**Analiza rezultata ankete**

**o studentskom zadovoljstvu uslugama**

**i radom stručnih službi**

Đakovo, 20. lipnja 2016.

**- UVOD -**

Povjerenstvo za praćenje i osiguravanje kvalitete visokoga obrazovanja Katoličkoga bogoslovnog fakulteta u Đakovu je u svomu godišnjem planu predvidjelo i provođenje ankete o studentskom zadovoljstvu uslugama i radom stručnih službi. Budući je u tijeku izmjena Priručnika za kvalitetu i anketnih obrazaca, u provedbi ove ankete korišten je prijedlog obrasca Agencije za vrjednovanje i promicanje kvalitete katoličkih sveučilišta i fakulteta pri Svetoj Stolici. U akademskoj godini 2015./2016. na Katoličkom bogoslovnom fakultetu u Đakovu Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku studiralo je ukupno 156 studenata (izuzevši apsolvente).

**- OPIS –**

Anketa je u V. godini studija provedena u sklopu mentorskog susreta uz anketu o mentorstvu i završnoj evaluaciji studija, a za studente od I. - IV. godišta uz pomoć bidela – studentskih povjerenika godišta. Ukupno je ispunjeno 120 anketa što čini 77% ukupne studentske populacije. Odaziv na anketu bio je sljedeći : 62% studenata prve, 90% studenata druge, 73% studenata treće, 89% studenata četvrte i 80% studenata pete godine studija, 29 studenata ili 24% ispitanih studenata ostavilo je komentar ili prijedlog za poboljšanje.

U tablicama je izražen broj studentskih odgovora, prvi graf pokazuje postotak odgovora u odnosu na broj ispunjenih anketa, a drugi grafički prikazuje udjele stupnja zadovoljstva na razini ispitanog područja.

**- REZULTATI –**

**1. Studentska služba**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Označavanjem kućica 120 studenata izrazilo je stupanj slaganja odnosno zadovoljstva sa sljedećim tvrdnjama:** | smile293smile293U potpunosti nezadovoljan | smile293Nezadovoljan | smile005Zadovoljan | smile011U potpunosti zadovoljan | Ne mogu procijeniti/ Nije primjenjivo | Nije odgovorilo |
| **STUDENTSKA SLUŽBA udovoljava uvjetima po pitanju:** |
| **1. radnoga vremena**  | 0 | 9 | 56 | 50 | 4 | 1 |
| 2. uslužnosti |  | 3 | 48 | 66 | 3 |  |
| 3. službe informiranja |  | 6 | 48 | 63 | 3 |  |
| 4. broja osoblja  |  | 5 | 51 | 58 | 5 | 1 |
| 5. osposobljenosti osoblja  |  | 2 | 47 | 66 | 4 | 1 |
| UKUPNO  |  | 25 | 250 | 303 | 19 | 3 |

Komentari:

1. Produljiti vrijeme rada sa studentima

2. Veća vidljivost i dostupnost informacija u vezi ispita, prijenosa bodova, izlazaka i termina ispita na internetu.

3. Ukidanje indexa je loša stvar x2 (trebalo je nas stare studente ostaviti s indexima do kraja studija, a ukidanje primijeniti na nove generacije)

**ZAKLJUČAK:**

**Studentska služba ili ured za studente u ovoj anketi ocijenjen je izvrsnom ocjenom. U uredu za studente zaposlena je jedna osoba, a radno vrijeme za studente je radnim danom 9:45-10:15 i 12:30-14:00 sati. Studenti su preko 90% zadovoljni i u potpunosti zadovoljni uslugama, informiranjem, osposobljenošću i brojem osoblja, te radnim vremenom (89%).**

**S obzirom na komentare:**

* **broj zaposlenog osoblja u uredu ne omogućuje dulje radno vrijeme za studente zbog opsega poslova.**
* **Ured za studente na internetskoj stranici pravovremeno objavljuje informacije o ispitnim rokovima, terminima održavanja ispita, a preostale informacije o prijenosu bodova dostupne su u odjeljku studijskih programa kao i u tiskanom izdanju godišnjaka „Raspored akademske godine“.**
* **Uvođenje e-indexa je praktično rješenje, te primjena dobre prakse. (Iz ova dva komentara vidljiva je sentimentalna vrijednost indexa).**

**U ispitanom području – Studentska služba - ne uočavaju se manjkava područja, udio zadovoljnih i potpuno zadovoljnih iznosi 92%.**

**2. Knjižnica i Čitaonica**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Označavanjem kućica 120 studenata izrazilo je stupanj slaganja odnosno zadovoljstva sa sljedećim tvrdnjama:** | smile293smile293U potpunosti nezadovoljan | smile293Nezadovoljan | smile005Zadovoljan | smile011U potpunosti zadovoljan | Ne mogu procijeniti/ Nije primjenjivo | Nije odgovorilo |
| **KNJIŽNICA I ČITAONICA nude zadovoljavajuće usluge po pitanju:** |
| 1. radnoga vremena |  | 15 | 51 | 53 | 1 |  |
| 2. broja osoblja |  | 7 | 53 | 57 | 3 |  |
| 3. prikladnog smještaja |  | 4 | 49 | 66 | 1 |  |
| 4. osposobljenosti osoblja |  | 1 | 44 | 72 | 3 |  |
| 5. dostupnosti knjiga | 4 | 25 | 58 | 31 | 2 |  |
| 6. usluge posudbe knjiga  | 1 | 7 | 65 | 44 | 2 | 1 |
| 7. informatičkih usluga  |  | 4 | 62 | 51 | 3 |  |
| UKUPNO | 5 | 63 | 382 | 374 | 15 | 1 |

Komentari:

1. U knjižnici veći broj primjeraka knjiga koje nam trebaju za ispite. X5

2. Voda u knjižnici

3. Povećati broj posuđenih knjiga na više od 3

4. Rad knjižnice subotom dopodne

5. Smatram da knjižnica ne treba raditi dopodne dok smo mi na predavanju.

**ZAKLJUČAK:**

**Preko 90 % studenti su zadovoljni i u potpunosti zadovoljni informatičkom uslugom, uslugom posudbe, osposobljenošću i brojem osoblja te prikladnim smještajem knjižnice i čitaonice, te 87% studenata je zadovoljno i u potpunosti zadovoljno radnim vremenom. 24% studenata iskazuje nezadovoljstvo dostupnošću knjiga. Knjižnica raspolaže s najmanje 3 primjerka svake knjige iz popisa obvezne literature potrebne za studij. Knjižnica raspolaže ograničenim financijskim sredstvima, te niti u jednoj knjižnici nije praksa osiguravanja primjeraka prema broju korisnika. Problem nedovoljnog broja primjeraka pojavljuje se u predispitnom razdoblju.**

**S obzirom na komentare:**

* **Nastavnici izrađuju popise prema kojima se u skladu s financijskim mogućnostima u knjižnicu pribavlja dodatna literatura za studente.**
* **Unos pića i hrane u knjižnicu nije dozvoljen**
* **Knjižnica se nalazi u dvorištu Fakulteta, te studentima ne bi trebao biti problem češće posjetiti knjižnicu. Student smije posuditi maksimalno 3 knjige na 14 dana s pravom produženja posudbe za još 14 dana, smatra se da je to realno vrijeme u kojem student može konzultirati potrebnu literaturu, a s druge strane spriječeno je čuvanje knjiga kod kuće do ispita.**
* **U knjižnici su zaposlene tri osobe, rad pomoćnog knjižničara prvenstveno je usmjeren na rad s korisnicima čije radno vrijeme od 10 do 18 sati i jest prilagođeno njima – studentima.**

**U ispitanom području – Knjižnica i Čitaonica - ne uočavaju se manjkava područja, jednakim ritmom nastavlja se pribavljanje suvremene literature za potrebe izvođenja studijskoga programa, udio zadovoljnih i potpuno zadovoljnih iznosi 90%. .**

**3. Info klub**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Označavanjem kućica 120 studenata izrazilo je stupanj slaganja odnosno zadovoljstva sa sljedećim tvrdnjama:** | smile293smile293U potpunosti nezadovoljan | smile293Nezadovoljan | smile005Zadovoljan | smile011U potpunosti zadovoljan | Ne mogu procijeniti/ Nije primjenjivo | Nije odgovorilo |
| **INFO KLUB udovoljava zahtjevima po pitanju:** |
| 1. radnoga vremena  | 1 | 10 | 53 | 32 | 17 | 7 |
| 2. dostupnih mjesta  | 1 | 11 | 55 | 28 | 17 | 8 |
| 3. tehničke opremljenosti  | 1 | 11 | 60 | 25 | 16 | 7 |
| 4. pomoći osoblja  | 1 | 10 | 55 | 27 | 20 | 7 |
| UKUPNO | 4 | 42 | 223 | 112 | 70 | 29 |

Komentar: Gdje se to nalazi?

**ZAKLJUČAK:**

**U međuvremenu prostor je prenamijenjen za potrebe Studentskog zbora i izvannastavne aktivnosti studenata. Studentima je dostupna besplatna internetska mreža Eduroam u zgradi knjižnice i Studentskog doma, te u knjižnici imaju dostupnih 10 računala svakim danom od 7-18 sati. Info klub je osiguravao studentima pristup internetu i radu na računalima za potrebe izrade seminara i drugih pisanih radova, ali je izgubio na važnosti u odnosu na vrijeme bez pametnih telefona i ograničenog pristupa internetu, što je vidljivo iz slabe posjećenosti te izjavi 31% studenata koji ne znaju ni što je, niti gdje se nalazi (a nalazio se u zgradi Fakulteta kod učionica za seminare).**

**4. Učionice**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Označavanjem kućica 120 studenata izrazilo je stupanj slaganja odnosno zadovoljstva sa sljedećim tvrdnjama:** | smile293smile293U potpunosti nezadovoljan | smile293Nezadovoljan | smile005Zadovoljan | smile011U potpunosti zadovoljan | Ne mogu procijeniti/ Nije primjenjivo | Nije odgovorilo |
| **UČIONICE zadovoljavaju uvjete po pitanju:** |
| 1. veličine / dostupnih sjedećih mjesta | 2 | 7 | 51 | 59 | 1 |  |
| 2. osvjetljenja |  | 8 | 54 | 57 | 1 |  |
| 3. akustike (razglas)  | 2 | 9 | 55 | 52 | 1 | 1 |
| 4. grijanja/hlađenja | 13 | 29 | 41 | 37 |  |  |
| 5. tehničke opremljenosti  | 4 | 15 | 63 | 37 |  | 1 |
| UKUPNO | 21 | 68 | 264 | 242 | 3 | 2 |

Komentari: Ugraditi klima uređaje u učionice x5

**ZAKLJUČAK:**

**Imajući na umu da je anketa provođena krajem svibnja i početkom lipnja razumljivo je nezadovoljstvo jednoga dijela studenata zbog vrućine u učionicama (15%). Budući je zgrada stara i ugodne atmosfere u prizemlju, na drugomu katu je postavljen klima uređaj, no na prvomu katu ne postoji rashladni uređaj. Moguće je rješavanje ovoga problema ukoliko bude dodatnih raspoloživih financijskih sredstava, no ne smatra se prioritetom jer stvarna potreba rashladnih uređaja u učionicama je od 1. do 10. lipnja kada završavaju predavanja, a učionice se ponovno počinju koristiti u listopadu.**

**U ispitanom području – Učionice - udio zadovoljnih i potpuno zadovoljnih iznosi 84%.**

**5. Ostalo**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Označavanjem kućica 120 studenata izrazilo je stupanj slaganja odnosno zadovoljstva sa sljedećim tvrdnjama:** | smile293smile293U potpunosti nezadovoljan | smile293Nezadovoljan | smile005Zadovoljan | smile011U potpunosti zadovoljan | Ne mogu procijeniti/ Nije primjenjivo | Nije odgovorilo |
| **ZADOVOLJSTVO OSTALIM USLUGAMA** |
| 1. prostor za učenje | 4 | 8 | 62 | 40 | 6 |  |
| 2. restoran | 24 | 33 | 34 | 25 | 4 |  |
| 3. čistoća javnih/zajedničkih prostora |  | 4 | 54 | 60 | 2 |  |
| UKUPNO | 28 | 45 | 150 | 125 | 12 | 0 |

Komentari:

1. Poboljšati kvalitetu studentske prehrane x3

2. Promijeniti restoran x2

3. Poboljšati izgled restorana

4. Osigurati raznovrsnost hrane i čistoću restorana x2

5. Studentska kapela mi se ne sviđa, nije dovršena x2

6. Zašto se ne koristi kantina u podrumu Fakulteta?

7. Članovi povjerenstva za praćenje i osiguravanje kvalitete visokog obrazovanja ukoliko se odnosi na kvalitetu prehrane, smatramo nezainteresiranima, nije ostvarena komunikacija članova povjerenstva i studenata. Time smatramo da nisu upućeni u (ne)kvalitetu studentskog života, a onda je nemoguće poraditi na poboljšanju. Potičemo bolju povezanost.

8. Ponovno omogućiti učenje stranih jezika, ali povećati cijenu tečaja za studente, neće biti nemara kad se u nešto uloži

**ZAKLJUČAK:**

**Studenti su zadovoljni i u potpunosti zadovoljni prostorima za učenje (85%), te je 95% studenata zadovoljno i u potpunosti zadovoljno čistoćom javnih i zajedničkih prostora.**

**Najveće nezadovoljstvo studenti iskazuju po pitanju prehrane i restorana u kojem se studenti hrane, nezadovoljno i u potpunosti nezadovoljno je 48% ispitanih studenata. Budući da Fakultet nije pružatelj usluge prehrane jer MZOŠ nije dozvolilo stavljanje u uporabu kuhinje u Studentskom domu te otvaranje menze, kao ni otvaranje kantine, preporuka je da se studenti informiraju, te predstave svoje realne i konkretne zahtjeve i prijedloge za poboljšanje usluge preko svojih predstavnika u Lokalnom povjerenstvu za kontrolu prehrane studenata.**

**Intenzivno se radi na planiranju konačnog izgleda i opremanja Studentske kapele. Učenje stranih jezika kroz neko vrijeme neće se provoditi, zbog nezainteresiranosti, odnosno neupornosti i ustrajnosti studenata, dok se ne osmisli model koji će studente u dovoljnoj mjeri motivirati da ne odustanu od programa.**

**Ostalih komentara odnosno prijedloga za poboljšanje neprimjenjivih na područja interesa ove ankete bilo je 6.**

**U Đakovu, 20. lipnja 2016. godine**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Antonija Pranjković, dipl. teol.**

**stručna savjetnica za kvalitetu**