



SVEUČILIŠTE JOSIPA JURJA STROSSMAYERA U OSIJEKU
KATOLIČKI BOGOSLOVNI FAKULTET U ĐAKOVU

Analiza rezultata ankete o studentskom zadovoljstvu uslugama i radom stručnih službi

Đakovo, 15. svibnja 2018.

- UVOD -

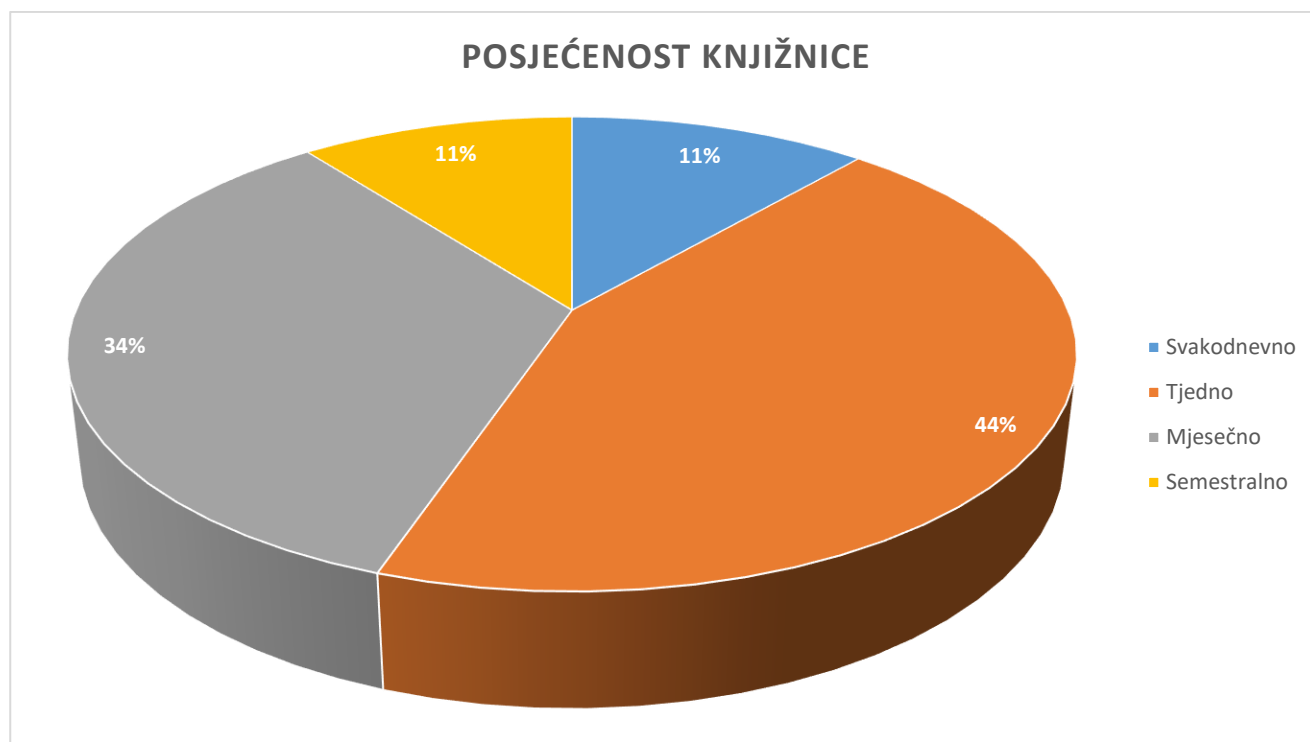
Povjerenstvo za praćenje i osiguravanje kvalitete visokoga obrazovanja Katoličkoga bogoslovnog fakulteta u Đakovu je u svomu godišnjem planu predvidjelo i provođenje ankete o studentskom zadovoljstvu uslugama i radom stručnih službi. U akademskoj godini 2017./2018. na Katoličkom bogoslovnom fakultetu u Đakovu Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku studiralo je ukupno 127 studenata (izuzevši absolvente).

- OPIS –

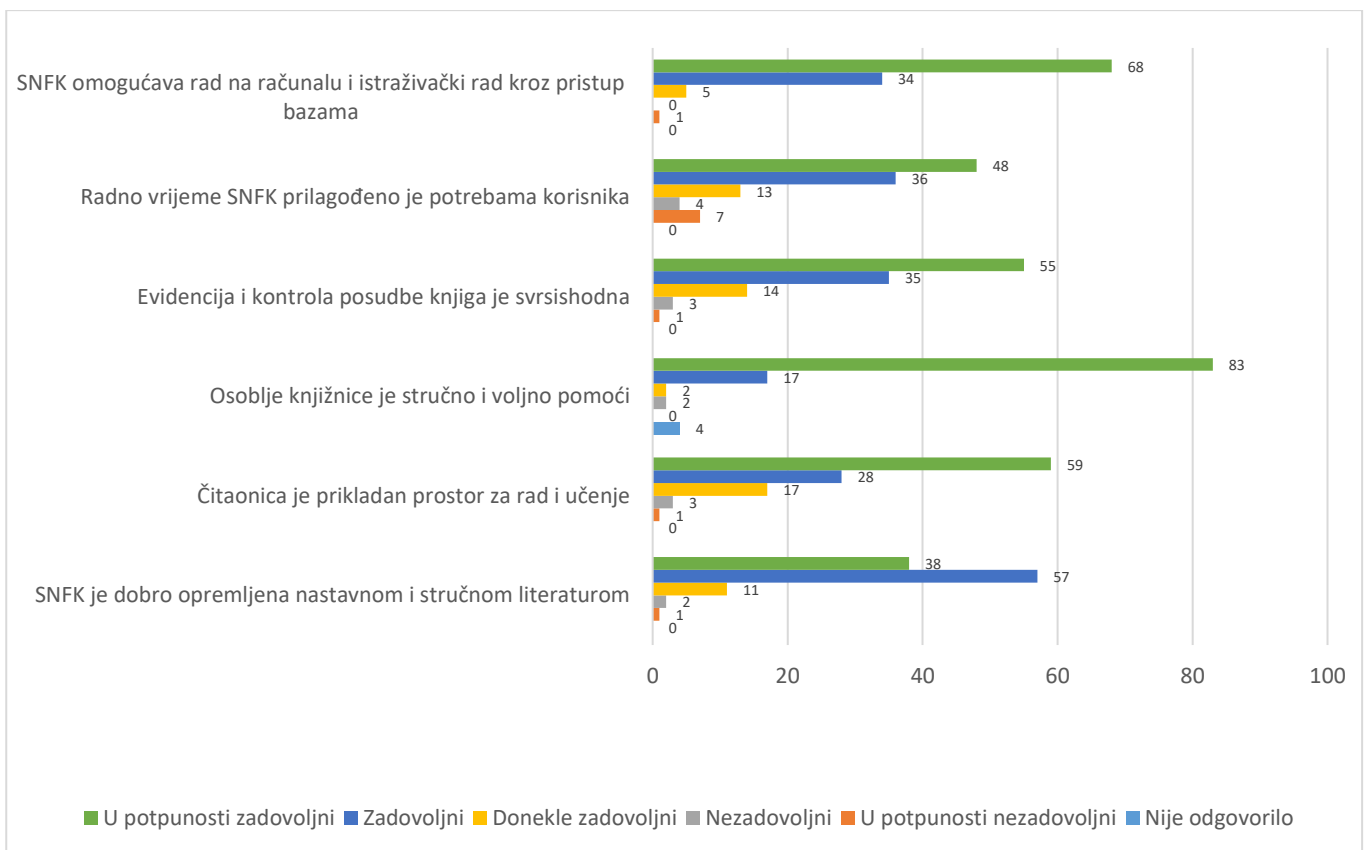
Anketa je u na cijelom studiju provedena uz pomoć bidela – studentskih povjerenika godišta u ožujku 2018. godine. Ukupno je ispunjeno 108 anketa što čini 84% ukupne studentske populacije. Odaziv na anketu bio je sljedeći : 87% studenata prve, 82% studenata druge, 81% studenata treće, 76% studenata četvrte i 93% studenata pete godine studija, 50 studenata ili 46% ispitanih studenata ostavilo je komentar ili prijedlog za poboljšanje. U tablicama je izražen broj studentskih odgovora, prvi graf iza tablice pokazuje postotak odgovora na postavljena pitanja u odnosu na broj ispunjenih anketa, a drugi grafički prikazuje udjele stupnja zadovoljstva na razini pojedinog ispitanog područja.

- REZULTATI –**1. Središnja nadbiskupijska i fakultetska knjižnica (SNFK)**

Knjižnicu posjećujem	Svakodnevno	Tjedno	Mjesečno	Semestralno	Godišnje	Nikada	Nisu odgovorili
Broj odgovora	12	46	36	11	0	0	3

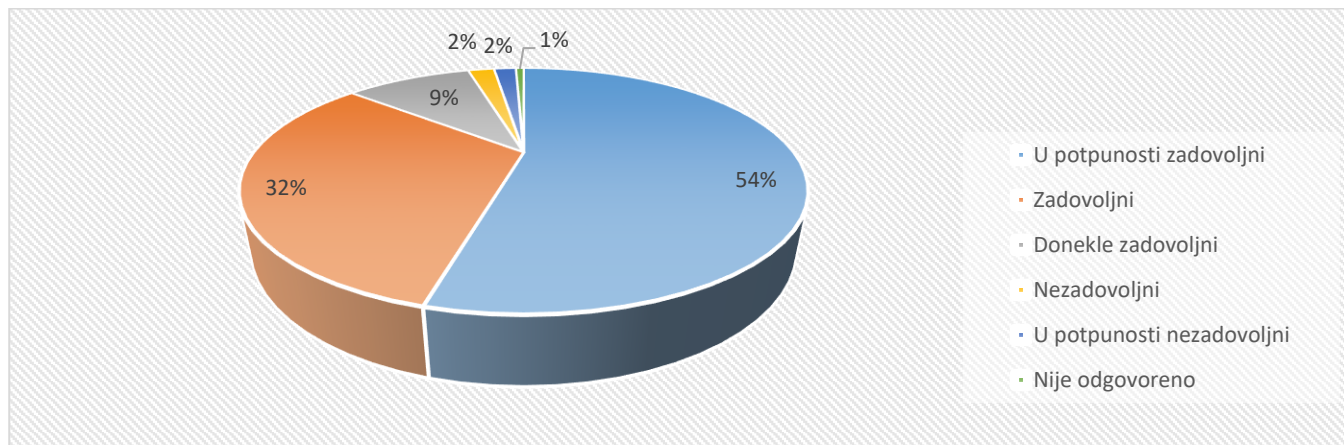


Označavanjem kućica 108 studenata izrazilo je stupanj zadovoljstva sa sljedećim tvrdnjama skalom od 1-5 (1-potpuno nezadovoljan, 5-potpuno zadovoljan):	1	2	3	4	5	Nije odgovorilo
KNJIŽNICA I ČITAONICA						
SNFK je dobro opremljena nastavnom i stručnom literaturom	1	1	11	57	38	0
Čitaonica je prikladan prostor za rad i učenje	1	3	17	28	59	0
Osoblje knjižnice je stručno i voljno pomoći	0	2	2	17	83	4
Evidencija i kontrola posudbe knjiga je svrsishodna	1	3	14	35	55	0
Radno vrijeme SNFK prilagođeno je potrebama korisnika	7	4	13	36	48	0
SNFK omogućava rad na računalu i istraživački rad kroz pristup bazama	1	0	5	34	68	0
UKUPNO ODGOVORA	11	13	62	207	351	4



Komentiralo 24 studenata: 22%

1. Dulje radno vrijeme tijekom tjedna ili rad knjižnice subotom dopodne x8
2. Studenti su preglasni u prostoru čitaonice x6
3. Trebalo bi biti više literature, osobito više primjera određene knjige. Literatura je uglavnom iz filozofije i biblijuma x3
4. Stišati radio x1
5. Nema Word-a na računalima x1
6. Ljeti je pretoplo x1
7. Prigovorila bih to što vaši zaposlenici ne pozdravljaju nas studente. Uporno nas izbjegavaju kao da smo nevidljivi. Smatram to jako nepristojnim x1



ZAKLJUČNO:

Studenti su, njih 86%, zadovoljni i u potpunosti zadovoljni kompletnom uslugom knjižnice. U ovom odjeljku najlošije ocijenjena područja su „Radno vrijeme je prilagođeno potrebama korisnika“ i „Knjižnica je dobro opremljena nastavnom i stručnom literaturom“. Komentare je ostavilo 24 studenta, a najveći broj prigovora je bio vezan za radno vrijeme SNFK i na buku u čitaonici.

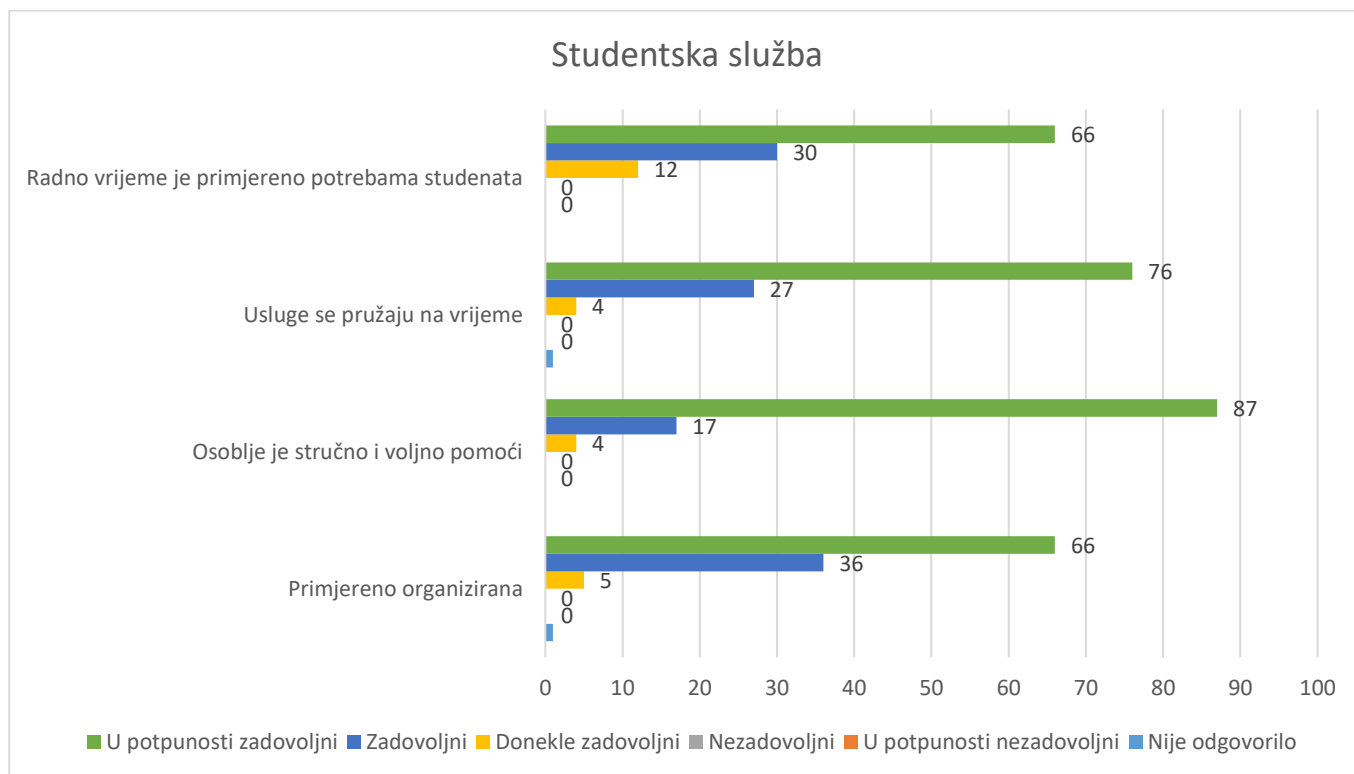
Osvrt s obzirom na komentare:

- Knjižnica raspolaže s najmanje 3 primjerka svake knjige iz popisa obvezne literature potrebne za studij.
- Prema financijskim mogućnostima i višegodišnjem institucijskom financiranju znanosti svaki nastavnik ima na raspolaganju određeni novčani iznos za potrebe osuvremenjivanja literature iz svog područja, a koje su namijenjene studentima. Kroz taj program knjižnica obogaćuje svoj knjižni fond i osigurava dostupnost literature svojim korisnicima.
- Knjižnica se nalazi u dvorištu Fakulteta te studentima ne bi trebao predstavljati problem češće posjetiti knjižnicu kako bi provjerili jesu li knjige dostupne. Student smije posuditi maksimalno 3 knjige na 14 dana s pravom produženja posudbe za još 14 dan. Smatra se da je to realno vrijeme u kojem student može konzultirati potrebnu literaturu, a s druge strane omogućava se svim studentima dostupnost knjige.
- 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 studentima.
- Posudbeni dio knjižnice nedavno je ograđen od čitaonice kako bi se maksimalno smanjila buka. Korisnici knjižnice među sobom trebaju širiti kulturu prihvatljivog ponašanja u knjižnici. Možda i u suradnji sa Studentskim zborom napraviti popis poželjnog ponašanja (letci i facebook).

U ispitanom području – Knjižnica i Čitaonica - ne uočavaju se manjkava područja, jednakim ritmom nastavlja se pribavljanje suvremene literature za potrebe nastavnoga i znanstvenoga rada, udio zadovoljnih i potpuno zadovoljnih studenata iznosi 86%.

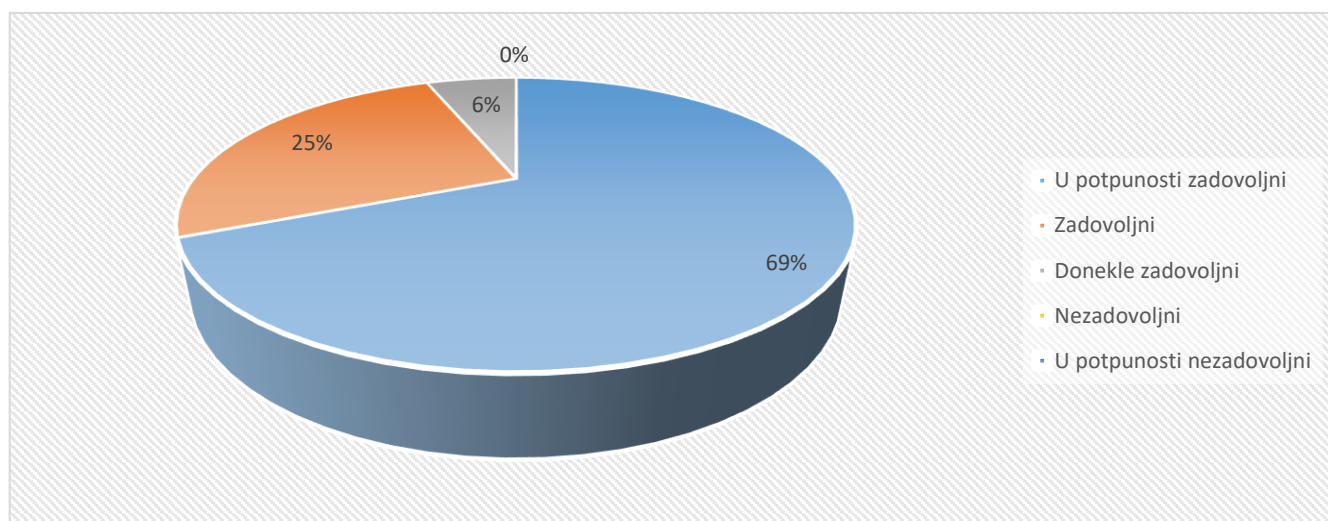
2. Studentska služba

Označavanjem kućica 108 studenata izrazilo je stupanj zadovoljstva sa sljedećim tvrdnjama skalom od 1-5 (1-potpuno nezadovoljan, 5-potpuno zadovoljan):	1	2	3	4	5	Nije odgovorilo
STUDENTSKA SLUŽBA						
Ured za studente je primjereno organiziran s obzirom na količinu posla	0	0	5	36	66	1
Osoblje Studentske službe je stručno i voljno pomoći	0	0	4	17	87	0
Usluge Studentske službe pružaju se na vrijeme	0	0	4	27	76	1
Radno vrijeme Ureda za studente primjereno je potrebama studenata	0	0	12	30	66	0
UKUPNO ODGOVORA	0	0	25	110	295	2



Komentiralo 3 studenata: (3%)

1. Možda bi vrijeme namijenjeno studentima trebalo biti produženo, iako su radnice uvijek voljne pomoći, često studenti dolaze kad nije vrijeme predviđeno za njih x2
2. Što je točno zadaća ureda za studente? x1



ZAKLJUČNO:

Studentska služba ili ured za studente 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 pristupom osoblja.

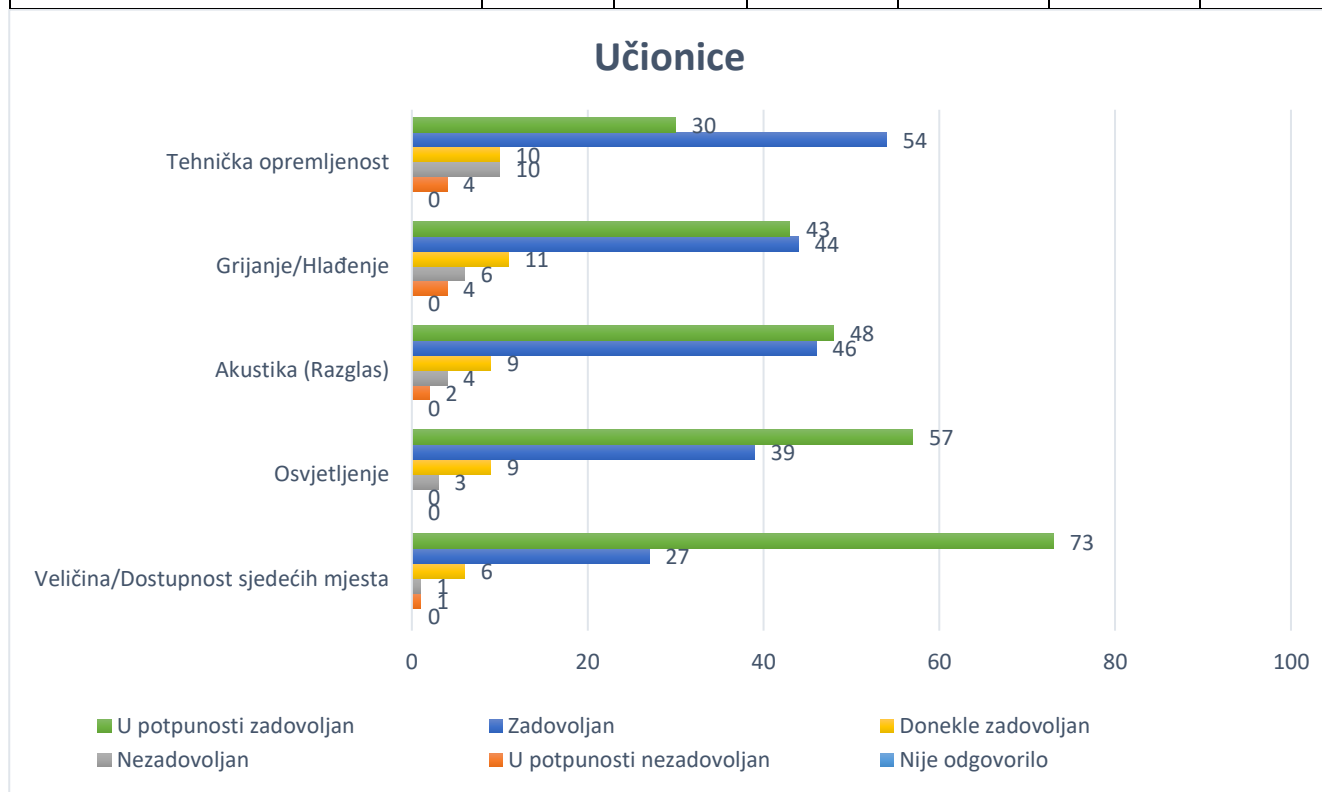
Osvrt s obzirom na komentare:

- broj zaposlenog osoblja u uredu ne omogućuje dulje radno vrijeme za studente zbog opsega poslova.

U ispitanom području – Studentska služba - ne uočavaju se manjkava područja, udio zadovoljnih i potpuno zadovoljnih iznosi 94%. Treba potaknuti Studentski zbor i predstavnike studenata u Fakultetskom vijeću da prema potrebi, s vremena na vrijeme, organiziraju studentske susrete kako bi podijelili relevantne informacije sa cijelom studentskom populacijom te ujedno izvidjeti studentske prijedloge i realnu potrebu izmjene radnog vremena Ureda za studente.

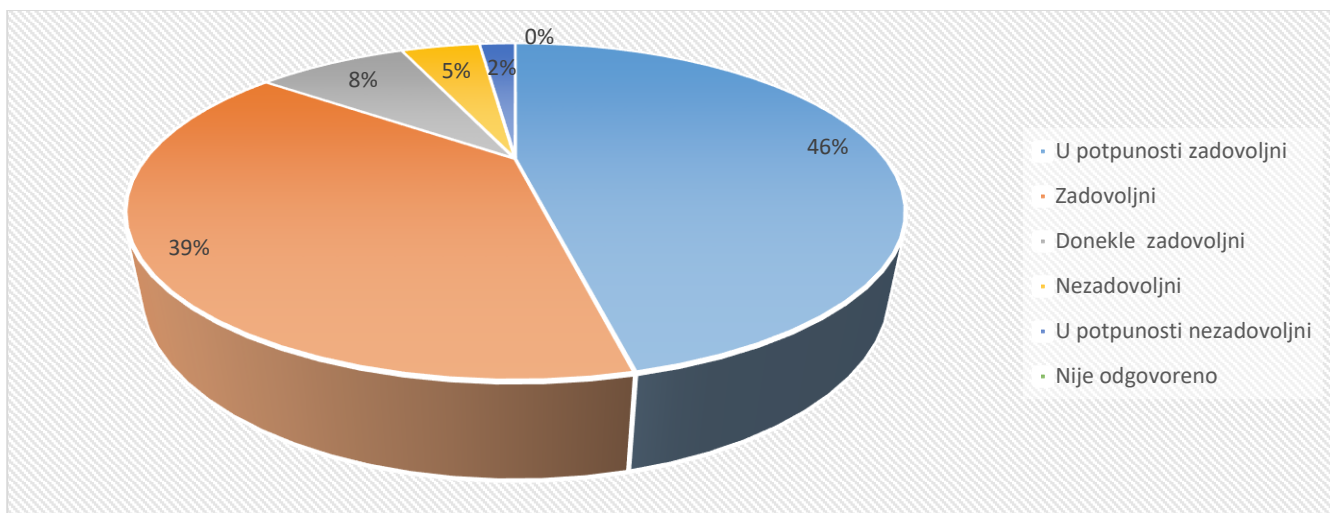
3. Prostor

Označavanjem kućica 108 studenata izrazilo je stupanj zadovoljstva sa sljedećim tvrdnjama skalom od 1-5 (1-potpuno nezadovoljan, 5-potpuno zadovoljan):	1	2	3	4	5	Nije odgovorilo
UČIONICE zadovoljavaju uvjete po pitanju:						
1. veličine / dostupnih sjedećih mjesta	1	1	6	27	73	0
2. osvjetljenja	0	3	9	39	57	0
3. akustike (razglas)	2	4	9	46	48	0
4. grijanja/hlađenja	4	6	11	44	43	0
5. tehničke opremljenosti	4	10	10	54	30	0
UKUPNO	11	24	45	210	251	0



Komentiralo 27 studenata: 25%

1. Zastarjela tehnologija stalno se kvari (projektori, razglas, laptopi) x19
2. Zimi je hladno a ljeti prevruće x13
2. Ugraditi klima uređaje u učionice x13
3. Slab i spor internet x3
4. Ugraditi klimu u hodnik s kabinetima x3
5. Svako drugo svjetlo je različite boje i često ispušta zvukove x2



ZAKLJUČAK:

U ocjeni prostora odnosno učionica, studenti su najlošije ocijenili tehničku opremljenost te održavanje ugodne temperature za rad. U tom smislu očito je i da su najviše komentara napisali o ova dva područja.

Početkom 2017. godine u predavaonicama I. i II. godine postavljeni su novi projektori, a početkom lipnja 2018. godine nabavljeni su novi projektori za sve predavaonice.

Ovisno o financijskim mogućnostima planirat će se ugradnja klimatizacije na I. katu, no trenutno nije prioritet ulaganja jer su tijekom ljeta učionice prazne, a predavanja se počinju održavati početkom listopada.

U ispitanom području – Učionice - udio zadovoljnih i potpuno zadovoljnih iznosi 85%.

U Đakovu, 15. svibnja 2018. godine

Ana Despotović, dipl. teol.

Voditeljica Ureda za unaprjeđenje i
osiguravanje kvalitete, znanost, projekte i
međunarodnu suradnju