

KLASA: 039-01/26-01/13

URBROJ: 238-10-169/26-03/01

Ivanić-Grad, 25. lipnja 2026.

IZVJEŠĆE O ZADOVOLJSTVU TEHNIČKO ADMINISTRATIVNIM OSOBLJEM I PODRŠKOM VELEUČILIŠTA IVANIĆ-GRAD

ANALIZA ANKETNIH ODGOVORA

U izvješću su analizirana 43 odgovora na anketu o prostorima, opremi, studentskoj referadi, tajništvu i drugim oblicima podrške Veleučilišta. Ocjene su uglavnom visoke. Najviše ocjene dobile su urednost predavaonica u novoj zgradi i sanitarni čvorovi, dok su organiziranost i radno vrijeme studentske referade ocijenjeni niže od ostalih stavki.

1. Obuhvat i metodologija

Analizirana su 43 dovršena zapisa. Anketa se provodila tijekom lipnja 2026. Na svih 13 ocjenskih pitanja odgovorila su sva 43 sudionika. U dostavljenoj datoteci nema podatka o ukupnom broju pozvanih, pa se stopa odaziva i reprezentativnost uzorka ne mogu utvrditi.

Ocjene su prikazane brojem i postotkom odgovora za vrijednosti 1–5, aritmetičkom sredinom (AS) i standardnom devijacijom uzorka (SD). Ocjene 4 i 5 objedinjene su samo radi sažetog prikaza pozitivnih procjena; izvorne raspodjele ostaju u tablicama. Ljestvica je u datoteci zapisana brojevima, bez zasebno priloženih tekstualnih sidara za svaku ocjenu. Grupni prosjeci računani su iz svih ocjena na pripadnim pitanjima i opisni su pokazatelji, a nisu zasebne potvrđene ljestvice.

2. Pregled ključnih rezultata

Prosjek svih 13 ocjenskih pitanja iznosi 4,42 od 5. To je prosjek stavki, bez ponderiranja prema važnosti pojedinoga područja. Raspon prosječnih ocjena po pitanjima je od 4,02 do 4,93.

Područje	Broj pitanja	AS	Ocjene 4–5	Udio 4–5
Prostor, oprema i uvjeti za rad	7	4,53	269/301	89,4 %
Studentska referada	4	4,20	136/172	79,1 %
Informiranje i tajništvo	2	4,48	74/86	86,0 %

U skupini studentske referade tri od četiri pitanja imaju prosječnu ocjenu između 4,02 i 4,26. Niske ocjene 1 ili 2 češće se pojavljuju kod organiziranosti referade (6 odgovora) i prilagođenosti radnog vremena (5 odgovora) nego kod pitanja o čistoći prostora, za koja takvih ocjena nema.

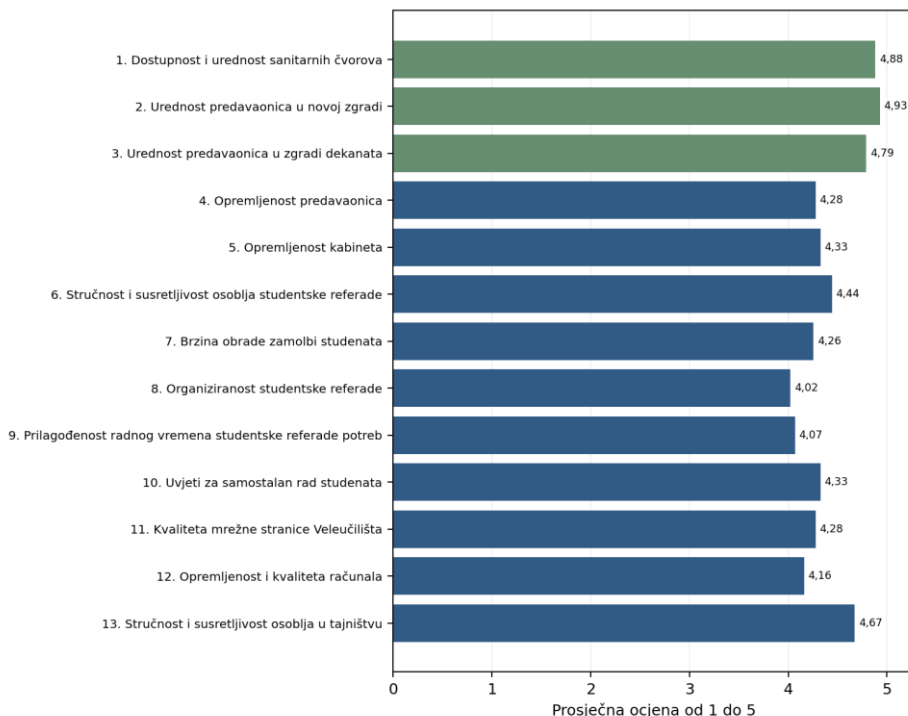
3. Detaljna raspodjela ocjena

Tablica 1 prikazuje broj odgovora po ocjenama i opisne pokazatelje za svako pitanje. Budući da je broj odgovora na svako pitanje 43, pojedinačni odgovor čini 2,3 % uz zaokruživanje na jednu decimalu.

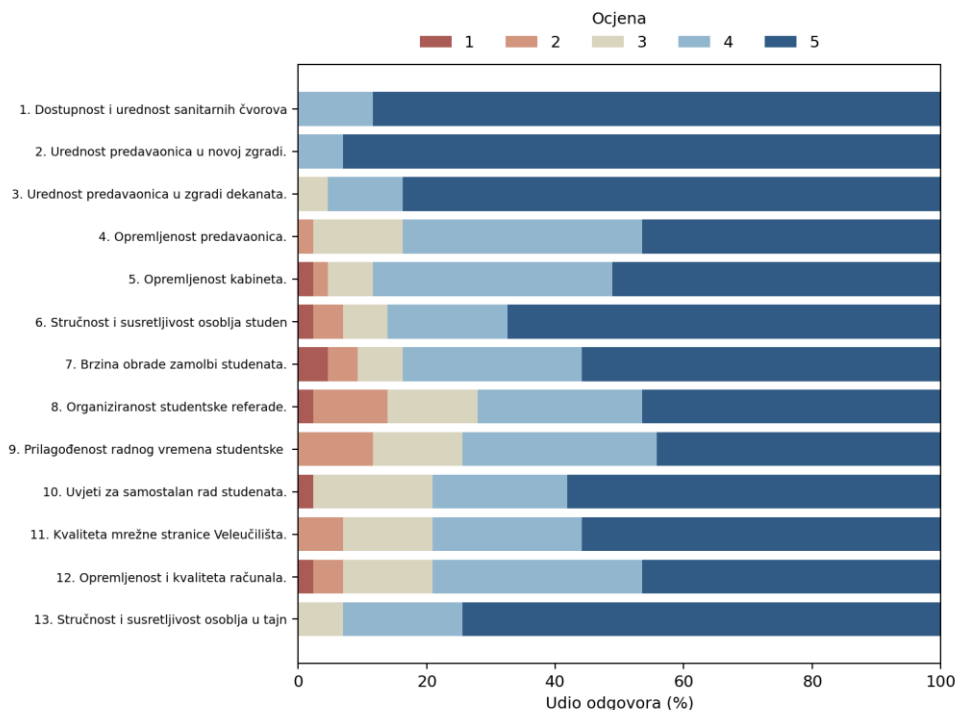
Tablica 1. Raspodjela odgovora, prosječna ocjena i standardna devijacija (N = 43).

Pitanje	1	2	3	4	5	AS	SD	4-5 (%)
1. Dostupnost i urednost sanitarnih čvorova.	0	0	0	5	38	4,88	0,32	100,0 %
2. Urednost predavaonica u novoj zgradi.	0	0	0	3	40	4,93	0,26	100,0 %
3. Urednost predavaonica u zgradi dekanata.	0	0	2	5	36	4,79	0,51	95,3 %
4. Opremljenost predavaonica.	0	1	6	16	20	4,28	0,80	83,7 %
5. Opremljenost kabineta.	1	1	3	16	22	4,33	0,89	88,4 %
6. Stručnost i susretljivost osoblja studentske referade.	1	2	3	8	9	4,44	0,98	86,0 %
7. Brzina obrade zamolbi studenata.	2	2	3	12	24	4,26	1,09	83,7 %
8. Organiziranost studentske referade.	1	5	6	11	0	4,02	1,14	72,1 %
9. Prilagođenost radnog vremena studentske referade potrebama studenata.	0	5	6	13	19	4,07	1,03	74,4 %
10. Uvjeti za samostalan rad studenata.	1	0	8	9	5	4,33	0,94	79,1 %
11. Kvaliteta mrežne stranice Veleučilišta.	0	3	6	10	4	4,28	0,96	79,1 %
12. Opremljenost i kvaliteta računala.	1	2	6	4	0	4,16	1,00	79,1 %
13. Stručnost i susretljivost osoblja u tajništvu.	0	0	3	8	2	4,67	0,61	93,0 %

Napomena: „4–5 (%)” označava udio sudionika koji su dali ocjenu 4 ili 5. Zbrojevi stupaca ocjena 1–5 za svako pitanje iznose 43.



Slika 1. Prosječne ocjene svih ocjenjivanih područja (N = 43).



Slika 2. Postotna raspodjela ocjena po pitanjima.

4. Rezultati po područjima

Prostor, oprema i uvjeti za rad

Najvišu prosječnu ocjenu u ovom području ima Urednost predavaonica u novoj zgradi (AS = 4,93), a najnižu Opremljenost i kvaliteta računala (AS = 4,16).

Pitanje	AS	Ocjene 4–5	Ocjene 1–2
Dostupnost i urednost sanitarnih čvorova.	4,88	43 (100,0 %)	0 (0,0 %)
Urednost predavaonica u novoj zgradi.	4,93	43 (100,0 %)	0 (0,0 %)
Urednost predavaonica u zgradi dekanata.	4,79	41 (95,3 %)	0 (0,0 %)
Opremljenost predavaonica.	4,28	36 (83,7 %)	1 (2,3 %)
Opremljenost kabineta.	4,33	38 (88,4 %)	2 (4,7 %)
Uvjeti za samostalan rad studenata.	4,33	34 (79,1 %)	1 (2,3 %)
Opremljenost i kvaliteta računala.	4,16	34 (79,1 %)	3 (7,0 %)

Studentska referada

Najvišu prosječnu ocjenu u ovom području ima Stručnost i susretljivost osoblja studentske referade (AS = 4,44), a najnižu Organiziranost studentske referade (AS = 4,02).

Pitanje	AS	Ocjene 4–5	Ocjene 1–2
Stručnost i susretljivost osoblja studentske referade.	4,44	37 (86,0 %)	3 (7,0 %)
Brzina obrade zamolbi studenata.	4,26	36 (83,7 %)	4 (9,3 %)
Organiziranost studentske referade.	4,02	31 (72,1 %)	6 (14,0 %)
Prilagođenost radnog vremena studentske referade potrebama studenata.	4,07	32 (74,4 %)	5 (11,6 %)

Informiranje i tajništvo

Najvišu prosječnu ocjenu u ovom području ima Stručnost i susretljivost osoblja u tajništvu (AS = 4,67), a najnižu Kvaliteta mrežne stranice Veleučilišta (AS = 4,28).

Pitanje	AS	Ocjene 4–5	Ocjene 1–2
Kvaliteta mrežne stranice Veleučilišta.	4,28	34 (79,1 %)	3 (7,0 %)
Stručnost i susretljivost osoblja u tajništvu.	4,67	40 (93,0 %)	0 (0,0 %)

5. Komentari u otvorenom pitanju

Komentar je upisalo 7 od 43 sudionika (16,3 %). Četiri komentara sadrže izričite pohvale ljubaznosti, susretljivosti ili radu referade i tajništva, jedan izražava pohvalu riječju „Bravo”, jedan navodi da nema primjedbi, a jedan traži brže odgovore i veću dostupnost profesora putem e-pošte. Posljednja napomena odnosi se na nastavnike, izvan užeg područja tehničko-administrativne podrške, ali je korisna za prosljeđivanje u odgovarajući postupak praćenja nastavne komunikacije.

Otvoreni komentari nisu reprezentativan prikaz stavova svih 43 sudionika: 36 ih nije ništa upisalo. Zbog maloga broja komentara i zaštite anonimnosti odgovori su sažeti tematski, bez povezivanja s pojedinačnim zapisima.

6. Zaključci i prijedlog praćenja

- Održavati postojeću razinu urednosti sanitarnih čvorova i predavaonica te redovito pratiti stanje opreme i računala.
- Analizirati tijek rada studentske referade, posebno organiziranost i dostupnost u radnom vremenu. Usporediti nalaze s brojem i vremenom obrade zahtjeva te povratnim informacijama studenata.
- Razmotriti pojedinačne niže ocjene brzine obrade zamolbi i utvrditi je li to individualno ili ponavljajuće.
- Provjeriti uvjete za samostalan rad studenata i stanje računalne opreme pri planiranju ulaganja; rezultate ankete povezati s obilascima prostora i prijavljenim kvarovima.

7. Ograničenja

Na anketu su odgovorila 43 studenta. Procijenjena stopa odaziva iznosi oko 14 %, tako da rezultate nije moguće pouzdano poopćiti na sve studente. Moguće je da su na anketu češće odgovarali studenti s izrazito pozitivnim ili negativnim iskustvima.

Anketu i statističku obradu upitnika izradila:

Manuela Kušec, prof. fizike i kemije
voditeljica Jedinice za kvalitete

