



Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku
Josip Juraj Strossmayer University of Osijek
Pravni fakultet Osijek
Faculty of Law Osijek

KLASA: 003-08/21-02/1
URBROJ: 2158/95-07-21-3
U Osijeku, 15. siječnja 2021.

Rezultati interne studentske ankete akademska godina 2019./2020. - Izvješće za web stranicu -

Anketu proveo i obradio:

Marijan Dumančić, mag. iur.

Voditelj ureda za unaprjeđivanje i osiguranje
kvalitete visokog obrazovanja

Sadržaj

1. UVOD.....	1
1.1. METODOLOGIJA	1
1.2. TERMINOLOGIJA.....	2
1.3. ISPITANICI	2
1.4. PREDMET OCJENJIVANJA.....	3
1.5. ANKETNA PITANJA.....	4
2. REZULTATI OCJENJIVANJA STRUČNIH SLUŽBI.....	5
2.1. OPĆENITE OCJENE RADA STRUČNIH SLUŽBI	5
2.2. STUDENTSKA SLUŽBA (REFERADA).....	6
2.3. KNJIŽNICA	7
2.4. SKRIPTARNICA	8
2.5. TAJNIŠTVO	8
2.6. INFORMATIČKI URED.....	9
3. OPĆENITI BLOK PITANJA.....	10
3.1. OPĆENITE OCJENE I PREPORUKE STUDIJA.....	10
3.2. PREDAVAČI I KOLEGIJI	12
3.3. PREDAVANJA I ISPITI	13
3.3. RAZUMIJEVANJE ZA OBVEZE IZVAN STUDIJA / IZVANREDNI STUDENTI.....	14
3.4 COVID	15
4. POSTUPAK UPISA U VIŠE GODINE STUDIJA	15
4.1. OCJENE POSTUPKA UPISA.....	16
5. SOCIJALNI RAD - STRUČNA PRAKSA.....	17
5.1. PITANJA.....	17
6. ZAKLJUČAK	18
7. PRIMJERAK INTERNE STUDENTSKE ANKETE	19

1. UVOD

Ovo je izvješće skraćena inačica punog izvješća o rezultatima interne studentske ankete koje je dostupno upravi Fakulteta. Najveća je razlika uklanjanje komentara ispitanika – njihovi komentari bez ikakve dvojbe upravi pružaju vrlo vrijedan uvid u studentsku percepciju kvalitete provođenja nastavnih i vannastavnih procesa, no znatan dio njih bi trebalo anonimizirati ili na druge načine urediti za javno objavljivanje.

1.1. METODOLOGIJA

U ovoj anketi izravnim i neposrednim predmetom ocjenjivanja bile su samo **stručne službe**. Uz pitanja vezana uz njih (prošireno s tri na četiri; dodano je pitanje o spremnosti službi za kriznu situaciju uzrokovanu pandemijom) studentima je ponuđen i set općenitih pitanja sličnih prošlogodišnjem; vezanih uz Fakultet, profesore, studij, zadovoljstvo upisima u više godine studija te dojmove vezane uz odgovor Fakulteta na kriznu situaciju uzrokovanu virusom COVID-19.

Ono što je ove godine izostalo iz ankete, kako je već neko vrijeme i najavljivano, je izravno ocjenjivanje nastavnika. Usporedba prošlogodišnje Jedinственe sveučilišne studentske ankete i fakultetske interne ankete pokazala je razlike na razini Fakulteta tek na trećem decimalnom mjestu. Za sve praktične primjene rezultat je bio identičan – **4,50**. Uzevši u obzir frustraciju studenata koji moraju ispunjavati dvije gotovo identične ankete te organizacijske i vremenske aspekte izrade ovog izvješća (do sada je obrada pitanja o nastavnicima produljivala izradu izvješća za najmanje mjesec dana na uzorku od 750 - 800 anketa – ove godine ih je zbog „hibridnog“ načina provođenja čak znatno iznad tog broja - 1,100) koji su zbog nadolazeće reakreditacije (tada planirana za ožujak 2021.) bili stiješnjeni kao najbolja se opcija činilo uklanjanje pitanja o nastavnicima ponaosob.

Za buduće ocjenjivanje nastavnika kroz internu studentsku anketu nužno je osmisliti set važnih parametara koje želimo ocijeniti, ali na takav način da studentima ne predstavlja dodatni napor te da se resursi Ureda za kvalitetu ne troše na dobivanje podataka istovjetnih rezultatima Jedinственe sveučilišne ankete koji nam pristižu „besplatno“ što se tiče angažmana na obradi podataka. Jedan od aspekata ove optimizacije procesa anketiranja će svakako biti provođenje ankete on-line. Vjerujem da će studentima biti lakše i brže anketu ispuniti na taj način, a unos i obrada podataka dobivenih anketiranjem će ovako bez ikakve dvojbe biti brže i učinkovitije iz perspektive Ureda za kvalitetu.

Također, kroz sve ankete do ovogodišnje provedeno je ocjenjivanje studentskih organizacija no one nisu niti jednom pokazale zanimanje za rezultate anketa niti su, koliko je Ured za kvalitetu upućen, na temelju istih poduzimale ikakve korektivne radnje. U slučaju interesa ili potrebe sekcija s pitanjima o studentskim službama može biti vraćena u anketu, a može se koristiti i već postojeći višegodišnji skup podataka.

Kako je već spomenuto iznad, anketa je studentima ponuđena na svojevrsan „hibridni“ način – studenti su u pravilu anketu tiskali i ispunjavali prije upisa te je ispunjenu donosili na Fakultet. Za one koji su ipak došli bez anketnog listića Ured za kvalitetu je osigurao dostupnost praznih anketa na portama Radićeva 13 i Radićeva 17, odnosno u Studentskoj referadi na kampusu. Posljedica ovakvog način anketiranja u odnosu na dosadašnju praksu je na lakši način prikupljen znatno veći broj odgovora što je uz suradnju svih gore spomenutih djelatnika te djelatnika koji su radili na upisima rezultiralo uspješnim provođenjem interne studentske ankete.

Dodatno je anketiranje provedeno on-line pomoću putem alata **Google Forms** u slučaju izlaznih studenata koji su tijekom akademske godine 2019./20. završili Stručni upravni studij, Integrirani preddiplomski i diplomski sveučilišni studij ili Preddiplomski studij Socijalni rad ali bez upisa u Diplomski studij.

Polaznici Preddiplomskog studija Socijalni rad imali su i dodatni set pitanja vezanih uz praktičnu nastavu.

Ispitanici su na ponuđena pitanja davali brožčane ocjene od **1** (najlošija) do **5** (najbolja), uz objašnjenje i istaknutu mogućnost da je kategorije moguće ostaviti neocijenjenima (ocjena **0**) ukoliko smatraju da nemaju kompetencije iste ocijeniti (npr. nisu pohađali predavanja, nisu imali dovoljno kontakta s ocjenjivanim predavačem, nisu razumjeli pitanje i slično). **Ocjene 0 nisu ulazile u izračun prosjeka**. Uz brožčane ocjene,

ispitanici su brojkama na određenim pitanjima izražavali svoje slaganje odnosno neslaganje s ponuđenom tvrdnjom, te znakom X označavali željeni odgovor glede preporuke studija budućim potencijalnim polaznicima.

Ove je godine posebno naglašena mogućnost ostavljanja komentara, primjedbi i prijedloga, za što je ispitanicima ostavljeno više prostora nego do sada. Čini se da je ovo, uz smanjenje broja i opsega drugih pitanja i mogućnost ispunjavanja ankete u vrijeme i na mjestu po izboru ispitanika, donijelo znatno veći broj komentara nego do sada. Ovi su komentari u izvješću raspoređeni tematski kroz više poglavlja, te su navedeni uz eventualne neophodne minimalne pravopisne i tehničke zahvate ili zahvate s ciljem očuvanja anonimnosti. Pojedini komentari su zbog opsežnosti i doticanja više područja podijeljeni na više dijelova koji su zatim raspoređeni u odgovarajuća poglavlja, a poneki komentari koje je bilo iznimno nepraktično podijeliti mogu se naći navedeni i u više poglavlja. Ispred svakog komentara navedeni su studij, godina i broj anketnog lista na kojemu je komentar upisan.

Prosječne ocjene kvalitete nastave za redovite i izvanredne studente promatrane su tradicionalno zajedno kao cjelina, no čini se da bi ubuduće trebalo neke setove podataka promatrati odvojeno (ovo će biti svakako znatno olakšano prelaskom na on-line anketiranje).

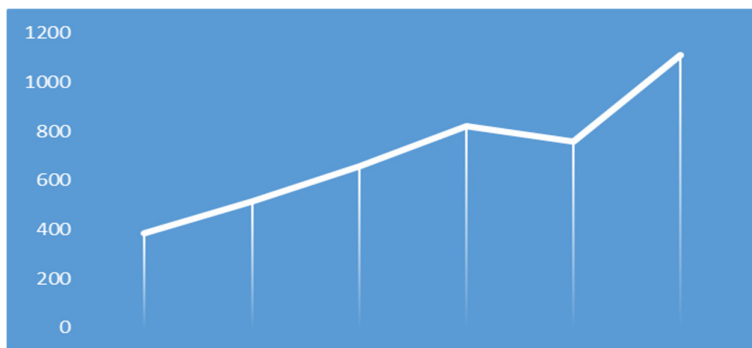
1.2. TERMINOLOGIJA

STUDIJI	
•	SOC – SVEUČILIŠNI PREDDIPLOMSKI STUDIJ SOCIJALNI RAD
•	SUS – STRUČNI UPRAVNI STUDIJ
•	IPDSS – INTEGRIRANI PREDDIPLOMSKI I DIPLOMSKI SVEUČILIŠNI STUDIJ
•	JSSA – JEDINSTVENA SVEUČILIŠNA STUDENTSKA ANKETA

1.3. ISPITANICI

Ukupan broj ispitanih studenata (**1109**) u ovoj anketi je prema studijima i godinama studija raspoređen kako je prikazano u tablici desno. Broj ispitanika koji je dao ocjenu za pojedina anketna pitanja naveden je u pripadajućim tablicama tamo gdje je potrebno.

Perspektive radi, prošle je godine anketiranju pristupilo 760 studenata, dok je broj studenata koji su ispunili ovogodišnju internu anketu **1109**. Podaci za obaveznu Jedinstvenu sveučilišnu studentsku anketu nisu bili dostupni u vrijeme pisanja ovog izvješća, no prošle godine bilo je **1408** ispitanika. Graf niže okvirno ilustrira kretanje veličine uzorka kroz do sada provedene ankete.



STUDIJI	GODINA	ISPITANIKA
SOC	1.	64
	2.	57
	3.	38
Ukupno SOC		159
SUS	1.	58
	2.	79
	3.	51
Ukupno SUS		188
IPDSS	1.	94
	2.	137
	3.	193
	4.	225
	5.	113
Ukupno IPDSS		762
UKUPNO STUDENATA		1109

1.4. PREDMET OCJENJIVANJA

Anketa se sastojala od sljedećih idejnih cjelina:

STRUČNE SLUŽBE

Kvaliteta rada ocijenjena je za sljedeće stručne službe:

- Informatički ured
- Knjižnica
- Referada
- Skriptarnica
- Tajništvo

STUDIJ

U drugoj sekciji se nalaze općenita pitanja o studiju i upisima te pitanje o preporuci vlastitog studija drugima.

NASTAVNICI I PREDAVANJA

U drugoj se sekciji također mogu pronaći općenita pitanja o nastavnicima i predavanjima (korisnosti klasičnih predavanja u odnosu na on-line vidove nastave; ova je tematika ranije detaljno obrađena u odvojenom istraživanju¹)

PRILAGODBA FAKULTETA NA POSEBNE UVJETE RADA

Zaključno za drugu sekciju ankete, ispitanici su ocjenjivali prilagodbu Fakulteta na okolnosti uzrokovane pandemijom virusa COVID-19.

STRUČNA PRAKSA – SOCIJALNI RAD

Studenti Preddiplomskog studija Socijalni rad su u zasebnoj sekciji PN ocjenjivali i komentirali aspekte svoje stručne prakse.

KOMENTARI

Treća je sekcija ankete bila posvećena komentarima i prijedlozima anketiranih studenata.

¹ Javno dostupna inačica izvješća: https://zakoni.pravos.hr/~marijan/pdf/uzuokvo/on-line_nastava_web_2020.pdf

1.5. ANKETNA PITANJA

Pri ispunjavanju ankete ispitanici su odgovarali na sljedeća pitanja:

Pitanja koja se odnose na stručne službe	
1.1	Pridržavanje radnom vremenu predviđenom za studente
1.2	Pristupačnost i ljubaznost djelatnika službe u komunikaciji sa studentima
1.3	Stručnost (znanje i ažurnost) djelatnika službe pri radu sa studentima
1.4	Prilagođenost službe izvanrednim uvjetima uzrokovanim COVID-19

Pitanja sekcije 2 (studij, nastavnici, predavanja...)	
2.1	Kojim biste ocjenom općenito ocijenili svoj studij?
2.2	Kako biste ocijenili korisnost klasičnih predavanja za razumijevanje sadržaja i polaganje ispita?
2.3	Kako biste ocijenili korisnost on-line predavanja za razumijevanje sadržaja i polaganje ispita?
2.4	Kako biste ocijenili razumijevanje za studentove obveze i probleme izvan studija?
2.5	Koliko ste zadovoljni pristupačnošću i susretljivošću nastavnog osoblja?
2.6	Koliko ste zadovoljni dostupnošću nastavnog osoblja za konzultacije i pomoć izvan vremena nastave?
2.7	Koliko ste zadovoljni organizacijom i provedbom postupka upisa u višu akademsku godinu?
2.8	Koliko ste općenito zadovoljni prilagodbom Fakulteta okolnostima uzrokovanim COVID-19?
2.9	S obzirom na Vaša ukupna iskustva, biste li drugima preporučili da upišu ovaj studij?

Pitanja sekcije o praktičnoj nastavi*	
PN.1	Tijekom praktične nastave mogla/mogao sam koristiti gradivo naučeno tijekom teorijske nastave
PN.2	Praktična nastava mi je omogućila bolje razumijevanje gradiva
PN.3	Podrška koju mi je pružao mentor bila je optimalna
PN.4	Podrška koju mi je pružao izvoditelj s fakulteta bila je optimalna
PN.5	Molimo navedite na koji način bi se praktična nastava mogla poboljšati

**za studente Socijalnog rada*

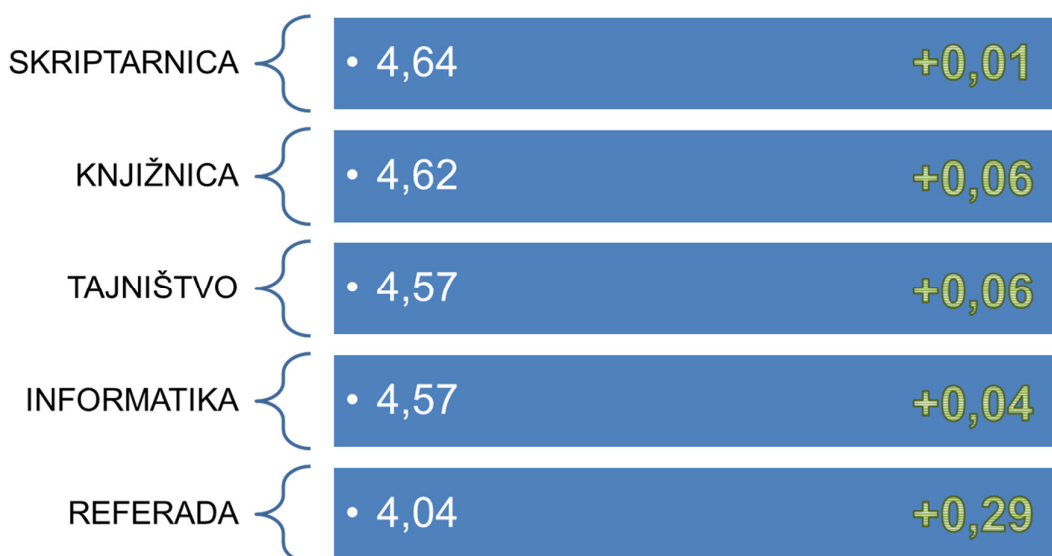
2. REZULTATI OCJENJIVANJA STRUČNIH SLUŽBI

2.1. OPĆENITE OCJENE RADA STRUČNIH SLUŽBI

Prosječne ocjene zadovoljstva studenata kvalitetom rada stručnih službi prikazane su u sljedećoj tablici, poredane po stupcu **UKUPNA OCJENA**, od najviše prema najnižoj:

STRUČNA SLUŽBA	PROSJEČNA OCJENA KVALITETE RADA			
	UKUPNA OCJENA	SOC	SUS	IPDSS
SKRIPTARNICA	4,64	4,69	4,61	4,63
KNJIŽNICA	4,62	4,68	4,64	4,60
TAJNIŠTVO	4,57	4,64	4,54	4,57
INFORMATIČKI URED	4,57	4,56	4,56	4,57
REFERADA	4,04	3,68	4,48	4,00

Ostali stupci u tablici (**SOC**, **SUS**, **IPDSS**) prikazuju prosječne ocjene kvalitete rada stručnih službi na pojedinim studijima. Ocjene četiriju službi prilično su ujednačene kako međusobno (razlika najslabije i najbolje službe od samo **0,07**) tako i kroz ocjene iste službe preko tri studija (najveća je razlika između najmanje i najveće ocjene kod pojedine službe **0,10**). Iznimku u ovom ujednačenom ocjenjivanju čini znatno manja ocjena kvalitete rada Studentske službe gdje je zabilježen zaostatak od **-0,59** za najbolje ocijenjenom službom te unutarnja razlika od čak **0,80** između studenata pojedinih studija.



Usporedba s prošlom internom anketom pokazuje lagani rast gotovo svih službi uz nešto značajniji napredak koji je ostvarila Studentska služba te se vratila iznad ciljane minimalne ocjene od **4,0**. Ostale su službe već tradicionalno odlično ocijenjene. Unatoč napretku u ocjeni komentari na rad referade su brojni i nažalost često iznimno negativni.

2.2. STUDENTSKA SLUŽBA (REFERADA)

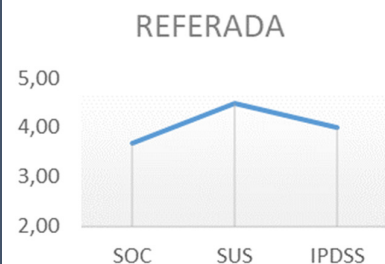
Kao podsjetnik, niže su iznova navedena pitanja na koja su studenti odgovarali, a koja se odnose na stručne službe:

Pitanja koja se odnose na stručne službe	
1.1	Pridržavanje radnom vremenu predviđenom za studente
1.2	Pristupačnost i ljubaznost djelatnika službe u komunikaciji sa studentima
1.3	Stručnost (znanje i ažurnost) djelatnika službe pri radu sa studentima
1.4	Prilagođenost službe izvanrednim uvjetima uzrokovanim COVID-19

PROSJEČNE OCJENE KVALITETE RADA

Prosječne ocjene zadovoljstva kvalitete rada referade, pri čemu su u ocjene studenata dodatno podijeljene po studijima i anketnim pitanjima, prikazane su u sljedećoj tablici (prosjeak svih ocjena u stupcu \bar{x} , prosječne ocjene po anketnim pitanjima za svaki studij zasebno te prosječno u koloni \bar{x} i naposljetku anketni uzorak u stupcu N):

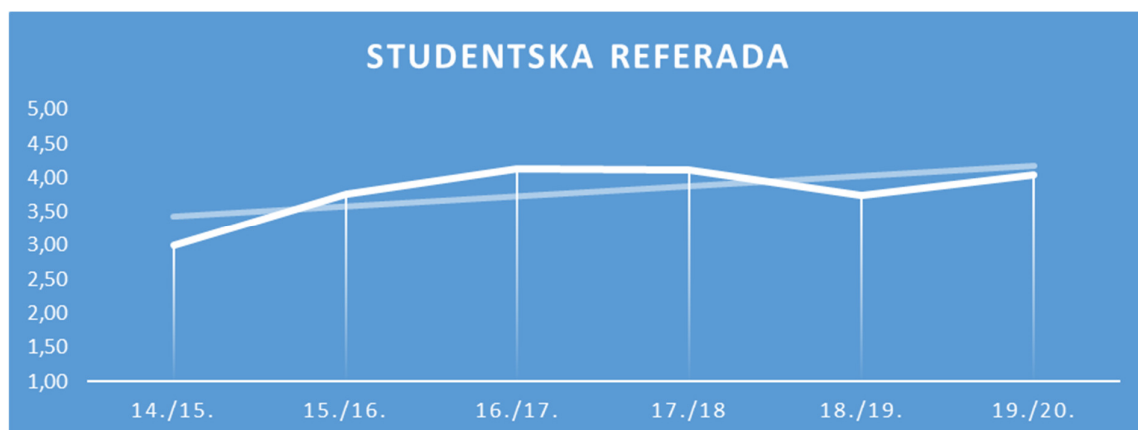
REFERADA	\bar{x}	1.1	1.2	1.3	1.4	N
	SOC	3,68	4,03	3,10	3,71	3,93
SUS	4,48	4,63	4,25	4,51	4,55	186
IPDSS	4,00	4,24	3,70	4,01	4,08	732
\bar{x}	4,04	4,28	3,71	4,05	4,15	
Prosjeak svih ocjena studenata:		4,04	Uzorak:		1070	



OSVRT UREDA ZA KVALITETU

Iako količina te prevladavajući ton komentara jasno ukazuju da su problemi u radu Referade (ili, u najmanju ruku, u percepciji tog rada od strane korisnika – studenata) nažalost i dalje prisutni, sama ocjena je ipak znatno povećana i to za **0,29**.

Ovome je donekle doprinijelo natprosječno zadovoljstvo studenata odgovorom ove studentske službe na izazove uzrokovane pandemijom COVID-19 (hipotetska ocjena bez uzimanja ove okolnosti u obzir iznosila bi 4,01), ali u velikoj mjeri i znatno boljom ocjenom koju su Referadi dali studenti Stručnog upravnog studija u odnosu na druga dva studija. Uz ocjenu na rubu odlične (**4,48**) Referada za studente Stručnog upravnog studija je pobrala gotovo sve pozitivne komentare studenata.



Sveukupno gledajući ocjena od **4,04** vraća ocjenu u prihvatljivu nakon prošlogodišnjeg velikog pada, no kako bismo osnažili proklamiranu usmjerenost na korisnika i doprinijeli sveukupnom osjećaju zadovoljstva i suradnje sa studentima smatram da je potrebno da se žurno i dugotrajno korigiraju jednostavni i lako dohvatljivi elementi koji utječu na percepciju rada službe i imidž Fakulteta – za početak (sudeći prema sadržaju komentara i najniže ocijenjenom pitanju iz ankete) ljubaznost, pristupačnost i dostupnost osoblja, jer ovoliki broj i ovako snažna intonacija negativnih komentara kroz sada već značajno razdoblje provođenja anketiranja ne može biti slučajnost niti djelo nekolicine nezadovoljnih pojedinaca.

2.3. KNJIŽNICA

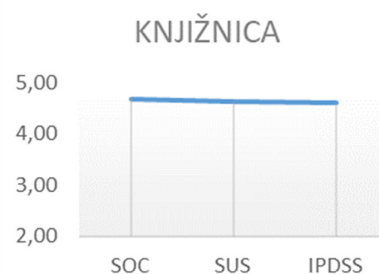
Kao podsjetnik, niže su iznova navedena pitanja na koja su studenti odgovarali, a koja se odnose na stručne službe:

Pitanja koja se odnose na stručne službe	
1.1	Pridržavanje radnom vremenu predviđenom za studente
1.2	Pristupačnost i ljubaznost djelatnika službe u komunikaciji sa studentima
1.3	Stručnost (znanje i ažurnost) djelatnika službe pri radu sa studentima
1.4	Prilagođenost službe izvanrednim uvjetima uzrokovanim COVID-19

PROSJEČNE OCJENE KVALITETE RADA

Prosječne ocjene zadovoljstva kvalitete rada knjižnice, pri čemu su u ocjene studenata dodatno podijeljene po studijima i anketnim pitanjima, prikazane su u sljedećoj tablici (prosjeke svih ocjena u stupcu \bar{x} , prosječne ocjene po anketnim pitanjima za svaki studij zasebno te prosječno u koloni \bar{x} i naposljetku anketni uzorak u stupcu N):

KNJIŽNICA		\bar{x}	1.1	1.2	1.3	1.4	N
	SOC		4,68	4,80	4,53	4,68	4,69
SUS		4,64	4,69	4,59	4,66	4,62	180
IPDSS		4,60	4,74	4,50	4,62	4,54	686
	\bar{x}	4,62	4,74	4,52	4,64	4,58	
Prosjeke svih ocjena studenata:			4,62	Uzorak:		1017	



OSVRT UREDA ZA KVALITETU

Knjižnica je tradicionalno najbolje ocijenjena služba ili se nalazi u samom vrhu po ocijenama. Kategorija u kojoj je došlo do nazadovanja i približavanja donjoj granici ocjene odličan je ljubaznost djelatnika, u kojoj se se uz brojčanu ocjenu i kroz komentare počele pojavljivati sporadične instance nezadovoljstva studenata. Jasno, sve je ovo daleko od alarmantnog, no trebalo bi poduzeti radnje kako bi se ovaj trend zaustavio i preokrenuo.

2.4. SKRIPTARNICA

Kao podsjetnik, niže su iznova navedena pitanja na koja su studenti odgovarali, a koja se odnose na stručne službe:

Pitanja koja se odnose na stručne službe	
1.1	Pridržavanje radnom vremenu predviđenom za studente
1.2	Pristupačnost i ljubaznost djelatnika službe u komunikaciji sa studentima
1.3	Stručnost (znanje i ažurnost) djelatnika službe pri radu sa studentima
1.4	Prilagođenost službe izvanrednim uvjetima uzrokovanim COVID-19

PROSJEČNE OCJENE KVALITETE RADA

Prosječne ocjene zadovoljstva kvalitete rada Skriptarnice, pri čemu su u ovom detaljnijem prikazu ocjene studenata podijeljene po studijima, prikazane su u sljedećoj tablici (prosjeak svih ocjena u stupcu \bar{x} , prosječne ocjene po anketnim pitanjima za svaki studij zasebno te prosječno u koloni \bar{x} i naposljetku anketni uzorak u stupcu N):

SKRIPTARNICA		\bar{x}	1.1	1.2	1.3	1.4	N
	SOC	4,69	4,73	4,65	4,70	4,67	122
	SUS	4,61	4,65	4,57	4,63	4,61	148
	IPDSS	4,63	4,66	4,65	4,64	4,55	537
	\bar{x}	4,64	4,67	4,64	4,65	4,58	
Prosjeak svih ocjena studenata:			4,64	Uzorak:		807	



2.5. TAJNIŠTVO

PROSJEČNE OCJENE KVALITETE RADA

Prosječne ocjene zadovoljstva kvalitete rada Tajništva, pri čemu su u ovom detaljnijem prikazu ocjene studenata podijeljene po studijima, prikazane su u sljedećoj tablici (prosjeak svih ocjena u stupcu \bar{x} , prosječne ocjene po anketnim pitanjima za svaki studij zasebno te prosječno u koloni \bar{x} i naposljetku anketni uzorak u stupcu N):

TAJNIŠTVO		\bar{x}	1.1	1.2	1.3	1.4	N
	SOC	4,64	4,60	4,66	4,69	4,61	93
	SUS	4,54	4,56	4,49	4,56	4,56	142
	IPDSS	4,57	4,60	4,55	4,61	4,52	465
	\bar{x}	4,57	4,59	4,55	4,61	4,54	
Prosjeak svih ocjena studenata:			4,57	Uzorak:		700	

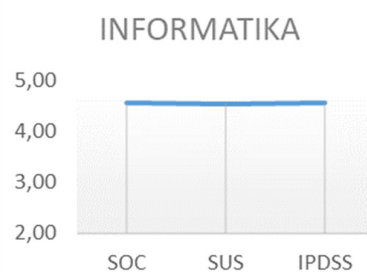


2.6. INFORMATIČKI URED

PROSJEČNE OCJENE KVALITETE RADA

Prosječne ocjene zadovoljstva kvalitete rada Informatičkog ureda, pri čemu su u ovom detaljnijem prikazu ocjene studenata podijeljene po studijima, prikazane su u sljedećoj tablici (prosjeak svih ocjena u stupcu \bar{x} , prosječne ocjene po anketnim pitanjima za svaki studij zasebno te prosječno u koloni \bar{x} i naposljetku anketni uzorak u stupcu N):

INFORMATIČKI URED	\bar{x}	1.1	1.2	1.3	1.4	N	
	SOC	4,56	4,58	4,46	4,55	4,66	106
	SUS	4,56	4,57	4,50	4,57	4,59	141
	IPDSS	4,57	4,56	4,58	4,60	4,53	518
\bar{x}	4,57	4,57	4,55	4,59	4,56		
Prosjeak svih ocjena studenata:		4,57	Uzorak:		765		



3. OPĆENITI BLOK PITANJA

I u ovogodišnjoj internoj anketi postoje općenitih pitanja koja se odnose na studij, predavanja, nastavnike, preporuku studija. Sva su pitanja navedena u tablici niže:

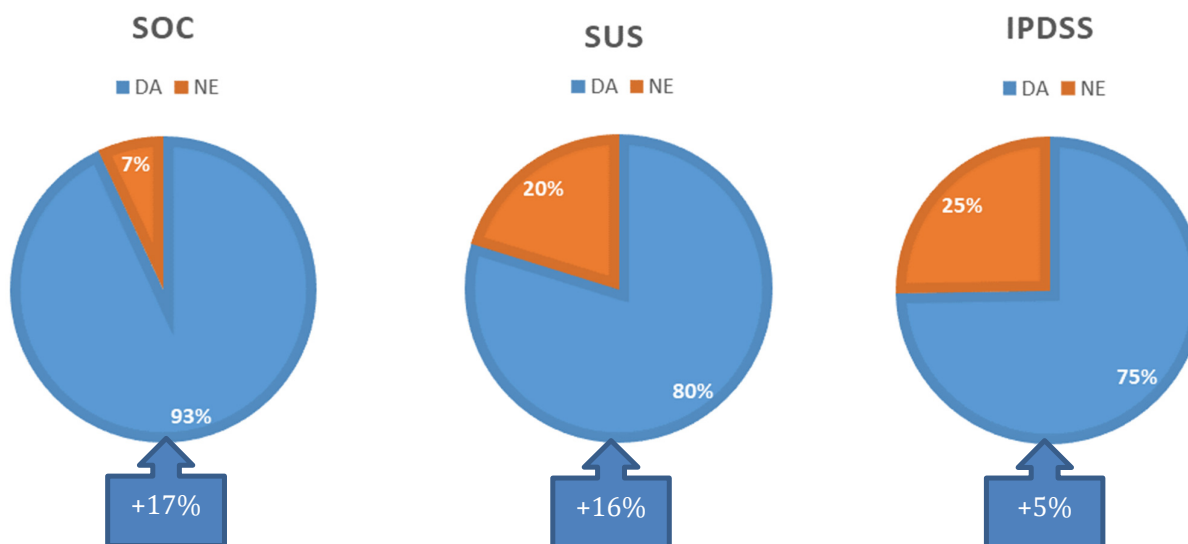
Pitanja sekcije 2 (studij, nastavnici, predavanja...)	
2.1	Kojim biste ocjenom općenito ocijenili svoj studij?
2.2	Kako biste ocijenili korisnost klasičnih predavanja za razumijevanje sadržaja i polaganje ispita?
2.3	Kako biste ocijenili korisnost on-line predavanja za razumijevanje sadržaja i polaganje ispita?
2.4	Kako biste ocijenili razumijevanje za studentove obveze i probleme izvan studija?
2.5	Koliko ste zadovoljni pristupačnošću i susretljivošću nastavnog osoblja?
2.6	Koliko ste zadovoljni dostupnošću nastavnog osoblja za konzultacije i pomoć izvan vremena nastave?
2.7	Koliko ste zadovoljni organizacijom i provedbom postupka upisa u višu akademsku godinu?
2.8	Koliko ste općenito zadovoljni prilagodbom Fakulteta okolnostima uzrokovanim COVID-19?
2.9	S obzirom na Vaša ukupna iskustva, biste li drugima preporučili da upišu ovaj studij?

Sva su pitanja obrađena u sljedećim. Tamo gdje je to moguće i prikladno više pitanja je grupirano u jedno poglavlje ili čak u jedan grafikon, tako da nisu obrađena nužno po gornjem redosljedu.

3.1. OPĆENITE OCJENE I PREPORUKE STUDIJA

„S OBZIROM NA VAŠA UKUPNA ISKUSTVA, BISTE LI DRUGIMA PREPORUČILI DA UPIŠU OVAJ STUDIJ?“

Jednostavno i sveobuhvatno DA/NE pitanje poput ovoga jasan je brzi pokazatelj kvalitete rada Fakulteta kao ustanove i pružatelja usluge obrazovanja, zadovoljstva studenata kao korisnika, te metrika koja odmah na prvi pogled govori mnogo, kako trenutnim stanjem tako i razlikom u odnosu na broj pozitivnih odgovora u prošloj anketi, navedenoj u okvirima ispod grafova.



Gledajući na ovaj način čak **93%** ispitanika koji pohađaju Preddiplomski studij Socijalni rad spremno je preporučiti drugima da ga upišu, dok taj udio opada sve do prema **75%** kod Integriranog preddiplomskog i diplomskog sveučilišnog studija.

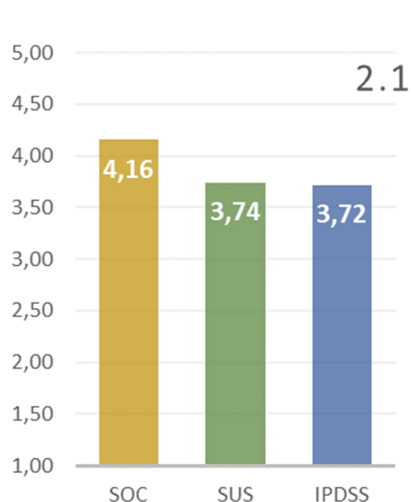
		DA	NE		
IPDSS	1	83	10		89%
	2	109	26		81%
	3	148	44		77%
	4	151	72		68%
	5	74	39		65%
IPDSS		565	191	756 N IPDSS	75%
SUS	1	50	8		86%
	2	65	14		82%
	3	35	16		69%
SUS		150	38	188 N SUS	80%
SOC	1	60	4		94%
	2	55	2		96%
	3	33	5		87%
SOC		148	11	159 N SOC	93%
PRAVOS		863	240	1103 N PRAVOS	78%

Promatrajući podatke po godinama studija jasno je vidljiv izražen pad kod studenata Stručnog upravnog studija i Integriranog preddiplomskog i diplomskog studija – studenti prve godine oba studija dosežu postotak preporuke od **86%** i **89%** ali on do kraja studiranja pada na **69%** i **65%**.

Sveukupno, ovi su rezultati solidni i znatan napredak u odnosu na prošlu godinu, no svakako treba i dalje raditi na percepciji poželjnosti studiranja na našem Fakultetu, posebice kod izlaznih godina koje zacijelo imaju utjecaj na buduće potencijalne studente u svom okruženju, te vjerujem da je u interesu Fakulteta i na ovaj način pomoći osigurati brojnost ali i kvalitetu budućih generacija studenata.

3.1.2. „KOJOM BISTE OCJENOM OPĆENITO OCIJENILI SVOJ STUDIJ?“

Dodatna razrada i potvrda rezultata gornjeg pitanja može se vidjeti i kroz brojčanu ocjenu vlastitog studija od strane polaznika.



Za razliku od prošle godine kada niti jedan studij nije dosegao ocjenu **4,0** u ovoj anketi je Preddiplomski studij Socijalni rad zabilježio veliki napredak od **0,57** te ukupno ocjenu studenata zadovoljstvom studija **4,16**. Pri tome je zanimljivo uočiti da noviji studenti (prve i druge godine studija) studij ocjenjuju znatno bolje nego studenti treće godine (redom **4,34**; **4,25**; **3,71**) što može značiti da nisu prolazili kroz iste probleme s kojima su studenti bili suočeni u samim povojima ovog studija.

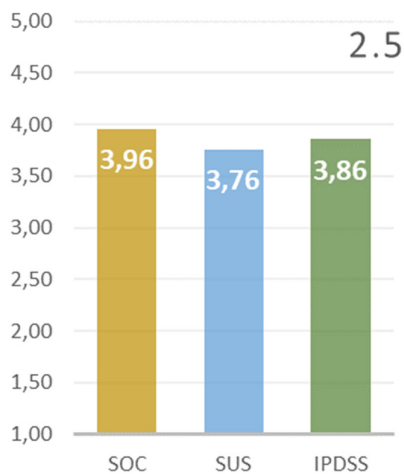
Kod ostala dva studija zabilježeni su manji pomaci koji ih i ove godine ostavljaju u nižem dijelu raspona ocjene vrlo dobar te ujedno gotovo izjednačenima - Integrirani preddiplomski i diplomski sveučilišni studij zabilježio je ocjenu **3,72** (pad od **-0,06**) dok su svoj studij studenti Stručnog upravnog studija ocijenili ocjenom **3,74**, uz ipak solidan rast od **0,13**).

Prema godinama studija i kod ostalih se studija može primijetiti pad ocjene prema višim godinama (uz malu iznimku kod 5. godine IPDSS) no nije izražen toliko kao kod Preddiplomskog studija Socijalni rad.

3.2. PREDAVAČI I KOLEGIJI

Pitanja obrađena u ovom pitanju odnose se na opću susretljivost i dostupnost nastavnog osoblja na razini studija, za vrijeme predavanja kao i izvan okvira nastavnog procesa u užem smislu. Komentari studenata koji su se odnosili na rad nastavnika (bilo općeniti ili pojedinačnih nastavnika, anonimnih ili imenovanih) kao i na izvođenje kolegija također su u ovom poglavlju.

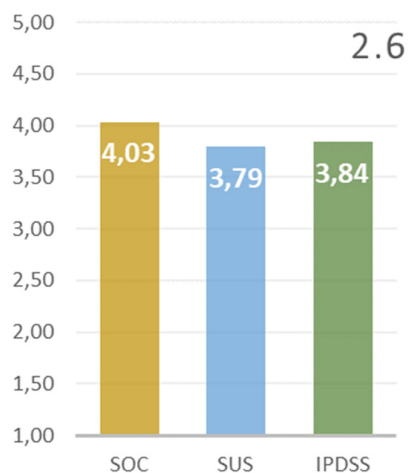
„KOLIKO STE ZADOVOLJNI PRISTUPAČNOŠĆU I SUSRETLJIVOŠĆU NASTAVNOG OSOBLJA?“



Ocjene ovog pitanja ujednačene su između pojedinih studija i nalaze se unutar raspona od **0,20**. Najveće je zadovoljstvo kod studenata Preddiplomskog sveučilišnog studija Socijalni rad s ocjenom **3,96**, na samom rubu granice najniže poželjne ocjene. Najniža je ocjena ona studenata Stručnog upravnog studija – **3,76**.

Ocjene po godinama pojedinog studija također imaju raspone odstupanja (primjerice od **3,66** do **4,16** za SOC), no smatram da tako detaljnu analizu nije potrebno izvoditi osim u slučaju da se pojavi zbilja veliko odstupanje koje ukazuje na moguće znatnije probleme.

„KOLIKO STE ZADOVOLJNI DOSTUPNOŠĆU NASTAVNOG OSOBLJA ZA KONZULTACIJE I POMOĆ IZVAN VREMENA NASTAVE?“



Ocjene zadovoljstva konzultacijama i drugom vrstom pomoći van samog održavanja nastave vrlo su sličnog reda veličina. I ovdje prednjači Preddiplomski sveučilišni studij Socijalni rad, no uz prelazak granične ocjene od 4,00.

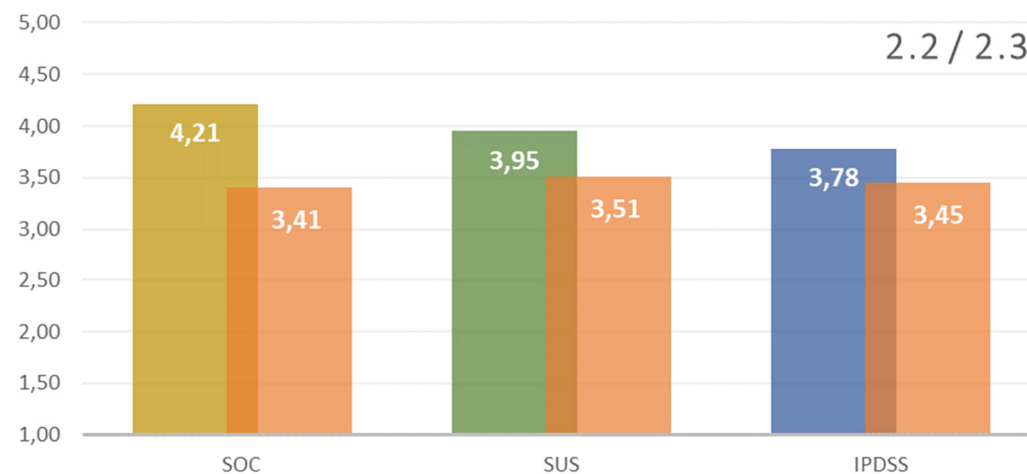
Najniža ocjena i ovdje je kod Stručnog upravnog studija, **3,79**.

3.3. PREDAVANJA I ISPITI

Pitanja o predavanjima zadržala su se na ispitivanju mišljenja studenata o svrsishodnosti on-line i klasičnih predavanja, a pojedinačni kolegiji (kao ni profesori) nisu bili zahvaćeni ovom anketom. U komentarima studenata se zato mogu naći opaske i na određene kolegije (imenovane ili ne), kao i mišljenja o provođenju ispita.

„KAKO BISTE OCIJENILI KORISNOST KLASIČNIH PREDAVANJA ZA RAZUMIJEVANJE SADRŽAJA I POLAGANJE ISPITA?“ / „KAKO BISTE OCIJENILI KORISNOST ON-LINE PREDAVANJA ZA RAZUMIJEVANJE SADRŽAJA I POLAGANJE ISPITA?“

Iz odgovora na ova pitanja uočava se da studenti svih studija smatraju da su se on-line predavanja prikazala inferiornim u odnosu na klasična predavanja, te da je to mišljenje najizraženije kod studenata Preddiplomskog sveučilišnog studija Socijalni rad, s razlikom od **0,80** u korist klasičnih predavanja. Kod studenata Integriranog preddiplomskog i diplomskog studija prava ta je razlika svedena na svega **0,33**.



Gornji graf prikazuje ocjene korisnosti klasičnih predavanja po studijima (označenim bojama raspoznavanja studija već korištenima u ovom izvješću) te pored njih narančasto označene ocjene korisnosti on-line predavanja za iste te studije.

Ova je problematika dakako znatno složenija od same ocjene izvođenja predavanja kroz prizmu prisilnog uvođenja on-line nastave u kriznim okolnostima no svakako može biti još jedan pokazatelj gdje treba uložiti dodatne napore oko organizacije on-line komponenti nastave.

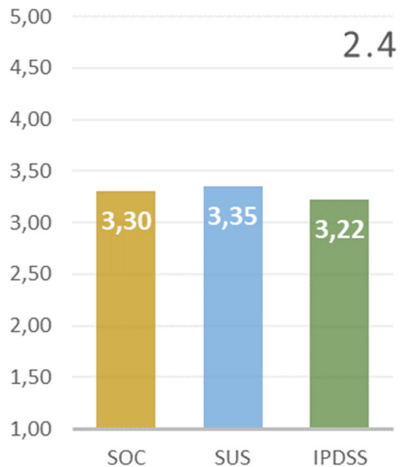
OSVRT UREDA ZA KAVLITETU

Komentari ispitanika u ovom poglavlju bili su vezani uz predavanja općenito te uz njihove preferencije oko održavanja predavanja on-line ili klasičnim putem. Kao i u zasebnom istraživanju koje je već spominjano vidljiva je podijeljenost studenata. Problem neodržavanja predavanja (određen broj studenata se smatra zakinutima zbog loše organizacije predavanja ili potpunog izostanka istih kod nekih kolegija) u vrijeme lockdowna je također utjecao na ton mnogih komentara, no to ne znači nužno da ti isti studenti ne bi bili zadovoljni kvalitetno osmišljenim i izvedenim on-line predavanjima.

3.3. RAZUMIJEVANJE ZA OBVEZE IZVAN STUDIJA / IZVANREDNI STUDENTI

Ovo pitanje je nešto više ciljalo izvanredne studente (čini se - uspješno, što se vidi i iz količine i sadržaja komentara koje su ispitanici ostavili), no svakako ne isključivo.

KAKO BISTE OCIJENILI RAZUMIJEVANJE ZA STUDENTOVE OBVEZE I PROBLEME IZVAN STUDIJA?“



Ocjena razumijevanja obveza i stvarnih životnih situacija i problema s kojima se susreću naši (pretežito) izvanredni studenti i studenti putnici ukratko rečeno nije zadovoljavajuća.

Čak i kada uzmemo u obzir poneka nerealna očekivanja korisnika i stvarna ograničenja koja Fakultet kao ustanova ima u svojoj mogućnosti da izađe u susret svima, ujednačena ocjena ispod **3,50** kroz sva tri studija pokazatelj je (uz niže navedene komentare na tu temu te gore već obrađene komentare o problematici komunikacije Fakulteta sa studentima) da treba ipak iznaći načina da se barem neki od problema s kojima se ovaj dio studentske populacije susreće ublaži ako već ne i otkloni.

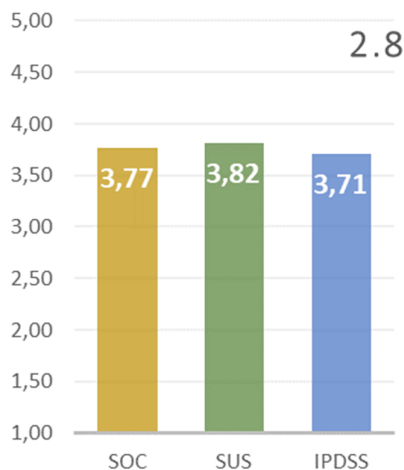
OSVRT UREDA ZA KVALITETU

Veliku većinu komentara na ovu temu ostavili su izvanredni studenti i/ili studenti putnici. Kako do sada nismo imali ovako snažan odaziv i unos mišljenja ovih grupa studenata upravi je preporučeno da se i ovi komentari prouče s dužnom pažnjom te da razmotrimo koje korektivne radnje možemo poduzeti kako bi se ovoj vrsti studenata olakšalo studiranje i, zašto ne, privuklo nove studente s područja koja nisu tradicionalan izvor studentske populacije našeg fakulteta.

3.4 COVID

Nepredviđene krizne okolnosti u kojima smo se našli pojavom pandemije COVID-19 virusa stavile su Fakultet (bilo sa strane uprave, djelatnika ili studenata) pred do sada neviđene izazove. Niže obrađeno anketno pitanje i tematski vezani komentari ispitanika daju nam povratnu informaciju o učincima napora poduzetih s naše strane.

„KOLIKO STE OPĆENITO ZADOVOLJNI PRILAGODBOM FAKULTETA OKOLNOSTIMA UZROKOVANIMA COVID-19?“



Ocjene se kod ispitanika sa svih studija kreću nešto ispod **4,0** i to ujednačeno - u rasponu od **0,11** našle su se ocjene od **3,71** kod studenata Integriranog preddiplomskog i diplomskog sveučilišnog studija pa do **3,82** kod Stručnog upravnog studija.

Sveukupno gledajući procijenio bih da su reakcija Fakulteta i sveukupno postupanje oko pokretanja nastave na daljinu u najmanju ruku prihvatljivi te da su u većini aspekata studentima adekvatno pruženi pomoć i potpora

4. POSTUPAK UPISA U VIŠE GODINE STUDIJA

Kako su kroz godine studenti često izražavali nezadovoljstvo provedbom upisa u više godine studija (kroz ankete ili usmeno prije nego su se započele provoditi interne studentske ankete) od prošle je godine Ured za kvalitetu počeo istraživati mišljenje studenata o postupku upisa kako bi jasno utvrdili početno stanje te parametre za praćenje i unaprjeđivanje ovog indikatora kvalitete. Pokazalo se da su prošlogodišnji upisi bili ocijenjeni jako loše, a takav je i općeniti subjektivni dojam Ureda za kvalitetu.

Prilikom promatranja ocjena ovogodišnjih upisa u više godine studija treba uzeti u obzir činjenicu da je (vjerojatno znatan) dio studenata ankete ispunjavao prije dolaska na Fakultet i početka fizičkog postupka upisa te da zbog toga postoji mogućnost da bi ocjenjivanje postupka upisa po dovršetku učinile ocjene boljima nego što su prikazane – buduće anketiranje će biti adekvatno prilagođeno. Iako subjektivni dojam naravno nije moguće odrediti kvantitativno ipak se čini da su promjene uvedene prilikom upisa u akademsku godinu 2019./2020. rezultirale lakšim i bržim postupkom.

Uvedenim pozitivnim promjenama unatoč upisi u ovom obliku i dalje su donekle zastarjeli i ograničene propusnosti, no nova posvećenost modernizaciji postupka najavljena od strane uprave Fakulteta (upisi od kuće, skoro uvođenje e-indeksa...) znatno će olakšati ili čak ukloniti dio birokratskog i fizičkog posla koji na upisima obavljaju djelatnici referade (lijepljenje naljepnica, udaranje žigova...) te, još važnije, uvećati zadovoljstvo naših studenata koji su *raison d'être* Fakulteta.

4.1. OCJENE POSTUPKA UPISA



Gornji graf prikazuje ocjene zadovoljstva ispitanika organizacijom i provedbom upisa po studijima (označenim bojama raspoznavanja studija već korištenima u ovom izvješću) te pored njih narančasto označene ekvivalentne ocjene iz prošle interne ankete.

Prikazane ocjene odgovora na pitanje „Koliko ste zadovoljni organizacijom i provedbom postupka upisa u višu akademsku godinu?“ ukazuju na uvećano zadovoljstvo (ili, u ovom slučaju, umanjeno nezadovoljstvo) studenata koji su u akademskoj godini 2019./2020. upisivali višu ili ponavljачku godinu studija - kod svih je studija uočen znatan porast, posebice kod studenata Preddiplomskog sveučilišnog studija Socijalni rad. Oni su povećanjem ocjene od **0,94** stigli do ocjene upisa od **3,25**, što je i dalje najniže od svih studija. Najbolje su ocijenjeni upisi Stručnog upravnog studija, koji su se izvodili na referadi u Kampusu.

Porast na razini Fakulteta od **0,61** je sveukupno gledajući olakšanje, no ne treba se time zavarati niti zadovoljiti. Početna točka ove usporedbe su prošlogodišnji, kako je već napomenuto, granično katastrofalni upisi, ocjene s iznimkom Stručnog upravnog studija nisu dosegle niti razinu „vrlo dobar“ a kamoli željenih **4,0**, tako da će nam tek nadolazeće akademske godine uz (nadajmo se) sve veću informatizaciju postupka upisa te postupno uvođenje i naknadno povećanje udjela studenata s e-indeksima dati priliku da kvalitetu postupka upisa i zadovoljstvo studenata njime dovedemo na prihvatljivu i, zašto ne, odličnu razinu.

5. SOCIJALNI RAD - STRUČNA PRAKSA

Studenti Preddiplomskog sveučilišnog studija Socijalni rad zbog specifičnosti svog studija u anketnom su imali posebnu sekciju pitanja koja su se odnosila na kvalitetu izvođenja stručne prakse.

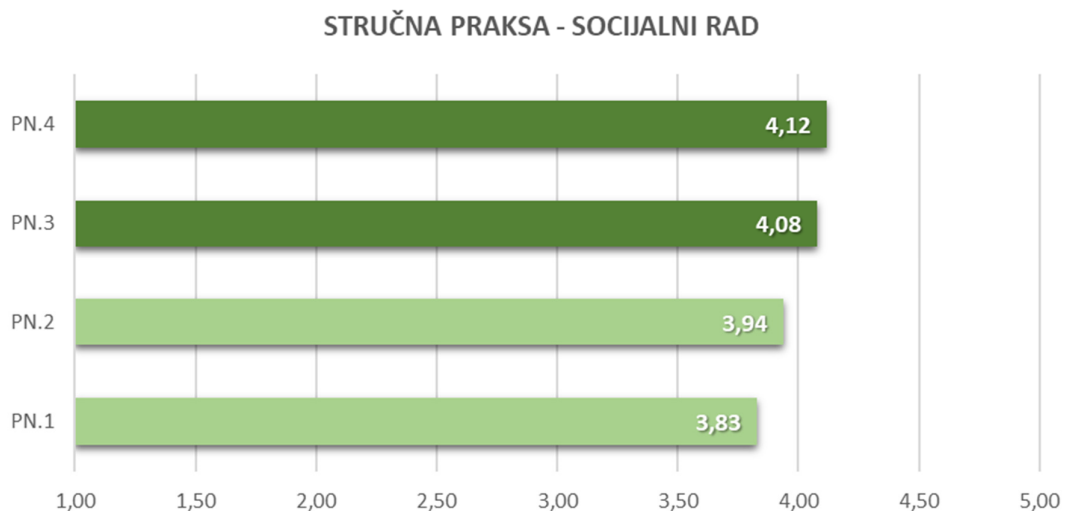
Kako se praksa izvodi u više raznolikih ustanova vjerojatno bi bilo korisno u okviru samih kolegija stručne prakse provesti dodatno anketiranje (u organizaciji samog studija ali uz punu potporu Ureda za kvalitetu) pred kraj ili neposredno nakon dovršetka stručne prakse u određenoj ustanovi kojim bi Fakultet dobio povratne informacije temeljem kojih bi se kroz vrijeme mogle profilirati ustanove u kojima je izvođenje stručne prakse što je moguće više korisno za studente, a to, kako se vidi iz komentara studenata te donekle iz ocjena aspekata kvalitete provođenja stručne prakse, nije uvijek i svugdje slučaj.

5.1. PITANJA

Kao podsjetnik, niže su iznova navedena pitanja na koja su studenti odgovarali, a koja se odnose na stručnu praksu:

Pitanja koja se odnose na praktičnu nastavu	
PN.1	Tijekom praktične nastave mogla/mogao sam koristiti gradivo naučeno tijekom teorijske nastave
PN.2	Praktična nastava mi je omogućila bolje razumijevanje gradiva
PN.3	Podrška koju mi je pružao mentor bila je optimalna
PN.4	Podrška koju mi je pružao izvoditelj s fakulteta bila je optimalna
PN.5	Molimo navedite na koji način bi se praktična nastava mogla poboljšati

Ocjene kojima su anketirani studenti ocijenili prva četiri pitanja prikazani su u grafu niže, i to zajednički za sve tri godine studija. U slučaju potrebe Ured za kvalitetu može dostaviti i rezultate po pojedinim godinama studija.



Iz navedenih rezultata vidimo da se ne čini da ima velikih problema u samom provođenju stručne prakse niti u podršci koju studenti uživaju, no ocjene na pitanja koja povezuju teorijski dio nastave s praktičnim dijelom ukazuju (kao i brojnost i sadržaj komentara na tu temu) da postoji prostor za daljnje usklađivanje ova dva važna aspekta studiranja na studiju Socijalnog rada.

6. ZAKLJUČAK

Termin i način anketiranja doveli su ove godine do rekordnog anketnog uzorka otkako se provode interne studentske ankete, pogotovo kad je riječ o završnim godinama studija. Zahvaljujući djelomičnoj informatizaciji provođenja ankete i posebice smanjenju količine i opsega anketnih pitanja Ured za kvalitetu je bio u stanju obraditi odgovore i izraditi izvješće u uobičajenom roku, što daje nadu da se u budućnosti uz predviđenu potpunu informatizaciju provođenja anketiranja ponovo može povećati opseg pitanja i da možemo dobiti nove svrsishodne indikatore kvalitete.

Zaključno, nužna je daljnja promjena i razvoj paradigme rada Fakulteta– trebamo reagirati na prikazane primjedbe na, recimo, odnos referade prema studentima te prigovore izvanrednih studenata i ocjene koje se odnose na ova pitanja. Ako su nam važni izvanredni studenti, ako nam je stalo do zadovoljstva studenata kao korisnika, vrijeme je da povučemo poteze (počevši od što jednostavnijih ali koji nose opipljivu korist za studente) koji će studiranje olakšati barem iz 'tehničkog aspekta' –poboljšanje komunikacije prema studentima, učinkovitije informiranje i obavljanje administrativnih i sličnih obaveza s manje stresa te olakšavanje praćenja predavanja i izlaska na ispite za zaposlene studente i studente putnike samo su neki od koraka koje možemo poduzeti, a koji zacijelo neće negativno utjecati na interes i privlačenje novih studenata niti na imidž Fakulteta.

7. PRIMJERAK INTERNE STUDENTSKE ANKETE

Niže slijedi ilustrativni primjerak ankete koju su studenti ispunjavali (prikazana je anketa za studente Preddiplomskog studija Socijalni rad, ostale se razlikuju samo po uklanjanju pitanja o praktičnoj nastavi):



Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku
Pravni fakultet Osijek
Ured za unaprjeđivanje i osiguranje kvalitete visokog obrazovanja
Anketni list za vrednovanje kvalitete studiranja od strane studenata
pitanja za treću godinu Preddiplomskog sveučilišnog studija Socijalni rad

* Redovan / izvanredan student (upisati R ili I): _____ *

Poštovane studentice i studenti, ispunjavajući ovaj u potpunosti anonimni anketni list možete procijeniti kvalitetu rada stručnih službi, Vaše zadovoljstvo različitim aspektima djelovanja Fakulteta te unijeti svoje komentare za koje Vam je odvojen prostor na zadnjoj stranici ankete. Vaši iskreni odgovori mogu upozoriti na nedostatke i poteškoće u nastavnom procesu te utjecati na poboljšanje kvalitete studiranja kako za Vas tako i za buduće generacije kolega.

Anketa se sastoji od dvije stranice, te Vas molimo da je ispunite u cijelosti.

Molimo da Vaše procjene u ovoj anketi definirate brojkama od 0 do 5, kako slijedi, osim gdje je drugačije naznačeno:	0 - nemam odgovor	1 - u cijelosti se ne slažem	2 - uglavnom se ne slažem	3 - jednako se slažem ili ne slažem	4 - uglavnom se slažem	5 - u cijelosti se slažem
--	-------------------------	------------------------------------	---------------------------------	---	------------------------------	---------------------------------

SOC 3

1. Ocjena kvalitete aspekata rada stručnih službi za potrebe studenata (molimo da upišete brojku od 1 do 5, odnosno 0 ako nemate odgovor):	Studentska služba (referada)	Knjižnica	Skriptarnica	Ured Tajnice	Informatički ured
1.1 Pridržavanje radnom vremenu predviđenom za studente					
1.2 Pristupačnost i ljubaznost djelatnika službe u komunikaciji sa studentima					
1.3 Stručnost (znanje i ažurnost) djelatnika službe pri radu sa studentima					
1.4 Prilagođenost službe izvanrednim uvjetima uzrokovanim COVID-19					

2. Molimo da na sljedeća pitanja znakom X označite željeni odgovor - brojčanu ocjenu od 1 do 5 odnosno 0 ukoliko nemate mišljenje o navedenom pitanju ili tvrdnji; odnosno brojem izraženo slaganje ili neslaganje sukladno uputama gdje je prikladno, a 'DA' ili 'NE' kod zadnjeg pitanja:	0	1	2	3	4	5
2.1 Kojim biste ocjenom općenito ocijenili svoj studij?						
2.2 Kako biste ocijenili korisnost klasičnih predavanja za razumijevanje sadržaja i polaganje ispita?						
2.3 Kako biste ocijenili korisnost on-line predavanja za razumijevanje sadržaja i polaganje ispita?						
2.4 Kako biste ocijenili razumijevanje za studentove obveze i probleme izvan studija?						
2.5 Koliko ste zadovoljni pristupačnošću i susretljivošću nastavnog osoblja?						
2.6 Koliko ste zadovoljni dostupnošću nastavnog osoblja za konzultacije i pomoć izvan vremena nastave?						
2.7 Koliko ste zadovoljni organizacijom i provedbom postupka upisa u višu akademsku godinu?						
2.8 Koliko ste općenito zadovoljni prilagodbom Fakulteta okolnostima uzrokovanim COVID-19?						
	DA	NE				
2.9 S obzirom na Vaša ukupna iskustva, biste li drugima preporučili da upišu ovaj studij?						

