



УНИВЕРЗИТЕТ „БИЈЕЉИНА“ БИЈЕЉИНА

Бијељина, Павловића пут бб- Дворови, тел/факс: 055/350-150; 351-101, ЖР: 1610250028490014 Raiffesen bank, мат.бр.11066283, ЈИБ:4403180380002, шифра дјел.: 85.42, www.ubn.rs.ba, info@ubn.rs.ba

ПРОЦЕДУРА

ПРАЋЕЊА И МЈЕРЕЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА УСЛУГА

1. СВРХА

Сенат Универзитета у сврху потпуне реализације поступка анкетирања израђује и методологију анализе и интерпретације података добијених анкетирањем. Методологија анализе и интерпретације дефинише редослијед активности и одговорности за праћење, мјерење и унапређење задовољства корисника услуга.

2. ПОДРУЧЈЕ ПРИМЈЕНЕ

Поступак се односи на сљедеће кориснике услуга:

- редовне студенте (за вријеме студија);
- студенте који су завршили Универзитет (прије додјеле дипломе);
- послодавце код којих раде дипломирани студенти Универзитета;
- запослене на Универзитету;
- друге кориснике (који користе услуге...) и
- студенте који су одустали од даљег студирања.

3. ОПИС РАДА

3.1. Израда инструментарија за праћење и мјерење задовољства корисника услуга

Комисија за обезбјеђење квалитета у сарадњи са проректором за наставу, научно-наставним вијећем и Студентским парламентом, израђује инструментариј (упитнике) за праћење и мјерење задовољства корисника услуга користећи при томе раније израђене обрасце упитника који се налазе у архиви Универзитета. Обрасци проистекли из овог поступка су полазне основе за предлагање питања у инструментарију.

3.2. Дистрибуција инструментарија

Лице задужено за процес анкетања дистрибуира инструментариј корисницима услуга према сљедећем:

- студентима за оцјењивање учесника у наставном процесу;
- студентима за оцјењивање појединачаног предмет континуирано током цијеле године;
- студентима за оцјењивање рада Универзитета и његових дијелова;
- студентима за оцјењивање студијског програма у цјелости;
- студентима за навођење разлога за напуштање студија;
- наставном и ненаставном особљу за оцјењивање рада Универзитета и његових дијелова;
- послодавцима за оцјењивање квалитета запослених који су завршили Универзитет.

3.3. Пријем и евидентирање повратних информација (инструментарија) од корисника услуга

Инструментариј (анкетна листа) може бити попуњена у електронском или штампаном облику.

3.3.1. Пријем и евидентирање повратних информација (инструментарија) у електронском облику попуњених од стране корисника услуга.

Попуњавање инструментарија се врши на одговарајућим сервисима. Надлежна лица, администратори сервиса поштује све мјере деперсонализације одговора. Фајл са одговорима садржи, поред одговора на постављена питања, податак о школској години и студијском програму на који је студент, који је попунио анкету, уписан. Подаци са сервера достављају се, након истека периода предвиђеног за оцјењивање, лицу задуженом за процес анкетања.

Запослено наставно особље одговара на постављена питања која су намјењена искључиво за анкетање. На овом сервису су подаци са одговорима снимљени у једном фајлу, док је податак о запосленом који је попунио анкету снимљен у другом фајлу. Није могуће персонализовати фајл у коме су одговори.

3.3.2. Пријем и евидентирање повратних информација (инструментарија) у штампаном облику попуњених од стране корисника услуга

Попуњен инструментариј од стране корисника прима лице задужено за анкетање.

3.4. Обрада повратних информација од корисника услуга

Одбор за обезбјеђење квалитета обрађује повратне информације (попуњене обрасце) од корисника и одређује бројчану вриједност, ниво задовољства корисника. На основу обрађених информација, Комисија израђује извјештај који предаје Сенату.

Обрађени подаци из инструментарија приказују се у слободној форми.

3.5.Анализа повратних информација од корисника услуга

Приликом израде извјештаја о анализи задовољства корисника услуга , користе се текстуални описи бројчаних оцјена приказаних у табели.

Табела 1.

ОЦЈЕНА/НИВО ЗАДОВОЉСТВА	ПРИЈЕДЛОГ МЈЕРА ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ ЗАДОВОЉСТВА
▪ Висок ниво (оцјена 9,01 – 10,00)	Нису неопходне посебне мјере за унапређење задовољства.
▪ Задовољавајући ниво (оцјена 8,01 – 9,00)	Потребно је утврдити слабе тачке, елиминисати узроке. Сачинити конкретан план корективних и превентивних мјера.
▪ Упозоравајући ниво (оцјена 7,51 – 8,00)	Комисија за обезбјеђење квалитета приспитује могућност повишења нивоа задовољства.
▪ Незадовољавајући ниво (оцјена < 7,50)	Комисија за обезбјеђење квалитета преиспитује све процесе рада и однос одговорних.

3.6. Разматрање извјештаја

Након обраде података из инструментарија, за сваку анкету посебно, Комисија за обезбјеђење квалитета израђује извјештај анкете. Сенат разматра извјештај анкета одмах по добијању извештаја и, уколико је потребно, покреће одговарајуће мјере.

4. ОДГОВОРНОСТ И ОВЛАШЋЕЊА

За примјену поступка одговоран је предсједник Одбора за обезбјеђење квалитета.

За контролу примјене поступка је овлашћен предсједник Комисије за обезбјеђење квалитета.

Надлежности учесника за реализацију активности у поступку дате су у табели 2.

Табела 2.

<i>Активност</i> / <i>Учесник</i>	Одбор за обезбјеђење квалитета	Комисија за обезбјеђење квалитета	Сенат
Израда инструментарија за праћење и мјерење задовољства корисника услуга		+	
Дистрибуција инструментарија	+		
Пријем и евидентирање повратних информација (инструментарија) корисника услуга	+		
Обрада повратних информација корисника услуга	+		
Анализа повратних информација корисника услуга		+	
Разматрање Извјештаја о анализи задовољства корисника услуга			+
<i>Активност</i> / <i>Учесник</i>	Одбор за обезбјеђење квалитета	Комисија за обезбјеђење квалитета	Сенат
Реализација мјера за повишење задовољства корисника услуга	+	+	+

Учесник процеса сноси одговорност за своје поступање у складу са законом и другим актима који регулишу дату област.

5. ПРЕГЛЕД ЗАПИСА И ПРИЛОГА

У примјени овог поступка воде се следећи записи:

Табела 3.

Назив записа	Ознака обрасца за запис (број прилога)	Мјесто чувања	Вријеме чувања	Напомена
упитник - анкета за оцјењивање ученика у наставном процесу	прилог 1	Архива	Ел.- 5 година; Папирни – 1 годину	
извјештај обрађених података из инструментарија- прилог 1	прилог 1.1.	Архива	Ел.- 5 година; Папирни – 1 годину	

упитник- анкета за оцјењивање појединачног предмета (дијела студијског програма)	прилог 2	Архива	Ел.- 5 година; Папирни – 1 годину	
извјештај обрађених података из инструментарија- прилог 2	прилог 2.2.	Архива	Ел.- 5 година; Папирни – 1 годину	
упитник- анкета за оцјењивање рада Универзитета и његових дијелова- студенти	прилог 3	Архива	Ел.- 5 година; Папирни – 1 годину	
извјештај обрађених података из инструментарија- прилог 3	прилог 3.3.	Архива	Ел.- 5 година; Папирни – 1 годину	
упитник- анкета за оцјењивање студијског програма у цјелости (прије преузимања увјерења о завршеним студијама)	прилог 4	Архива	Ел.- 5 година; Папирни – 1 годину	
извјештај обрађених података из инструментарија- прилог 4	прилог 4.4.	Архива	Ел.- 5 година; Папирни – 1 годину	
упитник- анкета за оцјењивање рада Универзитета и његових дијелова- наставно особље	прилог 5	Архива	Ел.- 5 година; Папирни – 1 годину	
извјештај обрађених података из инструментарија- прилог 5	прилог 5.5.	Архива	Ел.- 5 година; Папирни – 1 годину	
упитник- анкета за оцјењивање рада Универзитета и његових дијелова- ненаставно особље	прилог 6	Архива	Ел.- 5 година; Папирни – 1 годину	
извјештај обрађених података из инструментарија- прилог 6	прилог 6.6.	Архива	Ел.- 5 година; Папирни – 1 годину	
упитник- анкетни лист за послодавце	прилог 7	Архива	Ел.- 5 година; Папирни – 1 годину	
извјештај обрађених података из инструментарија- прилог 7	прилог 7.7	Архива	Ел.- 5 година; Папирни – 1 годину	

Упитник- анкета за студенте који су одсутали од студирања	прилог 8	Архива	Ел.- 5 година; Папирни – 1 годину	
извјештај обрађених података из инструментарија- прилог 8	Прилог 8.8.	Архива	Ел.- 5 година; Папирни – 1 годину	