunilo 75% studenata Poslovnog odjela, 21% studenata Upravnog odjela i 17% studenata Odjela za zdravstvene studije. Podaci o broju studenata koji su imali pravo i mogućnost sudjelovanja u anketiranju odnose se na 1. lipnja 2020. godine.

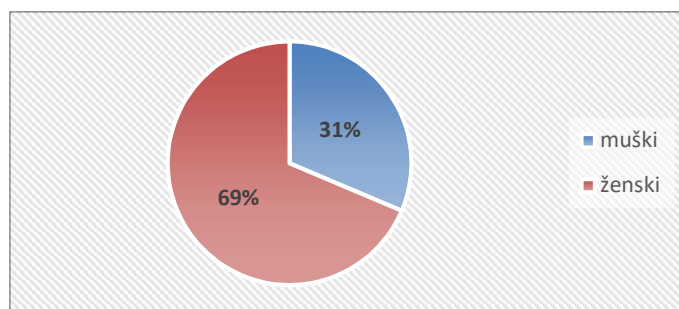
Grafikon 1. Izlaznost studenata po Odjelima i ukupno za Veleučilište



REZULTATI**Značajke ispitanika**

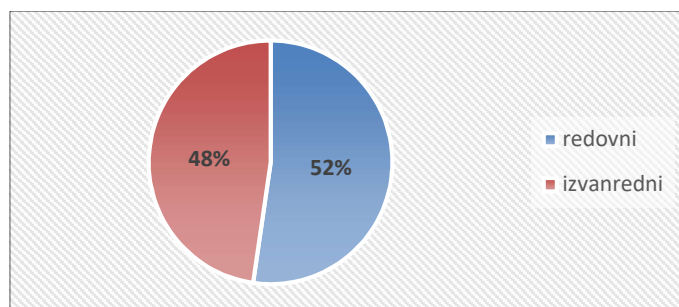
U postupku anketiranja sudjelovalo je ukupno 153 studenata što čini 20% ukupnog broja studenata Veleučilišta koji su mogli pristupiti anketiranju. Anketom je obuhvaćeno 105 ispitanika ženskog spola (69% ukupno anketiranih) i 48 ispitanika muškog spola (31% ukupno anketiranih).

Grafikon 2. Udio ispitanika prema spolu



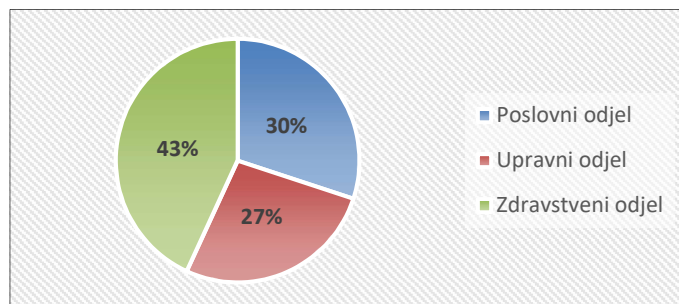
S obzirom na način studiranja, od ukupnog broja anketiranih 80 ispitanika (52%) su redovni studenti, a 73 ispitanika (48%) su izvanredni studenti.

Grafikon 3. Udio ispitanika prema načinu studiranja



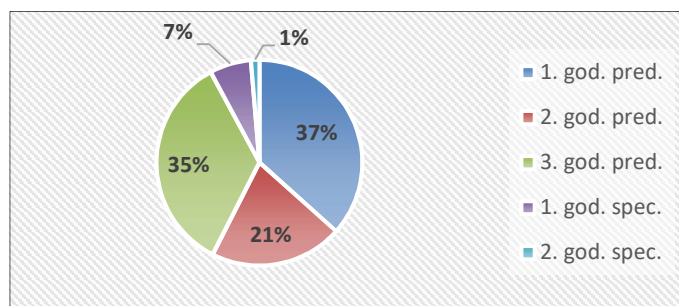
Anketiranju je pristupio 46 studenata (30% ukupnog broja ispitanika) Poslovnog odjela, 41 student (27%) Upravnog odjela te 66 studenata (43%) Odjela za zdravstvene studije (53 studenata s preddiplomskog stručnog studija i 13 studenata sa specijalističkog diplomskog stručnog studija).

Grafikon 4. Udio ispitanika prema odjelima Veleučilišta



Prema godini studiranja, 56 studenata (37% ukupnog broja anketiranih) s 1. godine preddiplomskog studija pristupilo je anketiranju, 32 studenata (21%) s 2. godine preddiplomskog studija te 53 studenta (35%) s 3. godine preddiplomskog studija. Anketiranju je pristupilo 10 studenata (7%) s 1. godine te dvoje studenata (1%) s 2. godine specijalističkog diplomskog stručnog studija.

Grafikon 5. Udio ispitanika prema godini studija



Prosječne ocjene stručnih službi (administrativnog osoblja)

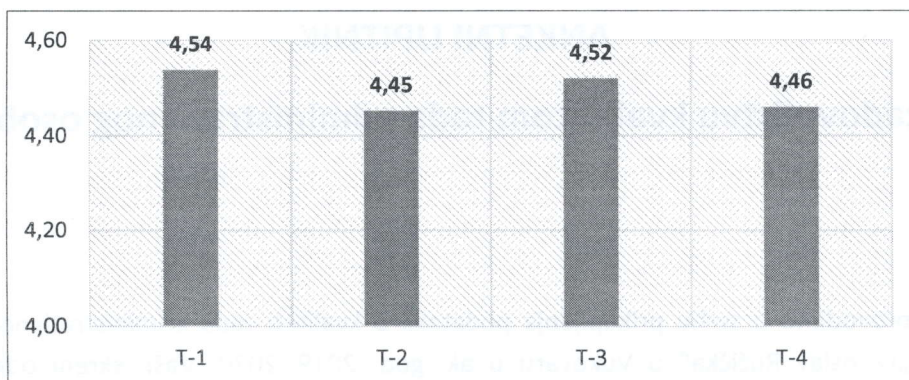
Anketiranjem stručnih službi obuhvaćeno je ocjenjivanje rada zaposlenika u studentskoj referadi i knjižnici. Anketni upitnik se sastoji od četiri tvrdnje koje su studenti ocjenjivali ocjenama od 1 (u potpunosti sam nezadovoljan/na) do 5 (u potpunosti sam zadovoljan/na). Ocjena 0 (nula) ukazivala je na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

Ukupna prosječna ocjena o zadovoljstvu kvalitetom rada stručnih službi za ak. god. 2019./2020. iznosi 4,49 što je više u odnosu na ocjenu 4,15 za prethodnu ak. god. 2018./2019. Najvećom ocjenom studenti su ocijenili dostupnost zaposlenika u radno vrijeme (prosječna ocjena 4,54), a najmanjom ocjenom redovito odgovaranje na upite postavljene elektronskom poštom ili telefonom (prosječna ocjena 4,45). Potrebno je istaknuti kako su studenti sve tvrdnje ocijenili visokim ocjenama i to u uskom rasponu od 4,45 do 4,54 što ukazuje na zadovoljstvo studenata radom zaposlenika i učinkovitošću funkcioniranja knjižnice i studentske referade.

Tablica 1. Prosječne ocjene prema pojedinim tvrdnjama u anketnom upitniku

#	Tvrdnja	Prosječna ocjena
1.	Dostupan/na je u radno vrijeme.	4,54
2.	Redovito odgovara na upite postavljene elektronskom poštom ili telefonom.	4,45
3.	Drži se dogovorenih rokova.	4,52
4.	U komunikaciji sa studentima je ljubazan/na i susretljiv/a.	4,46
---	Ukupno	4,49

Grafikon 6. Prosječne ocjene kvalitete rada stručnih službi



Studenti su imali mogućnost upisivanja komentara i prijedloga na anketnom upitniku te je ukupno devet studenata ostavilo komentare što čini 5,88% od ukupnog broja ispitanika. Svi komentari pozitivnog su karaktera. 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 i izrada izvješća:

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. 2019./2020. 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 – u potpunosti sam zadovoljan/na.

TATJANA IVIĆ LOVRINOVIĆ – 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

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

MARIJA TOT – STUDENTSKA REFERADA

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

ANDRIJANA VINKOVIĆ – STUDENTSKA REFERADA

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

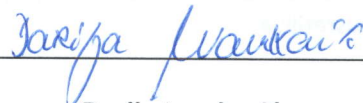
- a) redovan student
- b) izvanredan student

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 studija

Izvešće o rezultatima anketiranja studenata o zadovoljstvu kvalitetom rada administrativnog osoblja u ak. god. 2019./2020. – Vrednovanje kvalitete rada stručnih službi – usvojeno je na 14. sjednici Odbora za kvalitetu Veleučilišta „Lavoslav Ružička“ u Vukovaru, održanoj 24. rujna 2020. godine.

Predsjednica Odbora za kvalitetu



mr. sc. Darija Ivanković, v. pred.