



KLASA: 602-04/13-01/2
URBROJ: 2158-83-07-13-15
Osijek, 1. ožujka 2013.

Rezultati ankete za procjenu kvalitete rada Ureda za studentska pitanja (akademska 2012./2013. godine)

Anketiranje studenata na Filozofskom fakultetu Osijek provodi se s ciljem provjere kvalitete usluga Ureda za studentska pitanja. Analizirajući studentske odgovore na postavljena pitanja i temeljem ocjena pojedinih tvrdnji željela se utvrditi učinkovitost Ureda i ostvarena razina zadovoljstva uslugama. Sudjelovanjem u anketi studenti su imali priliku upozoriti na nedostatke i poteškoće te utjecati na unaprjeđivanje kvalitete rada Ureda.

Studenti su pojedine tvrdnje procjenjivali stupnjem slaganja u rasponu od "Uopće se ne slažem", "Ne slažem se", "Niti se slažem niti se ne slažem", "Slažem se" do "U potpunosti se slažem".

Anketa je provedena u razdoblju od 10. do 14. prosinca 2012.
Anketa je provedena putem papirnih anketnih upitnika.

U anketi su sudjelovala **933** studenta što je **63,90%** od ukupno **1460** studenta koji su mogli pristupiti anketi.

Uzimajući u obzir činjenicu da 248 studenta više ne pohađa nastavu jer su absolventi, postotak sudjelovanja je **76,98%** od ukupno **1212** studenta koji su u vrijeme provođenja ankete bili prisutni na nastavi.

P1. Koja ste studijska grupa?

	Broj odgovora	Postotak
HRVATSKI JEZIK	82	8,8
INFORMATOLOGIJA	87	9,3
NJEMAČKI JEZIK	80	8,6
PSIHOLOGIJA	156	16,7
ENGLESKI - NJEMAČKI	73	7,8
ENGLESKI - HRVATSKI	71	7,6
ENGLESKI - POVIJEST	30	3,2
ENGLESKI - PEDAGOGIJA	20	2,1
FILOZOFIJA - HRVATSKI	18	1,9
FILOZOFIJA - PEDAGOGIJA	36	3,9
FILOZOFIJA - POVIJEST	12	1,3
FILOZOFIJA - ENGLESKI	53	5,7
HRVATSKI - PEDAGOGIJA	10	1,1
HRVATSKI - POVIJEST	43	4,6
NJEMAČKI - POVIJEST	16	1,7
NJEMAČKI - HRVATSKI	29	3,1
PEDAGOGIJA - POVIJEST	70	7,5
MAĐARSKI - ENGLESKI	24	2,6
MAĐARSKI - HRVATSKI	19	2,0
MAĐARSKI - POVIJEST	1	0,1
BEZ ODGOVORA	3	0,3
UKUPNO ISPITANIKA	933	100,0

P2. Koja ste godina studija?

	Broj odgovora	Postotak
1	238	25,5
2	163	17,5
3	184	19,7

4	192	20,6
5	154	16,5
BEZ ODGOVORA	2	0,2
UKUPNO ISPITANIKA	933	100,0

T1. Radno vrijeme Ureda za studentska pitanja, predviđeno za rad sa studentima, odgovara potrebama studenata (od 8,00 do 14,00 sati).

	Broj odgovora	Postotak
Uopće se ne slažem	158	16,9
Ne slažem se	291	31,2
Niti se slažem niti se ne slažem	154	16,5
Slažem se	272	29,2
U potpunosti se slažem	57	6,1
BEZ ODGOVORA	1	0,1
UKUPNO ISPITANIKA	933	100,0

T2. Djelatnici Ureda dostupni su u vrijeme predviđeno za rad sa studentima.

	Broj odgovora	Postotak
Uopće se ne slažem	79	8,5
Ne slažem se	242	25,9
Niti se slažem niti se ne slažem	306	32,8
Slažem se	264	28,3
U potpunosti se slažem	41	4,4
BEZ ODGOVORA	1	0,1
UKUPNO ISPITANIKA	933	100,0

T3. U radu Ureda koriste se moderne tehnologije koje povećavaju učinkovitost.

	Broj odgovora	Postotak
Uopće se ne slažem	43	4,6
Ne slažem se	148	15,9
Niti se slažem niti se ne slažem	385	41,3
Slažem se	305	32,7

U potpunosti se slažem	49	5,3
BEZ ODGOVORA	1	0,3
UKUPNO ISPITANIKA	933	100,0

T4. U Uredu se informacije mogu dobiti pravodobno.

	Broj odgovora	Postotak
Uopće se ne slažem	139	14,9
Ne slažem se	276	29,6
Niti se slažem niti se ne slažem	332	35,6
Slažem se	159	17,0
U potpunosti se slažem	24	2,6
BEZ ODGOVORA	3	0,3
UKUPNO ISPITANIKA	933	100,0

T5. Ured obavijesti oglašava prikladno i pravodobno.

	Broj odgovora	Postotak
Uopće se ne slažem	106	11,4
Ne slažem se	230	24,7
Niti se slažem niti se ne slažem	352	37,7
Slažem se	222	23,8
U potpunosti se slažem	21	2,3
BEZ ODGOVORA	2	0,2
UKUPNO ISPITANIKA	933	100,0

T6. Informacije iz Ureda usklađene su s informacijama iz drugih izvora.

	Broj odgovora	Postotak
Uopće se ne slažem	132	14,1
Ne slažem se	166	17,8
Niti se slažem niti se ne slažem	392	42,0
Slažem se	216	23,2
U potpunosti se slažem	26	2,8
BEZ ODGOVORA	1	0,1

UKUPNO ISPITANIKA	182	100,0
-------------------	-----	-------

T7. Djelatnici Ureda stručno i odgovorno pristupaju poslu.

	Broj odgovora	Postotak
Uopće se ne slažem	163	17,5
Ne slažem se	246	26,4
Niti se slažem niti se ne slažem	315	33,8
Slažem se	176	18,9
U potpunosti se slažem	28	3,0
BEZ ODGOVORA	5	0,5
UKUPNO ISPITANIKA	933	100,0

T8. U Uredu dobivam točne informacije.

	Broj odgovora	Postotak
Uopće se ne slažem	58	6,2
Ne slažem se	166	17,8
Niti se slažem niti se ne slažem	357	38,3
Slažem se	301	32,3
U potpunosti se slažem	48	5,1
BEZ ODGOVORA	3	0,3
UKUPNO ISPITANIKA	933	100,0

T9. U Uredu se problemi rješavaju brzo i učinkovito.

	Broj odgovora	Postotak
Uopće se ne slažem	256	27,4
Ne slažem se	313	33,5
Niti se slažem niti se ne slažem	258	27,7
Slažem se	94	10,1
U potpunosti se slažem	12	1,3
UKUPNO ISPITANIKA	933	100,0

T10. Dokumentacija ostavljena u Uredu pravodobno mi je vraćena.

	Broj odgovora	Postotak
Uopće se ne slažem	51	5,5
Ne slažem se	105	11,3
Niti se slažem niti se ne slažem	263	28,2
Slažem se	383	41,1
U potpunosti se slažem	128	13,7
BEZ ODGOVORA	3	0,3
UKUPNO ISPITANIKA	933	100,0

T11. Djelatnici Ureda izlaze u susret studentima u izvanrednim situacijama.

	Broj odgovora	Postotak
Uopće se ne slažem	167	17,9
Ne slažem se	201	21,5
Niti se slažem niti se ne slažem	352	37,7
Slažem se	167	17,9
U potpunosti se slažem	44	4,7
BEZ ODGOVORA	2	0,2
UKUPNO ISPITANIKA	933	100,0

T12. Studenti s djelatnicima Ureda mogu komunicirati i na druge načine, a ne samo usmeno.

	Broj odgovora	Postotak
Uopće se ne slažem	156	16,7
Ne slažem se	181	19,4
Niti se slažem niti se ne slažem	325	34,8
Slažem se	205	22,0
U potpunosti se slažem	65	7,0
BEZ ODGOVORA	1	0,1
UKUPNO ISPITANIKA	933	100,0

T13. Djelatnici Ureda su pristupačni.

	Broj odgovora	Postotak
Uopće se ne slažem	191	20,5
Ne slažem se	256	27,4
Niti se slažem niti se ne slažem	296	31,7
Slažem se	156	16,7
U potpunosti se slažem	33	3,5
BEZ ODGOVORA	1	0,1
UKUPNO ISPITANIKA	933	100,0

T14. Djelatnici Ureda nisu preuzeti da bi odgovorili na pitanja studenata.

	Broj odgovora	Postotak
Uopće se ne slažem	183	19,6
Ne slažem se	306	32,8
Niti se slažem niti se ne slažem	307	32,9
Slažem se	117	12,5
U potpunosti se slažem	20	2,1
UKUPNO ISPITANIKA	933	100,0

T15. Djelatnici Ureda posvećuju individualnu pažnju studentima.

	Broj odgovora	Postotak
Uopće se ne slažem	195	20,9
Ne slažem se	275	29,5
Niti se slažem niti se ne slažem	322	34,5
Slažem se	122	13,1
U potpunosti se slažem	19	2,0
UKUPNO ISPITANIKA	182	100,0

Popunjene anketne upitnike tehnički su obradili djelatnici Ureda za unaprjeđenje kvalitete obrazovanja: Vladimir Poličić, Ivan Petković i Đurđica Ivković.

Anketu je elektronički obradio doc. dr. sc. Boris Badurina.

Rezultate Ankete pripremila
voditeljica Ureda za unaprjeđenje kvalitete obrazovanja
Đurđica Ivković, dipl. iur.