

## **Izvješće o evaluaciji tehničko-administrativnog osoblja i podrške na Zdravstvenom veleučilištu (akademska godina 2013./14.)**

Sukladno Priručniku o sustavu osiguravanja kvalitete na Zdravstvenom veleučilištu i Pravilniku o anketiranju, u lipnju 2014. provedena je evaluacija tehničko-administrativnog osoblja i podrške na Zdravstvenom veleučilištu. Evaluacija se provela na način da su u prostorima Veleučilišta u Mlinarskoj 38 i na Ksaveru 209 ostavljeni anketni listići i prazne kutije u koje su studenti mogli ubacivati ispunjene listiće. Anketa je bila anonimna. Anketni listić koji je mjerio zadovoljstvo tehničko-administrativnim osobljem i podrškom sastojao se od 20 pitanja na koja su studenti mogli odgovoriti zaokružujući ponuđeni odgovor na Likertovoj skali intervala 1-5 (1- izrazito nezadovoljan; 5 – izrazito zadovoljan). Uz to, studenti su mogli i odgovoriti na pitanje otvorenog tipa te na taj način dodati neke primjedbe i prijedloge vezane uz poboljšanje kvalitete tehničko-administrativnih karakteristika Zdravstvenog veleučilišta. Treba naglasiti da ovakav sustav evaluacije može dati iskrivljene rezultate stvarnog zadovoljstva studenata, s obzirom da su oni manje zadovoljniji skloniji ispuniti anketu, no svejedno može dobro ukazivati na aspekte tehničko-administrativnog sustava koji zahtijevaju poboljšanje.

Prosječne ocjene (M) na svim evaluiranim stavkama kreću se od 2,62 („Organiziranost studentske referade“) do 3,93 („Dostupnost i urednost sanitarnih čvorova“). Dominante ocjene kreću se od 1 do 5, no pretežno su dominantno davane ocjene 3 i 4.

Iz dobivenih rezultata može se zaključiti kako su studenti prosječno „niti zadovoljni niti nezadovoljni“ ili „zadovoljni“ tehničko-administrativnim karakteristikama Zdravstvenog veleučilišta. Usporedbom ovogodišnjih rezultata s prošlogodišnjim, može se zaključiti kako su studenti 2013./2014. akademske godine zadovoljniji radom tehničko-administrativnih službi nego što su bili 2012./2013., što je napredak koji je zadovoljavajući i kojem i dalje treba težiti, no manje su zadovoljni predavaonicama, iako se one nisu mijenjale. Do tih razlika je moglo doći i zbog različite strukture studenata koja je ispunila anketu, te bi bilo stoga dobro za sljedeću akademsku godinu u anketu dodati i pitanje kojim će se ta varijabla moći kontrolirati.

KLASA: 003-08/147-03/02

URBROJ:251-379-1-14-13

Zagreb, 05. rujna 2014.

Janko Babić, dipl. psih.

Voditelj Odjela za kvalitetu

## Rezultati:

*Molimo Vas da 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“) procijenite koliko ste zadovoljni navedenim tehničko-administrativnim karakteristikama Zdravstvenog veleučilišta*

|     |  | N   | Arifmetička sredina | Mod | Standardna devijacija |
|-----|--|-----|---------------------|-----|-----------------------|
| 1.  | Organiziranost studentske referade                                   | 202 | 2,62                | 2   | 1,318                 |
| 2.  | Stručnost i susretljivost osoblja studentske referade                | 201 | 2,88                | 3   | 1,307                 |
| 3.  | Prilagođenost radnog vremena studentske referade potrebama studenata | 198 | 2,78                | 3   | 1,303                 |
| 4.  | Organiziranost tajništva   | 200 | 2,91                | 3   | 1,413                 |
| 5.  | Stručnost i susretljivost osoblja tajništva                          | 201 | 2,93                | 1   | 1,458                 |
| 6.  | Prilagođenost radnog vremena tajništva potrebama studenata           | 199 | 2,84                | 3   | 1,375                 |
| 7.  | Brzina obrade zamolbi studenata                                      | 200 | 2,88                | 3   | 1,396                 |
| 8.  | Zadovoljstvo radom skriptarnice                                      | 199 | 2,96                | 4   | 1,355                 |
| 9.  | Stručnost i susretljivost osoblja informatičke službe                | 199 | 3,45                | 4   | 1,144                 |
| 10. | Kvaliteta mrežnih stranica ZVU-a                                     | 200 | 3,49                | 4   | 1,173                 |
| 11. | Opremljenost i kvaliteta računala                                    | 197 | 3,43                | 4   | 1,121                 |
| 12. | Dostupnost i urednost sanitarnih čvorova                             | 199 | 3,93                | 5   | 1,120                 |
| 13. | Kvaliteta i usluga ugostiteljskog objekta „Bagatella“                | 198 | 3,63                | 5   | 1,404                 |
| 14. | Predavaonice Zdravstveno veleučilište Mlinarska 38                   | 198 | 3,73                | 4   | 1,097                 |
| 15. | Predavaonice Zdravstveno veleučilište Ksaver 209                     | 199 | 3,44                | 4   | 1,112                 |
| 16. | Predavaonice Zdravstveno veleučilište 196 a                          | 198 | 3,48                | 4   | 1,098                 |
| 17. | Predavaonica Amfiteatar Mlinarska 34                                 | 197 | 2,76                | 3   | 1,152                 |
| 18. | Predavaonica Amfiteatar Mlinarska bb                                 | 195 | 2,70                | 3   | 1,173                 |
| 19. | Predavaonica Amfiteatar KB Dubrava                                   | 196 | 2,84                | 3   | 1,285                 |
| 20. | Predavaonice Medicinski fakultet                                     | 201 | 3,00                | 3   | 1,343                 |