



Ur.br.:238/31-132-051-12-120  
Klasa:602-04/12-15/15

Velika Gorica, 15. lipanj 2012.

### **Rezultati ankete o zadovoljstvu studenata tehničko-administrativnim osobljem i podrškom Veleučilišta Velika Gorica**

Anketu o zadovoljstvu tehničko-administrativnim osobljem i podrškom na Veleučilištu Velika Gorica (u daljnjem tekstu Veleučilište) ispunilo je 202 studenata svih studijskih programa. Anketa je bila anonimna te ima za cilj utvrđivanje područja na kojima bi se mogla učiniti poboljšanja uvjeta studiranja.

Od studenata je traženo da izraze svoje zadovoljstvo na 18 stavki koje se odnose na tehničko-administrativno osoblje i podršku te različite uvjete studiranja na Veleučilištu na skali od 1 do 5 (pri čemu je 1 „izrazito nezadovoljan“, 2 „nezadovoljan“, 3 „niti zadovoljan niti nezadovoljan“, 4 „zadovoljan“ i 5 „izrazito zadovoljan“).

Prosječne ocjene pojedinih stavki kreću se u rasponu od 3,05 do 4,26 (*M*) (standardne devijacije iskazane u Tablici 1), dok su dominantno davane procjene od 3 do 5 (*D*).

Zaključuje se da su studenti prosječno indiferentni („niti zadovoljni, niti nezadovoljni“) do „zadovoljni“ tehničko-administrativnim osobljem i podrškom te uvjetima studiranja na Veleučilištu. Najviše su davane procjene (dominantne vrijednosti *D*) od 3 („niti zadovoljni, niti nezadovoljni“), 4 („zadovoljni“) i 5 („izrazito zadovoljni“) ovisno o pojedinoj stavki procjene. Valja napomenuti da broj procjena nije isti za svaku stavku (uglavnom zato jer se neke ne odnose na sve studente) stoga treba veću važnost davati procjenama na koje je veći broj studenata dao odgovor.

U tablici 1. su stavke procjene rangirane prema prosječnim procjenama, od najviše prema najnižoj, dok se u tablici 2. nalazi postotna raspodjela odgovora studenata.



Tablica 1. Dominantne i prosječne vrijednosti procjena zadovoljstva studenata tehničko administrativnim osobljem i podrškom Veleučilišta. Pojedine stavke rangirane su prema prosječnoj procjeni.

	<i>N</i>	<i>D</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>
Dostupnost i urednost sanitarnih čvorova	201	5	4,26	1,00
Predavaonice na VVG	196	5	4,05	0,98
Opremljenost i kvaliteta računala	198	5	3,98	1,05
Opremljenost predavaonica	197	4	3,93	1,04
Ugostiteljski objekt „Gaudeamus“	195	4	3,81	1,16
Predavaonice „F. Lučić“	167	4	3,68	1,06
Kvaliteta mrežnih stranica VVG-a (Pretinac i Gaudeamus)	196	4	3,66	1,16
Opremljenost laboratorija (samo za studente Očne optike)	88	4	3,61	1,34
Brzina obrade zamolbi studenata	201	4	3,57	1,25
Stručnost i susretljivost osoblja studentske referade	202	4	3,56	1,28
Prilagođenost radnog vremena studentske referade potrebama studenata	201	5	3,52	1,23
Organiziranost studentske referade	201	4	3,49	1,27
Uvjeti za samostalan rad studenata	198	4	3,46	1,22
Predavaonica „Pučko otvoreno učilište“	111	3	3,44	1,10
Predavaonica „King ICT“	139	4	3,40	1,15
Predavaonica „Križek“	153	3	3,27	1,20
Predavaonica „KBC Sestre milosrdnice“	114	3	3,26	1,22
Predavaonica „Brodarski institut“	144	3	3,05	1,20



Tablica 2. Postotna raspodjela odgovora studenata pri procjenjivanju zadovoljstva tehničko-administrativnim osobljem i podrškom Veleučilišta

	Izrazito nezadovoljan	Nezadovoljan	Niti zadovoljan, niti nezadovoljan	Zadovoljan	Izrazito zadovoljan
Dostupnost i urednost sanitarnih čvorova	3,0	3	13,4	26,4	55,2
Predavaonice na VVG	3,1	3,1	17,9	37,8	38,3
Opremljenost i kvaliteta računala	3,0	7,6	15,2	36,9	37,4
Opremljenost predavaonica	4,1	5,1	17,8	40,1	33,0
Ugostiteljski objekt „Gaudeamus“	6,2	7,7	18,5	34,4	33,3
Predavaonice „F. Lučić“	4,8	7,2	26,9	37,7	23,4
Kvaliteta mrežnih stranica VVG-a (Pretinac i Gaudeamus)	7,1	8,2	22,4	35,7	26,5
Opremljenost laboratorija (samo za studente Očne optike)	13,6	5,7	17,0	33,0	30,7
Brzina obrade zamolbi studenata	9,0	10,9	22,4	29,9	27,9
Stručnost i susretljivost osoblja studentske referade	9,9	10,4	21,8	29,2	28,7
Prilagođenost radnog vremena studentske referade potrebama studenata	6,5	15,4	24,9	25,9	27,4
Organiziranost studentske referade	10,0	12,4	21,9	29,9	25,9
Uvjeti za samostalan rad studenata	8,6	13,6	22,7	32,8	22,2
Predavaonica „Pučko otvoreno učilište“	7,2	8,10	36,0	30,6	18,0
Predavaonica „King ICT“	8,6	11,5	27,3	36,0	16,5
Predavaonica „Križek“	10,5	13,7	30,7	28,1	17,0
Predavaonica „KBC Sestre milosrdnice“	12,3	10,5	32,5	28,1	16,7
Predavaonica „Brodarski institut“	13,9	17,4	29,2	29,2	10,4

Dodatno je studentima postavljeno pitanje otvorenog tipa, odnosno ponuđeno im je da iznesu svoje primjedbe i prijedloge s ciljem poboljšanja kvalitete rada tehničko-administrativnog osoblja, podrške te drugih uvjeta studiranja na Veleučilištu.

Većina studenata, njih 89.7% , nije odgovorilo na pitanje, dok je njih 10.3% dalo primjedbe i prijedloge koji su se uglavnom odnosili na potrebu za uvođenjem bežičnog interneta,



fotokopirnog aparata za potrebe studenata, osiguravanje besplatnih knjiga, nastavak školovanja za studente Očne optike, dulje radno vrijeme čitaonice, poboljšanje opremljenosti predavaonica (klimatizacija i udobnije stolice u TRC-u). Posebno je istaknuta potreba za otvaranjem kantine s mogućnošću kupovine obroka uz subvenciju MZOŠ putem studenskih iskaznica (iksica).

Studenti su se osvrnuli na potrebu mijenjanja dosadašnjeg načina organizacije predavanja s naglaskom na ukidanje predavanja nedjeljom za izvanredne studente, veću ažuriranost promjena i obavijesti u Pretincu te bolju komunikaciju s uredom prodekana.

Iako su studenti u svojim komentarima istaknuli ljubaznost i značajno poboljšanje obrade zahtjeva u studenskoj referadi još uvijek je određen broj studenata nezadovoljan uslugom koju dobivaju.

## **Zaključak**

***Od ukupnog broja studenata koji su popunili anketu najveći dio njih je zadovoljan ili izrazito zadovoljan sa radom tehničko-administrativnog osoblja te podrškom i drugim uvjetima studiranja na Veleučilištu.***

***Primjedbe i prijedlozi studenata značajan su izvor informacija koje će se iskoristiti u cilju stalnog unaprjeđivanja kvalitete.***

prof.dr.sc. Sanja Kalambura

Voditeljica odsjeka za kvalitetu