

6.3.2 Rezultati ankete za ocenjevanje referata za študentske zadeve


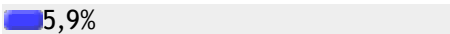
Odziv študentov je bil po oceni vodje referata zelo slab (10,8 %), kar ni dovolj za pridobitev realnih rezultatov. So morda vzroki v nizki udeležbi prevelika količina anket in morda za študente pičli premiki, ki se zgodijo na podlagi njih?

Anketni vprašalnik so študenti, vpisani v študijsko letu 2011/2012, reševali v času od od 2. tedna junija do 2. tedna julija 2012. K reševanju ankete je od 1885 študentov pristopilo 263, na vprašanja jih je odgovorilo 205.





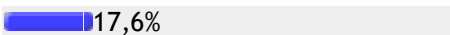
Sicer dobljeni rezultati ankete kažejo na določen delež zadovoljnih in nezadovoljnih študentov. Žal pa anketa ni iskala vzrokov za zadovoljstvo/nezadovoljstvo, s čimer bi dobili vzvod za nadgradnjo prednosti in odpravo slabosti. Iz navedenega prav tako ni možno prepoznati priložnosti, ki bi jih fakulteta izkoristila, ter slabostim, ki bi se jim morala ogniti.

Rezultati so naslednji:

1. Izberite vrsto študija

redni študij	 94,1%	(193)
izredni študij	 5,9%	(12)
SKUPAJ	100,0%	205 (205)

2. Izberite letnik, v katerega ste vpisani

Prvi letnik	 20,0%	(41)
Drugi letnik	 32,7%	(67)
Tretji letnik	 24,4%	(50)
Četrti letnik		(0)
Absolventski staž	 5,4%	(11)
Podiplomski študij (magistrski ali doktorski)	 17,6%	(36)
SKUPAJ	100,0%	205 (205)

Na vprašanja je odgovarjalo 11 % vseh vpisanih rednih študentov in 7 % vseh izredni vpisanih študentov. Izredno vpisani študenti predstavljajo študente, vpisane v študijske programe 1. stopnje. Študenti vpisanih v študijske programe 3. stopnje se na poziv k reševanju ankete niso odzvali.

Četrti letnik nebolonjskih študijskih programov se v študijskem letu 2011/2012 ni izvajal, zato respondentov v tej kategoriji ni.

Pregled respondentov glede na vrsto in letnik študija:

	Prvi letnik	Drugi letnik	Tretji letnik	Četrti letnik	Absolventski staž	Podiplomski študij (magistrski ali doktorski)	Totals

redni študij:	37	63	47	0	11	37	195
izredni študij:	5	4	3	0	0	0	12
TOTALS	42	67	50	0	11	37	207

Najnižji delež respondentov je vpisanih v absolventski staž, ki s študijskim procesom in referatom za študentske zadeve nimajo več veliko stika. V kategoriji *podiplomski študenti* so odgovarjali le redni študenti, vpisani na študijskem programe 2. stopnje. Študenti vpisani na študijske programe 3. stopnje (izredni študenti) se na poziv k reševanju ankete niso odzvali.

3. Z informiranjem Referata za študentske zadeve preko spleta sem

zelo zadovoljen	7,8%	(16)
zadovoljen	57,6%	(118)
ne vem, ne morem se odločiti	14,6%	(30)
nezadovoljen	15,6%	(32)
zelo nezadovoljen	4,4%	(9)
SKUPAJ	100,0%	205 (205)

Pregled respondentov glede na vrsto študija in zadovoljstvom informiranja preko spleta:

"Izberite vrsto študija" vs "Z informiranjem Referata za študentske zadeve preko spleta sem"

	zelo zadovoljen	zadovoljen	ne vem, ne morem se odločiti	nezadovoljen	zelo nezadovoljen	Totals
redni študij:	13	113	28	31	9	194
izredni študij:	3	6	2	1	0	12
TOTALS	16	119	30	32	9	206







65,4 % študentov je z informiranjem Referata za študentske zadeve zadovoljnih ali zelo zadovoljnih. Za navedeno kategorijo se je opredelilo 64,9 % vseh rednih študentov in 75 % vseh izrednih študentov.

20 % študentov je z informiranjem Referata za študentske zadeve nezadovoljnih ali zelo nezadovoljnih. Za navedeno kategorijo se je opredelilo 20,6 % vseh redno vpisanih študentov in 0,08 % vseh izredno vpisanih študentov. Iz navedenega izhaja, da so študenti izrednega študija 1.







stopnje z informiranjem bolj zadovoljni kot redni študenti.

Kar 15 % študentov se ni moglo odločiti pri izbiri ustrezne kategorije, kar lahko nakazuje na različne izkušnje (tako pozitivne kot negativne), ali pa z informiranjem Referata za študentske zadeve nima izkušenj. Kolikšen je delež posameznih iz navedene ankete ni možno razbrati.







4. Z informiranjem Referata za študentske zadeve v času uradnih ur sem

zelo zadovoljen	 3,9%	(8)
zadovoljen	 39,0%	(80)
ne vem, ne morem se odločiti	 16,1%	(33)
nezadovoljen	 31,7%	(65)
zelo nezadovoljen	 9,3%	(19)
SKUPAJ	 100,0%	205 (205)







5. Z informiranjem Referata za študentske zadeve po elektronski pošti sem

zelo zadovoljen	 6,8%	(14)
zadovoljen	 25,4%	(52)
ne vem, ne morem se odločiti	 45,9%	(94)
nezadovoljen	 14,6%	(30)
zelo nezadovoljen	 7,3%	(15)
SKUPAJ	 100,0%	205 (205)

6. Z informiranjem Referata za študentske zadeve po navadni pošti sem

zelo zadovoljen	 6,3%	(13)
zadovoljen	 41,0%	(84)
ne vem, ne morem se odločiti	 35,6%	(73)
nezadovoljen	 11,7%	(24)
zelo nezadovoljen	 5,4%	(11)
SKUPAJ	 100,0%	205 (205)

7. Z informiranjem Referata za študentske zadeve po telefonu sem

zelo zadovoljen	 5,4%	(11)
zadovoljen	 19,5%	(40)
ne vem, ne morem se odločiti	 51,7%	(106)
nezadovoljen	 15,6%	(32)
zelo nezadovoljen	 7,8%	(16)
SKUPAJ	 100,0%	205 (205)

Analiza odgovorov na vprašanje te točke podaja zelo podobne rezultate glede na različne oblike komuniciranja. Hkrati pa ne podaja odgovora o vzrokih za takšne ocene.

Prav tako se je zelo velik delež študentov opredelil kot »ne vem ali neodločen«, kar lahko nakazuje na različne izkušnje (tako pozitivne kot negativne) ali pa z informiranjem Referata za študentske

zadeve nima izkušenj. Kolikšen je delež posameznih iz navedene ankete ni možno razbrati.

V povprečju izstopa le informiranje v času uradnih ur, kjer je 31,7 % študentov podalo nezadovoljivo oceno. Vzroki za takšno oceno v anketi niso bili ugotavljeni (npr. hitrost in dostopnost informacij, odnos zaposlenih do študentov, pravilnost informacij,...).

8. Z informiranjem Referata za študentske zadeve glede VPISA sem

zelo zadovoljen	9,8%	(20)
zadovoljen	40,5%	(83)
ne vem, ne morem se odločiti	15,1%	(31)
nezadovoljen	22,9%	(47)
zelo nezadovoljen	11,7%	(24)
SKUPAJ	100,0%	205 (205)

9. S potekom VPISA sem

zelo zadovoljen	8,8%	(18)
zadovoljen	47,3%	(97)
ne vem, ne morem se odločiti	16,1%	(33)
nezadovoljen	20,5%	(42)
zelo nezadovoljen	7,3%	(15)
SKUPAJ	100,0%	205 (205)

50,3 % študentov je z informiranjem Referata za študentske zadeve glede VPISA zadovoljnih ali zelo zadovoljnih. Za navedeno kategorijo se je opredelilo 49,2 % rednih študentov in 66,6 % izrednih študentov.

27,8 % študentov je z informiranjem Referata za študentske zadeve nezadovoljnih ali zelo nezadovoljnih. Za navedeno kategorijo se je opredelilo 35,3 % redno vpisanih študentov in 16,6 % izredno vpisanih študentov. Iz navedenega izhaja, da so študenti izrednega študija 1. stopnje z informiranjem glede VPISA bolj zadovoljni kot redni študenti.

Vzroki za nezadovoljstvo v anketi niso bili ugotavljeni.

Pregled respondentov glede na letnik študija in zadovoljstvom informiranja glede VPISA:

	zelo zadovoljen	zadovoljen	ne vem, ne morem se odločiti	nezadovoljen	zelo nezadovoljen	Totals

Prvi letnik:	6	24	6	5	1	42
Drugi letnik:	8	34	11	12	2	67
Tretji letnik:	5	15	5	16	9	50
Četrty letnik:	0	0	0	0	0	0
Absolventski staž:	0	3	3	3	2	11
Podiplomski študij (magistrski ali doktorski):	1	8	6	12	10	37
TOTALS	20	84	31	48	24	207

59,4 % študentov, ki so se v študijskem letu 2011/2012 vpisovali v študijske programe 2. stopnje, z informiranjem Referata za študentske zadeve niso bili zadovoljni. Filozofska fakulteta je za študijsko leto 2011/2012 prvič izvajala prijavno-vpisni postopek na študijskih programih 2. stopnje in pri samem postopku je prihajalo do mnogih nejasnosti, ki so se reševale šele ob identificiranju le-teh.

Pregled respondentov glede na letnik študija in zadovoljstvom s potekom VPISA:







	zelo zadovoljen	zadovoljen	ne vem, ne morem se odločiti	nezadovoljen	zelo nezadovoljen	Totals
Prvi letnik:	7	27	7	1	0	42
Drugi letnik:	7	39	10	10	1	67
Tretji letnik:	2	18	8	14	8	50
Četrty letnik:	0	0	0	0	0	0
Absolventski staž:	1	6	0	4	0	11
Podiplomski študij (magistrski ali doktorski):	1	8	8	14	6	37

doktorski):						
TOTALS	18	98	33	43	15	207

Velik delež študentov (28 %), vpisanih v 2. in 3. letnik, je s postopkom VPISA v študijsko leto 2011/2012 nezadovoljnih. Čeprav anketa vzroka za to ni ugotavljala, lahko v strokovnih službah kot eden od verjetnih razlogov navedemo nedelovanje elektronskega preverjanja pogojev za napredovanje v sistemu AIPS-u. Navedeno je mnogim študentom onemogočilo urejanje e-vpisa in so morali vpisni postopek urejati osebno na fakulteti.

Velik delež študentov (54 %), ki so se vpisovali v 1. letnik študijskih programov 2. stopnje je bilo s postopkom vpisa v študijsko leto 2011/2012 nezadovoljnih ali zelo nezadovoljnih. V strokovnih službah ocenjujemo, da postopek vpisa za študijsko leto 2011/2012 ni bil vnaprej načrtovan in se je za študente urejal individualno, na podlagi obvestila na spletnih straneh fakultete.

10. Na splošno sem z delom Referata za študentske zadeve

zelo zadovoljen	 6,3%	(13)
zadovoljen	 34,1%	(70)
ne vem, ne morem se odločiti	 17,6%	(36)
nezadovoljen	 31,7%	(65)
zelo nezadovoljen	 10,2%	(21)
SKUPAJ	 100,0%	205 (205)

Študenti so ocenjevali delo Referata za študentske zadeve v vidiku, ki ga lahko ocenjujejo sami – v uspešnosti in učinkovitosti zadovoljevanja njihovih potreb. Delež študentov, ki so z delom referata zadovoljni ali zelo zadovoljni, je enak kot delež študentov, ki so z delom referata nezadovoljni ali zelo nezadovoljni. V strokovnih službah ocenjujemo, da je delež nezadovoljnih študentov prevelik. Za odpravo tega nezadovoljstva bi potrebovali rezultate podrobnejših analiz.

Študenti, ki so z delom Referata za študentske zadeve *zelo nezadovoljni*, predstavljajo kar 38,1 % vpisanih v 3. letnik študijskih programov 1. stopnje in 33,3 % vpisanih v 1. letnik študijskih programov 2. stopnje (skupaj 71,4 % vseh študentov, ki so podali navedeno oceno). Ugotavljamo, da so to študenti, ki programe Filozofske fakultete obiskujejo že najmanj od študijskega leta 2008/2009 in zelo verjetno je, da oceno podajajo na podlagi izkušenj več let.

Navedena skupina študentov pa hkrati posamezne kategorije dela referata (informiranje ob vpisu, potek vpisa, svetovanje v času uradni ur) v določenem deležu *vedno* oceni tudi s kategorijo *zadovoljen*. Čeprav ob zaključku ocenijo zadovoljstvo z referatom z najnižjo možno oceno.

Med študenti, ki so z delom Referata za študentske zadeve *zelo zadovoljni*, predstavljajo največji delež študenti 1. letnika študijskih programov 1. stopnje (38,5 % vseh študentov fakultete, ki so podali navedeno oceno), ki oceno lahko podajo izključno na podlagi izkušenj v študijskem letu 2011/2012. Navedeno je pokazatelj, da so spremembe na področju študentskih zadev v študijskem letu 2011/2012 zagotovo doprinesle k pozitivni izkušnji študentov.

Kategorije *zelo zadovoljen* ni izbral noben študent 1. letnika študijskih programov 2. stopnje, ki so diplomanti študijskih programov 1. stopnje Filozofske fakultete. Ocenjujemo, da oceno verjetno

podajajo na podlagi večletnih izkušenj.

11. Kateri vir informiranja najpogosteje uporabljate

splet		67,8%	(139)
uradne ure		22,4%	(46)
elektronsko pošto		9,3%	(19)
navadno pošto		0,5%	(1)
telefon			(0)
SKUPAJ		100,0%	205 (205)

Največji delež (67,8 %) študentov kot vir informiranja uporablja splet. Navedeno potrjuje tudi nadaljnjo potrebo po vlaganju v pravilno in usmerjeno informiranje različnih ciljnih skupin.

Velik delež študentov (22,4 %) uporablja kot vir informiranja uradne ure, kar od strokovnih služb zahteva odlično poznavanje vseh področjih v zvezi s študentskimi zadevami, saj je odgovor v tem primeru potrebno podati takoj.

Glede na rezultate in analizo le-teh podajamo naslednje predloge:

- V prihodnjih študijskih letih ciljne skupine, ki se na poziv k reševanju ankete niso odzvale (npr. študenti 3. stopnje), spodbuditi k reševanju ankete.
- Glede na nizek odziv vseh študentov, le-te še dodatno spodbuditi k reševanju ankete.
- Glede na novo organizacijsko shemo se v vprašalniku Referat za študentske zadeve preimenuje v Službo za študentske zadeve.
- Spremeniti in dopolniti vprašanja, s katerimi se zagotovi možnost poglobljene analize in sprejetja konkretnih ukrepov izboljšav. Hkrati pa se naj zagotavlja primerljivost rezultatov s pridobljenimi v preteklosti.
- Dopolniti nabor možnih odgovorov.
- Anketo razdeliti na dva dela glede na obdobje reševanja. Anketa prijave in vpisa naj bi se izvedla že v mesecu oktobru/novembru, takoj po zaključku postopkov.