



**ИЗВЕШТАЈ О АНАЛИЗИ РЕЗУЛТАТА АНКЕТЕ  
СТУДЕНАТА О ПРОЦЕНИ КВАЛИТЕТА РАДА ОРГАНА  
УПРАВЉАЊА И СТРУЧНИХ СЛУЖБИ  
НА ДРЖАВНОМ УНИВЕРЗИТЕТУ У НОВОМ ПАЗАРУ  
ЗА ПЕРИОД 2018-2021.**

**Мај, школске 2020/21. године**

## ЦИЉ АНКЕТЕ

У циљу унапређења општих услова студирања и образовног процеса, а са намером развоја мотивишућег и подржавајућег окружења за студенте, на Државном универзитету у Новом Пазару спроводи се системско праћење и оцењивање квалитета рада органа управљања и стручних служби од стране студената. У ту сврху, периодично се спроводи анкета студената, којом студенти изражавају своје мишљење о односу управљачког и административног особља према студентима, као и о њиховом квалитету рада.

## ПРОЦЕДУРА СПРОВОЂЕЊА И САДРЖАЈ АНКЕТЕ

Студентска анкета о квалитету рада органа управљања и стручних служби спроведена је путем анонимног, штампаног упитника. Анкетом је обухваћено 180 испитаника, управо дипломираних студената са свих студијских програма ДУНП. Попуњени анкетни упитник, студенти су предавали Студентској служби у оквиру процедуре подизања потврде о завршеним студијама. Анкетни упитник је тако конципиран да су студенти своје мишљење исказали у виду степена слагања/неслагања са изнетим тврдњама или давањем оцене на скали од 1 (лоша) до 5 (изврсна). Студенти су бирали бројчану вредност оцене, која је по њиховом мишљењу компатибилна степену испуњености услова за дату тврдњу. Прикупљени подаци из анкетних упитника статистички су обрађени у Центру за обезбеђење квалитета ДУНП. Део добијених резултата приказан је у виду исказа ДА/НЕ и представља укупан број испитаника који је сагласан са понуђеним опцијама, док је део резултата приказан графички и представља средњу вредност (Average) додељених оцена. Одзив анкетираних студената је био задовољавајући. Комплетан садржај анкетног упитника дат је у прилогу. Анкета је спроведена у току школске 2020/21. године.

Сваки поднаслов односи се на један од аспеката квалитета рада органа управљања (Ректората и Секретаријата Универзитета) и стручних служби ДУНП (Студентска служба, Библиотека, Рачунско-информациони центар), са посебним освртом на однос управљачког и административног особља према студентима. У коментарима су истакнути најбоље и најслабије оцењени аспекти квалитета рада органа управљања и стручних служби са предлогом корективних мера и активности за унапређење квалитета.

## РЕЗУЛТАТИ АНКЕТЕ

### КВАЛИТЕТ РАДА РЕКТОРАТА И СЕКРЕТАРИЈАТА УНИВЕРЗИТЕТА

АНАЛИЗА: Значајно већи број студената од укупног броја анкетираних задовољан је радом руководећег, административног и техничког особља у ректорату и секретаријату Универзитета, нарочито у погледу доступности и спремности да помогну студентима. Мањи број анкетираних је незадовољан радом особља у ректорату и секретаријату и њиховим односом према студентима. Разлог томе могу да буду превелика очекивања појединих студената или њихова слаба комуникација са Студентским парламентом, с обзиром да се комуникација између ректората и секретаријата Универзитета са студентима углавном остварује преко Студентског парламента, а та комуникација је према мишљењу већине студената на задовољавајућем нивоу. Студенти нису имали коментар или напомену у вези рада шефа департмана у оквиру кога су студирали.

Р.Б.	Мишљење студената о квалитету рада ректората и секретаријата Универзитета	ДА	НЕ
1.	Ректор и/или проректори Универзитета су доступни и вољни су помоћи	150	30
2.	Руководеће особље универзитета је стручно и вољно је помоћи	128	52
3.	Административно и техничко особље у ректорату и секретаријату Универзитета су стручни и вољни су помоћи	141	13
4.	Коментар или напомена везана за шефове департмана	-	-

### ПРЕДЛОГ МЕРА И АКТИВНОСТИ ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ КВАЛИТЕТА

- Обезбедити транспарентност одлука на захтеве студента.

## КВАЛИТЕТ РАДА СТУДЕНТСКЕ СЛУЖБЕ

АНАЛИЗА: У погледу организованости, доступности, стручности и мотивисаности особља Студентске службе да се помогне студенту, већи број анкетираних студената је задовољан, али је и значај број студената незадовољан. Највећи број студената је брзину обраде захтева и квалитет комуникације особља Студентске службе са студентима оценио оценом 3 (добра). Рад руководиоца Студентске службе, у погледу стручности и мотивисаности да помогне, највећи број анкетираних студената је оценио врло добро (оценом 4). У коментарима и напоменама, студенти су истакли неефикасност издавања тражених потврда. Недовољан број службеника и преобимност посла могао би да буде разлог незадовољства значајног броја студената радом Студентске службе.

Р.Б.	Мишљење студената о квалитету рада Студентске службе	ДА	НЕ
1.	Студентска служба је примерено организована и доступна је студентима с обзиром на количину посла	98	82
2.	Особље Студентске службе је стручно и вољно је помоћи	91	89
3.	Оцена брзине обраде захтева - од упита студента до добијања информације		
4.	Оцена квалитета комуникације особља Студентске службе са студентима		
5.	Руководилац Студентске службе је стручан и вољан је помоћи		
6.	Коментар или напомена везана за Студентску службу	Примедбе на ефикасност издавања потврда	

### ПРЕДЛОГ МЕРА И АКТИВНОСТИ ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ КВАЛИТЕТА

- Унапредити ефикасност рада Студентске службе реорганизовањем постојеће шеме рада или запошљавањем нових службеника.
- У току радног времена Студентске службе продужити време рада са студентима.
- Унапредити комуникационе вештине особља Студентске службе за рад са студентима, кроз реализацију радионица у оквиру плана перманентног образовања и усавршавања ненаставног особља.

АНАЛИЗА: На основу резултата спроведене анкете, већи број студената је посећивао Библиотеку током студирања, али значајан број студената није користио библиотекарске ресурсе. Опремљеност Библиотеке наставном и стручном литературом, као и прикладност и прилагођеност простора Библиотеке/читаонице за рад и учење, студенти су оценили оценама 3 (добар), 4 (врло добар) и 5 (изврстан). Већина студената је стручност и приступачност запосленог особља Библиотеке оценила као добро (3) и врло добро (4), док је однос запосленог особља Библиотеке према студентима оценила оценом 3 (добро). Начин и контрола изнајмљивања књига оцењена је од стране студената као добра (3), врло добра (4) и изврсна (5). Мишљење студената о различитим аспектима рада Библиотеке, укључујући приступачност и однос особља Библиотеке према студентима, је веома различито и креће се у интервалу од доброг (3) до изврсног (5). Разлози овако неуједначеног става студената у погледу рада Библиотеке могу да буду њихова различита очекивања, као и различита искуства у интеракцији са особљем Библиотеке. Недовољна опремљености Библиотеке наставном и стручном литературом из појединих научних области може да буде разлог неусаглашеног става студената по овом питању. Студенти нису имали додатне коментаре и напомене у вези рада Библиотеке.

Р.Б.	Мишљење студената о квалитету рада Библиотеке	ДА	НЕ
1.	Библиотеку посећујем...	105	75
2.	Оцена опремљености Библиотеке наставном и стручном литературом		
3.	Прикладност и прилагођеност простора Библиотеке/читаонице за рад и учење		
4.	Оцена стручности и приступачности запосленог особља Библиотеке		

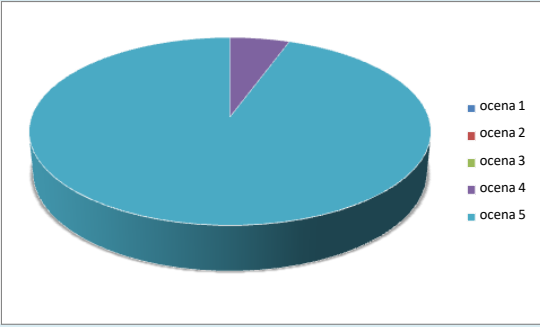
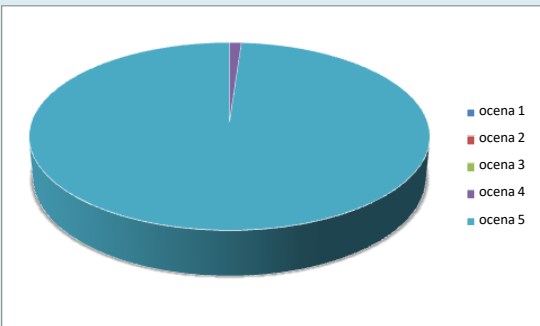
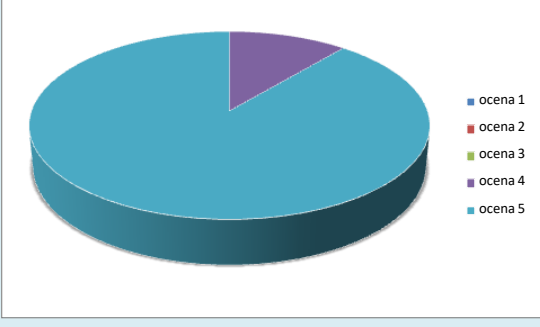
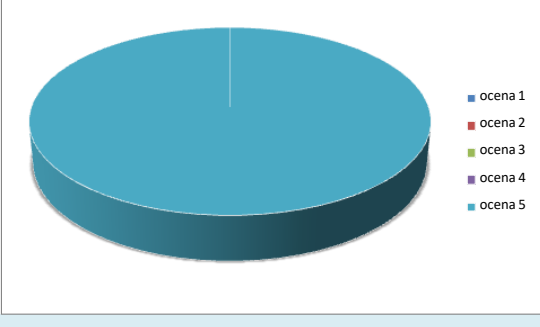
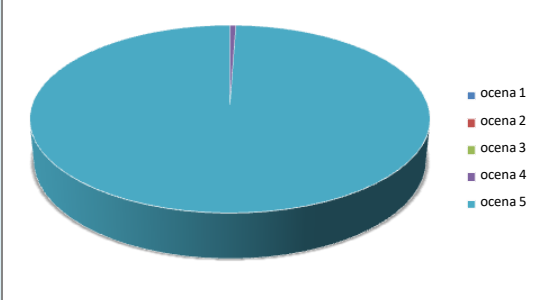
5.	Са односом запосленог особља Библиотеке према студенту сам задовољан/на	
6.	Оцена начина и контроле изнајмљивања књига	
7.	Коментар или напомена везана за питања о Библиотеци	-

#### ПРЕДЛОГ МЕРА И АКТИВНОСТИ ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ КВАЛИТЕТА

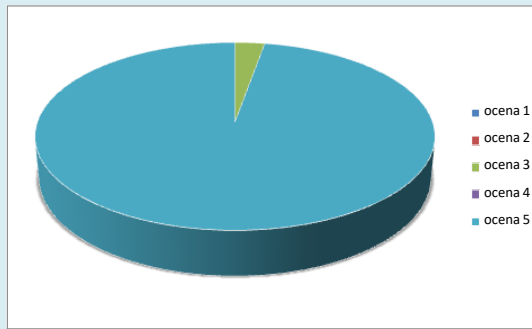
- Стимулисати студенте на коришћење библиотекачких ресурса, тако што ће се за сваку област студија на ДУНП израдити листа литературе, која ће да буде доступна студентима.
- Унапредити библиотекачке ресурсе набавком уџбеничке и друге стручне литературе за поједине области студирања.
- Реорганизовати и унапредити досадашњи начин и контролу изнајмљивања књига и друге литературе кроз увођење напредније информатичке подршке.
- Унапредити комуникационе вештине особља Библиотеке за рад са студентима, кроз реализацију радионица у оквиру плана перманентног образовања и усавршавања ненаставног особља.

#### КВАЛИТЕТ РАДА РАЧУНСКО-ИНФОРМАЦИОНОГ ЦЕНТРА

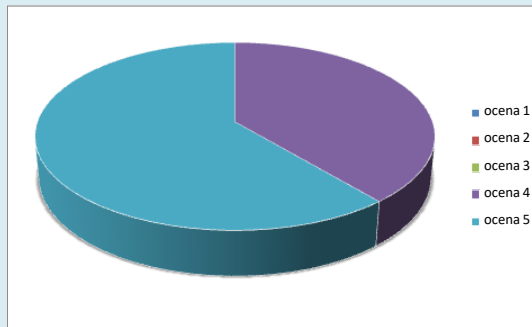
АНАЛИЗА: У оквиру анкете за процену квалитета рада Рачунско-информационог центра, сви студенти, од 180 анкетираних, изјаснили су се да користе интернет страницу Универзитета, коју су оценили као изврсну (оценом 5). Од стране свих анкетираних студената, највишом оценом (5) оцењена је и доступност информација о распореду испитних рокова. Квалитет интернет странице Универзитета, у погледу јасноће и прегледности, ажурирања, садржаја потребних информација, укључујући и информације неопходне за студијски процес, значајно већи број анкетираних студената оценио је оценом 5, док је незнатан број студената оценио оценом 4. На основу приказаних резултата анкете, студенти су изузетно задовољни у погледу наведених квалитета интернет странице Универзитета и доступности информација о распореду испитних рокова. Доступност информација неопходних за студијски процес на огласним таблама Универзитета оцењен је оценом 5 од значајно већег броја студената и оценом 3 од стране малог броја студената. Анкетирани студенти су доступност информација о распореду наставе и осталих наставних активности оценили као изврсно (5) и врло добро (4). Оцене студената у погледу доступности информација о променама у распореду наставних активности и испитних рокова су различите и крећу се у интервалу од добро (3) до изврсно (5). Као изврсно (5) и врло добро (4), студенти су оценили доступност информација о резултатима испита и евалуацијама знања, као и доступност правилника и осталих општих аката Универзитета. Студенти нису имали додатне коментаре и напомене у вези интернет странице Универзитета и доступности информација. Незадовољство одређеног броја студената у погледу доступности информација о променама у распореду наставних активности и испитних рокова може да буде узроковано изненадним и неочекиваним променама у већ устаљеном распореду, као и неефикасном објавом информација о датим променама.

Р.Б.	Мишљење студената о квалитету рада Рачунско-информационог центра	ДА	НЕ
1.	Интернет страницу користим...	180	0
2.	Оцена јасноће и прегледности интернет странице 		
3.	Као студенту интернет страница ми помаже у проналажењу потребних информација 		
4.	Интернет страница се редовно ажурира 		
5.	Општа оцена интернет странице Универзитета 		
6.	Информације неопходне за студијски процес су доступне путем WEB странице Универзитета 		

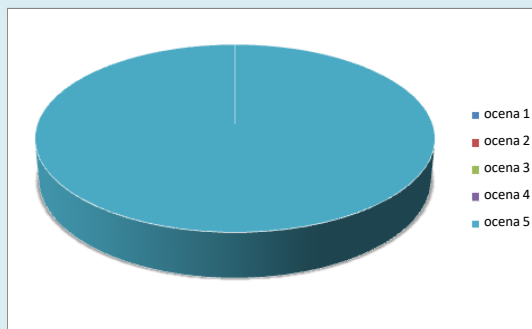
7. Информације неопходне за студијски процес су доступне путем огласне табле Универзитета



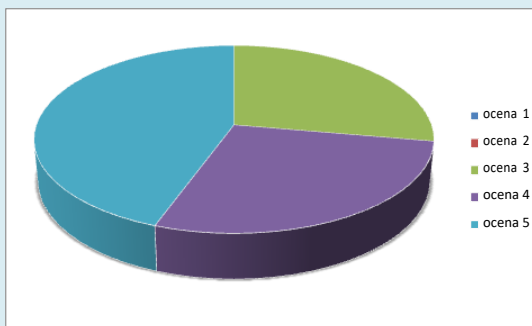
8. Доступне су ми информације о распореду наставе и осталих наставних активности



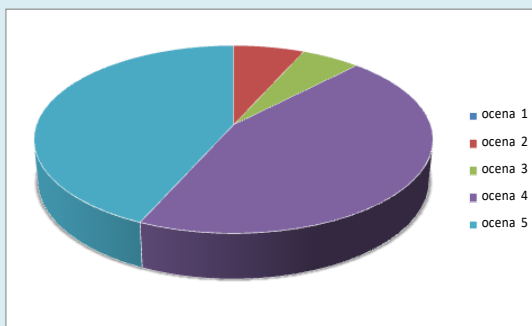
9. Доступне су ми информације о распореду испитних рокова



10. Доступне су ми информације о променама у распореду наставних активности и испитних рокова



11. Доступне су ми информације о резултатима испита и евалуацијама знања



12.	Доступни су ми правилници и остали општи акти Универзитета	
13.	Коментар или напомена везана за рад Рачунско-информационог центра	-

## ПРЕДЛОГ МЕРА И АКТИВНОСТИ ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ КВАЛИТЕТА

- Унапредити информисање студената о изненадним променама распореда наставних активности и испитних рокова путем оглашавања истих на страницама Instangram и Facebook Студентског парламента.
- Стимулисати наставнике и сараднике да резултате испита објављују на интернет страници Универзитета или на порталу е-школе као обавезан део процедуре спровођења испита.
- Повећати доступност правилника и других општих аката Универзитета путем интернет странице.

## ЗАКЉУЧАК

На основу спроведене анализе анкете студената о процени квалитета рада органа управљања и стручних служби ДУНП, може да се закључи да су студенти:

- Веома задовољни радом Ректората и Секретаријата Универзитета, нарочито у погледу доступности и спремности особља да помогну студентима.
- Задовољни радом Студентске службе и квалитетом комуникације са особљем. Веома су незадовољни ефикасношћу Студентске службе у издавању тражених потврда.
- Задовољни радом Библиотеке и односом са особљем библиотеке.
- Изузетно задовољни квалитетом рада Рачунско-информационог центра.

У циљу унапређења квалитета рада органа управљања и стручних служби ДУНП, првенствено Студентске службе и Библиотеке, предлажу се следеће КОРЕКТИВНЕ МЕРЕ И АКТИВНОСТИ:

- Унапредити ефикасност рада Студентске службе реорганизовањем постојеће шеме рада или запошљавањем нових службеника.
- У току радног времена Студентске службе продужити време рада са студентима.
- Унапредити библиотекачке ресурсе набавком уџбеничке и друге стручне литературе за поједине области студирања.
- Реорганизовати и унапредити досадашњи начин и контролу изнајмљивања књига и друге стручне литературе кроз увођење напредније информатичке подршке.
- Оснажити и унапредити комуникационе вештине особља Студентске службе и Библиотеке за рад са студентима, кроз реализацију радионица у оквиру плана перманентног образовања и усавршавања ненаставног особља.



АНКЕТА ЗА СВРШЕНЕ СТУДЕНТЕ О ПРОЦЕНИ КВАЛИТЕТА РАДА ОРГАНА УПРАВЉАЊА И  
СТРУЧНИХ СЛУЖБИ

Анкета је намењена свршеним студентима, који су завршили Основне или Мастер академске студије на Државном универзитету у Новом Пазару.

У циљу унапређења квалитета општих услова студирања и образовног процеса на Државном универзитету у Новом Пазару, а са намером развоја мотивишућег и подржавајућег окружења за студенте, молимо Вас да попуните анкету о квалитету рада органа управљања и стручних служби.

У упитнику се налазе тврдње о Вашим ставовима о бројним аспектима рада органа управљања и стручних служби. Молимо Вас да тврдње оцените заокруживањем одговарајуће тврдње ДА/НЕ или оцене од "1"- лоша до "5"- изврсна.

Завршио/ла сам		ОАС		МАС				
<b>Квалитет рада Ректората и Секретаријата</b>								
Р.Б.	Питање	Одговори						
1.	Ректор и/или проректори Универзитета су доступни и вољни су помоћи	ДА		НЕ				
2.	Руководеће особље Универзитета је стручно и вољно је помоћи	ДА		НЕ				
3.	Административно и техничко особље у Ректорату и Секретаријату Универзитета су стручни и вољни су помоћи	ДА		НЕ				
4.	Ваш коментар или напомена везана за шефове Департмана (питање отвореног типа са слободном формом одговора)							
<b>Квалитет рада студентске службе</b>								
1.	Студентска служба је примерено организована и доступна је студентима с обзиром на количину посла	ДА		НЕ				
2.	Особље Студентске службе је стручно и вољно је помоћи	ДА		НЕ				
3.	Оцена брзине обраде захтева - од упита студента до добијања информације	1	2	3	4	5		
4.	Оцена квалитета комуникације особља Студентске службе са студентима	1	2	3	4	5		
5.	Руководилац Студентске службе је стручан и вољан је помоћи	1	2	3	4	5		
6.	Ваш коментар или напомена везана за Студентску службу (питање отвореног типа са слободном формом одговора)							
<b>Квалитет рада библиотеке</b>								
1.	Библиотеку посећујем	ДА		НЕ				
2.	Оцена опремљености Библиотеке наставном и стручном литературом	1	2	3	4	5		
3.	Прикладност и прилагођеност простора Библиотеке/читаонице за рад и учење	1	2	3	4	5		
4.	Оцена стручности и приступачности запосленог особља Библиотеке	1	2	3	4	5		
5.	Са односом запосленог особља Библиотеке према студенту сам задовољан/на	1	2	3	4	5		
6.	Оцена начина и контроле изнајмљивања књига	1	2	3	4	5		
7.	Ваш коментар или напомена везана за питања о Библиотеци (питање отвореног типа са слободном формом одговора)							
<b>Квалитет рада Рачунско-информационог центра</b>								
1.	Интернет страницу користим...	ДА		НЕ				
2.	Оцена јасноће и прегледности интернет странице	1	2	3	4	5		
3.	Као студенту интернет страница ми помаже у проналажењу потребних информација	1	2	3	4	5		
4.	Интернет страница се редовно ажурира	1	2	3	4	5		
5.	Општа оцена интернет странице Универзитета	1	2	3	4	5		
6.	Информације неопходне за студијски процес су доступне путем WEB странице Универзитета	1	2	3	4	5		

7.	Информације неопходне за студијски процес су доступне путем огласне табле Универзитета	1	2	3	4	5
8.	Доступне су ми информације о распореду наставе и осталих наставних активности	1	2	3	4	5
9.	Доступне су ми информације о распореду испитних рокова	1	2	3	4	5
10.	Доступне су ми информације о променама у распореду наставних активности и испитних рокова	1	2	3	4	5
11.	Доступне су ми информације о резултатима испита и евалуацијама знања	1	2	3	4	5
12.	Доступни су ми правилници и остала општа акта универзитета	1	2	3	4	5
13.	Ваш коментар или напомена везана за рад Рачунско-информационог центра (питање отвореног типа са слободном формом одговора)					

### Коментари и сугестије

*Хвала Вам на корисним информацијама које сте нам пружили у циљу унапређења рада органа управљања и стручних служби на Државном универзитету у Новом Пазару.*