

## Анализа резултата анкете студената о процени квалитета рада органа управљања и рада стручних служби

### А. Резултати анкете (најнижа оцена је подебљана)

Основне академске студије			
Школска година	2021/2022	2022/2023	2023/2024
Број листића	276	272	225
Питање	Одговор		
<b>Студентска служба</b>			
Да ли се служба придржава истакнутог радног времена	<b>4,21</b>	<b>4,36</b>	<b>4,54</b>
Да ли служба даје разумљиве информације студентима	4,44	4,52	4,63
Професионалност и етичност у комуникацији са студентима	4,44	4,61	4,61
Да ли служба ажурно обавља своје обавезе	4,36	4,53	4,59
Општи утисак	4,27	4,48	4,55
<b>Библиотека</b>			
Да ли се служба придржава истакнутог радног времена	4,46	4,56	4,53
Да ли служба даје разумљиве информације студентима	4,53	4,62	4,53
Да ли у библиотеци постоји довољан број писаних материјала потребних за наставу	4,54	4,66	4,59
Професионалност и етичност у комуникацији са студентима	4,49	4,53	<b>4,39</b>
Да ли служба ажурно обавља своје обавезе	4,42	4,58	4,47
Општи утисак	<b>4,40</b>	<b>4,53</b>	4,43
<b>Рачунарска служба</b>			
Рачунарска мрежа ради поуздано	<b>4,45</b>	<b>4,54</b>	4,53
Кварови се отклањају задовољавајућом брзином	4,51	4,61	4,48
Размена информација са администратором мреже је задовољавајућа	4,63	4,66	4,51
Лакоћа приступа мрежи	4,54	4,56	<b>4,45</b>
Општи утисак	4,48	4,58	4,54

Мастер академске студије			
Школска година	2021/2022	2022/2023	2023/2024
Број листића	27	38	50
Питање	Одговор		
Студентска служба			
Да ли се служба придржава истакнутог радног времена	4,75	4,39	4,59
Да ли служба даје разумљиве информације студентима	4,79	4,50	4,66
Професионалност и етичност у комуникацији са студентима	4,60	4,57	4,72
Да ли служба ажурно обавља своје обавезе	4,83	4,46	4,75
Општи утисак	4,68	4,50	4,75
Библиотека			
Да ли се служба придржава истакнутог радног времена	4,79	4,04	4,63
Да ли служба даје разумљиве информације студентима	4,94	4,43	4,53
Да ли у библиотеци постоји довољан број писаних	4,94	4,62	4,71

материјала потребних за наставу			
Професионалност и етичност у комуникацији са студентима	<b>4,74</b>	4,60	<b>4,41</b>
Да ли служба ажурно обавља своје обавезе	4,89	4,25	4,53
Општи утисак	4,79	4,23	4,49
<b>Рачунарска служба</b>			
Рачунарска мрежа ради поуздано	5,00	<b>4,36</b>	<b>4,49</b>
Кварови се отклањају задовољавајућом брзином	5,00	4,41	4,50
Размена информација са администратором мреже је задовољавајућа	5,00	4,52	4,54
Лакоћа приступа мрежи	4,89	4,45	4,56
Општи утисак	5,00	4,45	4,56

Докторске академске студије			
Школска година	2021/2022	2022/2023	2023/2024
Број листића	16	24	24
Питање	Одговор		
Студентска служба			
Да ли се служба придржава истакнутог радног времена	5,00	4,90	4,89
Да ли служба даје разумљиве информације студентима	5,00	4,95	4,80
Професионалност и етичност у комуникацији са студентима	5,00	4,90	4,80
Да ли служба ажурно обавља своје обавезе	5,00	4,95	4,90
Општи утисак	5,00	4,86	4,85
Библиотека			
Да ли се служба придржава истакнутог радног времена	4,83	4,63	4,62
Да ли служба даје разумљиве информације студентима	4,85	4,84	4,88
Да ли у библиотеци постоји довољан број писаних материјала потребних за наставу	4,92	4,88	4,93
Професионалност и етичност у комуникацији са студентима	4,92	4,80	5,00
Да ли служба ажурно обавља своје обавезе	4,92	4,84	4,75
Општи утисак	4,92	4,74	4,81
Рачунарска служба			
Рачунарска мрежа ради поуздано	4,92	4,75	4,88
Кварови се отклањају задовољавајућом брзином	4,92	4,89	4,94
Размена информација са администратором мреже је задовољавајућа	4,92	4,89	5,00
Лакоћа приступа мрежи	4,92	4,80	5,00
Општи утисак	4,92	4,75	4,94

Специјалистичке струковне студије			
Школска година	2021/2022	2022/2023	2023/2024
Број листића	26	34	28
Питање	Одговор		
Студентска служба			
Да ли се служба придржава истакнутог радног времена	4,59	4,80	4,71

Да ли служба даје разумљиве информације студентима	<b>4,40</b>	<b>4,57</b>	4,62
Професионалност и етичност у комуникацији са студентима	4,58	4,67	<b>4,52</b>
Да ли служба ажурно обавља своје обавезе	4,48	4,61	4,83
Општи утисак	4,46	4,62	4,58
<b>Библиотека</b>			
Да ли се служба придржава истакнутог радног времена	4,62	4,71	<b>4,57</b>
Да ли служба даје разумљиве информације студентима	4,61	4,69	4,65
Да ли у библиотеци постоји довољан број писаних материјала потребних за наставу	<b>4,48</b>	4,65	4,75
Професионалност и етичност у комуникацији са студентима	4,65	4,62	4,80
Да ли служба ажурно обавља своје обавезе	4,61	4,62	4,70
Општи утисак	4,65	4,64	4,67
<b>Рачунарска служба</b>			
Рачунарска мрежа ради поуздано	4,58	4,85	<b>4,81</b>
Кварови се отклањају задовољавајућом брзином	4,50	4,72	4,86
Размена информација са администратором мреже је задовољавајућа	4,58	<b>4,71</b>	4,86
Лакоћа приступа мрежи	<b>4,50</b>	4,75	4,86
Општи утисак	4,62	4,74	4,82

Опис оцена: **1** - никад/уопште се не слажем, **2** – ретко/углавном се не слажем, **3** – неутралан сам/нисам сигуран/-на, **4** – често/углавном се слажем, **5** – увек/у потпуности се слажем

## Б. Анализа анкете

### 1. ОАС

Од свих студијских нивоа, највећи број листића је прегледан за основне академске студије што доприноси статистичком знаћају коментара. Што се тиче Студентске службе, најнижа оцена је сваке године дата питању „Да ли се служба придржава истакнутог радног времена?“. Постоји позитиван тренд последње три година да просечна оцена за то питање расте што указује да је тај коментар пренет запосленима службе и да је исказано увећано задовољство студената радом службе. Ипак, општа оцена Студентске службе се не разликује значајно од оцена осталих служби тако да се не може рећи да су студенти незадовољнији њоме него неком другом службом. Најниже оцењено питање за Службу библиотеке је општи отисак. На основу резултата анкете може се рећи да библиотека функционеше на задовољавајућем нивоу. Студенти се највише жале на рад рачунарске мреже што онда утиче на општи утисак о Рачунарској служби. Ти коментари ће бити пренети запосленима службе.

### 2. МАС

Слично као и студенти основних академских студија, студенти мастер академских студија се највише жале на радно време Студентске службе али њихове оцене су генерално веће него оцене студената основних академских студија. Што се тиче библиотеке, студенти највише имају замерки на професионалност и етичност у комуникацији са студентима али и на придржавања радног

времена. Ти коментари ће бити пренети запосленим у служби. Студенти такође нешто ниже оцењују рад рачунарске мреже.

### 3. ДАС

У анкетама је најмање учествовало студената докторских академских студија и зато је њихова статистика упитна. Они немају замерке на придржавање радног времена Студентске службе али су нешто ниже оценили исто питање за рад Библиотеке службе. Они веома високо оцењују рад Рачунарске службе.

### 4. ССС

Студенти специјалистичких струковних студија имају другачије коментаре него студенти осталих нивоа студија. На пример, у случају Студентске службе, они најниже оцењују питање „Да ли служба даје разумљиве информације студентима?“. То питање ће бити разматрано са Студентском службом. Оцене Рачунарске и Библиотеке службе су задовољавајуће.

Анализу урадио

Др Михајло Етински, редовни професор

Комисија за обезбеђење и унапређење квалитета на Факултету за физичку хемију