

University of Niš
Faculty of Philosophy
18105 Niš · Ćirila i Metodija 2 · P.O. Box 91
Phone +381 18 514 312 · Dean's office: + 381 18 514 311
Fax: +381 18 514 310 · e-mail: info@filfak.ni.ac.rs



Универзитет у Нишу
Филозофски факултет
18105 Ниш · Ћирила и Методија 2 · Пош. фак 91
Телефон-централа: (018) 514 312 · Деканат: (018) 514 311
Факс: (018) 514 310 · имејл: info@filfak.ni.ac.rs

www.filfak.ni.ac.rs



ИЗВЕШТАЈ О РЕЗУЛТАТИМА АНКЕТИРАЊА СТУДЕНАТА О КВАЛИТЕТУ РАДА УПРАВЕ И НЕНАСТАВНЕ ПОДРШКЕ



Ниш, мај 2026. године

Садржај:

УВОД.....	1
МЕТОДОЛОГИЈА АНАЛИЗЕ РЕЗУЛТАТА.....	3
I ДЕО.....	4
1. Анализа рада управе Факултета	4
1.1. Транспарентност рада управе и информисање студената.....	4
1.2. Комуникација управе и доступност руководства.....	5
1.3. Уважавање студентских иницијатива и решавање проблема.....	6
1.4. Анализа коментара студената који се односе на рад управе Факултета.....	7
1.5. Закључни приказ анализе резултата анкете који се тичу рада управе Факултета.....	9
2. Библиотека и служба за наставу и студентска питања	10
2.1. Анализа рада библиотеке.....	10
2.2. Анализа рада службе за наставу и студентска питања	11
2.3. Анализа коментара студената који се односе на рад Библиотеке и Службе за наставу и студентска питања	12
2.4. Закључни приказ резултата анкете који се тичу рада Библиотеке и Службе за наставу и студентска питања.....	14
3. Рачунарски центар, Финансијска и Правна служба.....	14
3.1. Анализа рада Рачунарског центра.....	15
3.2. Анализа рада Финансијске службе	16
3.3. Анализа рада Правне службе	17
3.4. Анализа коментара студената који се односе на рад Рачунарског центра, Финансијске и Правне службе.....	18
3.5. Закључни приказ резултата анкете који се тичу рада Рачунарског центра, Финансијске и Правне службе.....	19
4. Услови рада и одржавање простора	20
4.1. Анализа коментара студената који се односе на рад техничке службе и одржавање простора	21

4.2. Закључни приказ резултата анкете који се тичу услова рада и одржавања простора	22
5. Синтетичка квантитативна анализа	23
5.1. Интерпретација резултата.....	24
5.2. Закључак опште квантитативне анализе.....	24
6. Кључни налази анкете.....	24
6.1. Најбоље оцењене области.....	25
6.2. Области које захтевају унапређење.....	25
6.3. Доминантни проблеми	26
6.4. Позитивни аспекти.....	26
6.5. Закључак о кључним налазима анкете.....	27
7. Предлог мера за унапређење.....	27
7.1. Краткорочне мере.....	27
7.3. Дугорочне мере	28
7.4 Закључно разматрање о мерама за унапређење	29
8. Крајњи закључак	29
II ДЕО	31
1. Департман за англистику	31
1.1. Квантитативна анализа – Департман за англистику.....	31
1.2. Анализа коментара студената Департмана за англистику	32
1.3. Упоредна анализа	33
1.4. SWOT анализа и предлог мера за унапређење	35
2. Департман за историју	36
2.1. Квантитативна анализа – Департман за историју.....	37
2.2. Анализа коментара студената Департмана за историју	38
2.3. Упоредна анализа	39
2.4. SWOT анализа и предлог мера за унапређење	40
3. Департман за комуникологију и новинарство.....	42
3.1. Квантитативна анализа – Департман за комуникологију и новинарство ..	43

3.2. Анализа коментара студената Департмана за комуникологију и новинарство.....	44
3.3. Упоредна анализа	45
3.4. SWOT анализа и предлог мера за унапређење	46
4. Департман за немачки језик и књижевност.....	47
4.1. Квантитативна анализа – Департман за немачки језик и књижевност	48
4.2. Анализа коментара студената Департмана за немачки језик и књижевност	49
4.3. Упоредна анализа	49
4.4. SWOT анализа и предлог мера за унапређење	50
5. Департман за педагогију	51
5.1. Квантитативна анализа – Департман за педагогију	52
5.2. Анализа коментара студената Департмана за педагогију	53
5.3. Упоредна анализа	54
5.4. SWOT анализа и предлог мера за унапређење	54
6. Департман за психологију	56
6.1. Квантитативна анализа – Департман за психологију	57
6.2. Анализа коментара студената Департмана за психологију	58
6.3. Упоредна анализа	60
6.4. SWOT анализа и предлог мера за унапређење	61
7. Департман за руски језик и књижевност	63
7.1. Квантитативна анализа – Департман за руски језик и књижевност	64
7.2. Анализа коментара студената Департмана за руски језик и књижевност	65
7.3. Упоредна анализа	65
7.4. SWOT анализа и предлог мера за унапређење	66
8. Департман за социјалну политику и социјални рад	68
8.1. Квантитативна анализа – Департман за социјалну политику и социјални рад.....	68

8.2. Анализа коментара студената Департмана за социјалну политику и социјални рад.....	69
8.3. Упоредна анализа	70
8.4. SWOT анализа и предлог мера за унапређење	71
9. Департман за социологију	73
9.1. Квантитативна анализа – Департман за социологију	74
9.2. Анализа коментара студената Департмана за социологију	75
9.3. Упоредна анализа	76
9.4. SWOT анализа и предлог мера за унапређење	76
10. Департман за србистику	78
10.1. Квантитативна анализа – Департман за србистику	78
10.2. Анализа коментара студената Департмана за србистику	79
10.3. Упоредна анализа	80
10.4. SWOT анализа и предлог мера за унапређење	81
11. Департман за филозофију	82
11.1. Квантитативна анализа – Департман за филозофију	83
11.2. Анализа коментара студената Департмана за филозофију	84
11.3. Упоредна анализа	85
11.4. SWOT анализа и предлог мера за унапређење	85
12. Департман за француски језик и књижевност.....	87
12.1. Квантитативна анализа – Департман за француски језик и књижевност.....	87
12.2. Анализа коментара студената Департмана за француски језик и књижевност	88
12.3. Упоредна анализа	89
12.4. SWOT анализа и предлог мера за унапређење	90
13. Центар за образовање наставника.....	91
ЗАКЉУЧАК	92

УВОД

У складу са стандардима обезбеђења и унапређења квалитета високог образовања, на Филозофском факултету у Нишу, током марта и априла 2026. године, спроведена је анкета чији је циљ био сагледавање студентске перцепције квалитета рада управе, ненаставних служби и различитих облика институционалне подршке студентима. Полазећи од чињенице да квалитет студијског процеса не зависи искључиво од наставе, већ и од ефикасности административних механизма, доступности ресурса и општих услова функционисања институције, анализа резултата усмерена је ка ширем разумевању начина на који студенти доживљавају свакодневно функционисање Факултета.

Анкета је обухватила више сегмената ненаставне подршке, укључујући рад управе, библиотеке, службе за наставу и студентска питања, рачунарског центра, финансијске и правне службе, као и услове рада и одржавање простора. Поред квантитативних оцена, студентима је омогућено и да путем отворених коментара искажу своја запажања, предлоге и критичке осврте, чиме је обезбеђен додатни увид у конкретне аспекте функционисања институционалног система.

Анкета је спроведена у складу са препорукама Националног акредитационог тела, те добијени резултати представљају важан сегмент процеса самовредновања и документационе основе у поступцима акредитације студијских програма. Поред тога, резултати анкете имају значајну улогу у планирању и реализацији активности усмерених ка даљем унапређењу квалитета рада Филозофског факултета у Нишу, ефикаснијем функционисању служби и подизању нивоа студентског задовољства.

У анкети је учествовало укупно 604 студента различитих студијских програма и нивоа студија. Структура испитаника обухватила је студенте основних, мастер и докторских академских студија, а у истраживању су били заступљени студенти готово свих департмана и центара Факултета. Преглед структуре испитаника приказан је у табелама које следе. *Табела 1* приказује број студената који су учествовали у анкети по департманима и центрима, док је у *Табели 2* представљена структура испитаника према нивоу студија. Ови подаци омогућавају јаснији увид у заступљеност различитих студијских програма и нивоа студија у процесу анкетирања, што је значајно за интерпретацију и релевантност добијених резултата.

Табела 1 - Број испитаника по департманима/центрима

Департман / Центар	Број студената
Комуникологија и новинарство	107
Психологија	96
Педагогија	82
Социјална политика и социјални рад	61
Англистика	55
Србистика	51
Социологија	42
Историја	39
Немачки језик и књижевност	20
Француски језик и књижевност	20
Руски језик и књижевност	15
Филозофија	13
Центар за образовање наставника	3
Укупно	604

Табела 2 - Структура испитаника према нивоу студија

Ниво студија	Број студената
Основне академске студије	542
Мастер академске студије	48
Докторске академске студије	14
Укупно	604

Резултати анкете интерпретирани су на два међусобно повезана аналитичка нивоа – општем факултетском и департманском. На општем нивоу анализа је била усмерена ка сагледавању уопштених резултата за читав Факултет, како би се идентификовали доминантни трендови у студентском вредновању рада управе, ненаставних служби и услова студирања. Овај ниво анализе омогућио је формирање опште слике институционалног функционисања и издвајање сегмената који су стабилно позитивно или критички вредновани. Поред тога, спроведена је и детаљна департманска анализа, у оквиру које су издвојени подзорци студената према студијским програмима и посебно интерпретирани њихови резултати и коментари. Овај приступ омогућио је уочавање специфичности појединих департмана, разлика у интензитету студентског задовољства, као и различитих образаца перцепције организације, комуникације и административне подршке. На тај начин резултати нису посматрани искључиво као јединствен факултетски просек, већ и као сложена структура различитих студентских искустава која омогућава прецизније разумевање функционисања институције и формулисање циљанијих мера за унапређење квалитета.

МЕТОДОЛОГИЈА АНАЛИЗЕ РЕЗУЛТАТА

Анализа резултата анкете заснована је на комбиновању квантитативног и квалитативног приступа, са циљем да се што потпуније сагледа студентска перцепција рада управе, ненаставних служби и општих услова функционисања Филозофског факултета у Нишу. Полазиште анализе представљали су подаци добијени путем анкетног упитника који је обухватио више области институционалне подршке студентима, при чему су студенти сваку област оцењивали нумеричким оценама, уз могућност остављања отворених коментара.

Квантитативна анализа спроведена је кроз обраду просечних оцена по појединачним областима, као и кроз израчунавање укупних просека за факултет у целини и издвојене департмане. Посебна пажња посвећена је анализи распона између највише и најниже вреднованих области, како би се уочио степен уједначености студентске перцепције различитих сегмената система. Поред општих факултетских резултата, издвојени су и анализирани подузорци студената по департманима, што је омогућило прецизније сагледавање специфичности различитих студијских група.

У оквиру департманских анализа коришћен је синтетички модел приказа резултата, у коме су уопштене просечне вредности за кључне области: рад управе, библиотеку, службу за наставу и студентска питања, рачунарски центар, финансијску службу, правну службу и услове рада и одржавање простора. Овако структурисан приступ омогућио је јасније поређење резултата различитих подузорака и лакше уочавање области које студенти вреднују позитивније или критичније.

Квалитативна анализа заснована је на интерпретацији студентских коментара и издвајању доминантних тематских целина које се појављују у отвореним одговорима. У процесу анализе елиминисани су кратки, несадржајни и понављајући уноси, док су садржајни коментари груписани према кључним темама као што су: организација административних процедура, доступност информација, квалитет комуникације, функционалност дигиталних сервиса, услови рада и професионалност запослених у службама. Овај приступ омогућио је да се квантитативни резултати допуне интерпретативним увидима који прецизније осветљавају студентску перспективу.

Поред квантитативне и квалитативне анализе, за сваки департман спроведена је и упоредна анализа у односу на агрегиране резултате на нивоу Факултета. На тај начин омогућено је сагледавање степена подударности или специфичности појединих подузорака у односу на опште факултетске трендове. Такође, за сваки департман израђена је SWOT анализа, са циљем идентификовања

кључних снага, слабости, могућности и потенцијалних претњи у функционисању система ненаставне подршке.

Методолошки приступ у целини био је усмерен ка томе да се резултати не посматрају искључиво као статистички показатељи, већ као основ за дубље разумевање начина на који студенти доживљавају институционално окружење. Комбиновањем квантитативних и квалитативних података омогућено је свеобухватније сагледавање кључних аспеката функционисања Филозофског факултета у Нишу, као и формулисање препорука које могу допринети даљем унапређењу квалитета рада управе и ненаставне подршке.

I ДЕО

1. Анализа рада управе Факултета

Први сегмент анкете односио се на процену рада управе Факултета и обухватио је питања која су се тичала транспарентности рада, доступности информација, комуникације са студентима, уважавања студентских иницијатива, доступности руководства и ефикасности у решавању студентских питања и проблема. Анализа овог сегмента има за циљ да пружи увид у степен задовољства студената радом управе Факултета, као и да идентификује области у којима постоји простор за даље унапређење.

На основу анализе резултата може се уочити да су студенти у целини позитивно оценили рад управе Факултета, при чему се просечне оцене крећу у распону од 3,79 до 4,14. Највише је оцењена транспарентност рада управе у питањима која се непосредно тичу студената, док су нешто ниже оцене забележене у областима које се односе на уважавање студентских иницијатива и ефикасност решавања појединих студентских проблема. Ипак, и поред уочених разлика, резултати указују на релативно висок ниво поверења студената у рад управе и њено функционисање.

1.1. Транспарентност рада управе и информисање студената

Ова тематска целина односила се на доступност информација, транспарентност рада управе и благовремено информисање студената о активностима и одлукама Факултета. Резултати показују да студенти у великој мери препознају настојања управе да обезбеди доступност информација и транспарентност у раду, при чему су највише оцене забележене код питања која се односе на транспарентност рада управе у питањима непосредно везаним за студенте.

Табела 3 – Транспарентност рада управе и информисање студената

Исказ	Просечна оцена
Одлуке управе Факултета које се тичу студената су јасне и лако доступне	3,98
Рад управе Факултета је транспарентан у питањима која се непосредно тичу студената	4,14
Студенти се благовремено информишу о одлукама и активностима управе Факултета	4,03
Просечна оцена тематске целине	4,05

Резултати указују да студенти најпозитивније вреднују транспарентност рада управе, док је нешто нижа оцена забележена у области доступности и јасноће појединих одлука. Ови показатељи указују на потребу за даљим развојем механизма информисања студената и јачањем видљивости активности управе.

SWOT анализа – Транспарентност и информисање

Снаге	Слабости	Могућности	Претње
Висок ниво транспарентности рада управе	Недовољна видљивост појединих информација	Унапређење дигиталних канала комуникације	Преоптерећеност студената информацијама
Благовремено информисање студената	Неуједначена информисаност свих студената	Развој интерактивних платформи за информисање	Недовољна заинтересованост студената за доступне информације

1.2. Комуникација управе и доступност руководства

Други сегмент анализе односио се на комуникацију управе са студентима, као и на доступност надлежних чланова управе у вези са студентским питањима. Добијени резултати указују да студенти у највећој мери позитивно вреднују професионалност комуникације и могућност контакта са управом Факултета.

Табела 4 – Комуникација управе и доступност руководства

Исказ	Просечна оцена
Комуникација управе Факултета са студентима је јасна, благовремена и професионална	4,00
Надлежности декана и продекана су студентима јасне	3,82
Студентима је омогућен једноставан приступ надлежним члановима управе	4,06
Просечна оцена тематске целине	3,96

Највишу оцену у оквиру ове тематске целине добио је аспект који се односи на доступност чланова управе студентима, док је нешто нижа оцена забележена код јасноће надлежности декана и продекана. То указује на могућност додатног унапређења информисања студената о организационој структури и надлежностима управе Факултета.

SWOT анализа – Комуникација и доступност

Снаге	Слабости	Могућности	Претње
Професионална комуникација са студентима	Недовољна упознатост студената са надлежностима управе	Унапређење директне комуникације са студентима	Преоптерећеност административних капацитета
Добра доступност руководства	Потреба за јаснијим организационим информацијама	Већа укљученост студената у рад управе	Недовољна заинтересованост студената за комуникацију

1.3. Уважавање студентских иницијатива и решавање проблема

Трећа тематска целина обухватила је питања која се односе на могућност студената да изнесу своје предлоге и мишљења, као и на ефикасност управе у решавању студентских проблема. Резултати указују на нешто ниже оцене у односу на претходне тематске области, што упућује на простор за додатно унапређење механизма студентске партиципације.

Табела 5 – Уважавање студентских иницијатива и решавање проблема

Исказ	Просечна оцена
Иницијативе и предлози студената се уважавају у раду управе Факултета	3,79
Студенти имају могућност да изнесу своје предлоге и мишљења	3,99
Управа Факултета ефикасно решава студентска питања и проблеме	3,89
Активности управе доприносе унапређењу квалитета студирања	3,93
Просечна оцена тематске целине	3,90

Иако су резултати ове тематске области и даље позитивни, уочава се потреба за додатним јачањем механизма студентске партиципације и развојем ефикаснијих начина укључивања студената у процесе доношења одлука и унапређења квалитета студирања.

SWOT анализа – Студентске иницијативе и решавање проблема

Снаге	Слабости	Могућности	Претње
Постојање механизма за изношење мишљења студената	Недовољно уважавање појединих студентских иницијатива	Развој већег степена студентске партиципације	Смањење мотивације студената за укључивање
Активности усмерене ка унапређењу студирања	Простор за ефикасније решавање студентских проблема	Јачање сарадње управе и студената	Недовољна реализација студентских предлога

1.4. Анализа коментара студената који се односе на рад управе Факултета

У оквиру тематске области која се односи на анализу рада управе Факултета издвојено је укупно 75 релевантних коментара студената, након елиминације празних и нерелевантних одговора. Анализа коментара омогућила је дубљи увид у студентска искуства, ставове и очекивања у погледу функционисања управе и ненаставне подршке, као и идентификовање кључних предности и проблема које студенти препознају у свакодневном функционисању Филозофског факултета у Нишу.

Највећи број коментара односио се на питања комуникације и информисања студената. Значајан део студената позитивно је оценио доступност информација и настојање управе да студентима благовремено пружи неопходна обавештења, посебно путем електронских канала комуникације и интернет странице Факултета. Студенти су у више наврата истицали коректан и професионалан однос појединих служби и чланова управе, као и спремност да се одговори на студентска питања и захтеве.

Ипак, у коментарима су уочени и одређени проблеми који указују на простор за даље унапређење. Најчешће примедбе студената односиле су се на недовољну ажурност појединих информација, неуједначену комуникацију између различитих служби и студената, као и на потребу за већом транспарентношћу у вези са одређеним административним процедурама и одлукама. Поједини студенти навели су да информације нису увек довољно јасне или лако доступне, што код студената може изазвати додатну несигурност и потребу за вишеструким проверама информација.

Значајан број коментара односио се и на потребу за ефикаснијим решавањем студентских проблема и већим степеном уважавања студентских иницијатива. Студенти су указивали на значај развоја непосредније комуникације са управом, бржег одговарања на захтеве и јачања механизма путем којих би студенти могли активније да учествују у унапређењу рада Факултета. У појединим коментарима наглашена је и потреба за већом доступношћу руководства и јаснијим дефинисањем надлежности појединих служби и органа управе.

Поред критичких осврта, коментари студената садржали су и бројне конструктивне предлоге усмерене ка даљем развоју система ненаставне подршке. Најчешће су истицани предлози који се односе на унапређење дигиталне комуникације, већу употребу електронских сервиса, унапређење интернет странице Факултета, брже објављивање информација и развој транспарентнијих процедура у раду служби. Такође, део студената указао је на значај континуираног унапређења односа са студентима кроз већу отвореност управе за предлоге и иницијативе студентске популације.

У целини посматрано, анализа коментара показује да студенти у највећој мери препознају позитивне аспекте рада управе и ненаставне подршке, али истовремено указују и на потребу за даљим развојем комуникације, транспарентности и ефикасности административних процедура. Добијени налази представљају значајну основу за планирање будућих активности усмерених ка унапређењу квалитета рада управе Факултета и јачању партнерског односа између студената и институције.

1.5. Закључни приказ анализе резултата анкете који се тичу рада управе Факултета

Резултати квантитативне и квалитативне анализе показују да студенти у целини позитивно вреднују рад управе Факултета, при чему укупна просечна оцена ове тематске области износи 3,97. Највише оцене забележене су у сегменту који се односи на транспарентност рада управе и доступност информација, док су нешто ниже оцене уочене у областима које се односе на уважавање студентских иницијатива и ефикасност решавања појединих студентских проблема. Распон просечних оцена, који се кретао од 3,79 до 4,14, указује на релативно стабилан и уједначен ниво студентског задовољства функционисањем управе Факултета.

Квантитативни показатељи указују да студенти у највећој мери позитивно процењују транспарентност рада управе, благовременост информисања и доступност појединих чланова руководства. Такође, релативно високе оцене добијене су у домену комуникације управе са студентима, што указује на постојање развијених механизма комуникације и подршке студентима.

Квалитативна анализа, заснована на 75 релевантних студентских коментара, омогућила је дубљи увид у конкретна искуства и ставове студената. У коментарима су као позитивни аспекти рада управе најчешће истицани љубазност и професионалност појединих служби, доступност информација, као и спремност управе да одговори на одређене студентске потребе и захтеве. Истовремено, студенти су указали и на потребу за додатним унапређењем појединих аспеката функционисања управе, пре свега у области ефикаснијег решавања студентских проблема, јаснијег информисања и већег степена укључивања студената у процесе доношења одлука и унапређења квалитета рада Факултета.

Посебно је значајно што су коментари студената, поред критичких осврта, садржали и конструктивне предлоге усмерене ка даљем развоју система ненаставне подршке. Најчешће су истицани предлози који се односе на унапређење дигиталне комуникације, већу доступност и ажурност информација, као и јачање партнерског односа између студената и управе Факултета.

У целини посматрано, резултати анкете показују да рад управе Факултета карактерише релативно висок степен студентског поверења и задовољства, посебно у домену транспарентности и комуникације. Истовремено, добијени резултати указују и на потребу за континуираним унапређењем механизма студентске партиципације, ефикасности административних процедура и развоја савремених облика комуникације са студентима. Добијени налази представљају значајну основу за планирање будућих активности у оквиру система обезбеђења квалитета и даље унапређење рада управе и ненаставне подршке на Факултету.

2. Библиотека и служба за наставу и студентска питања

Друга тематска целина анкете односила се на процену рада библиотеке и службе за наставу и студентска питања, као два веома значајна сегмента ненаставне подршке студентима. Анализа ове области обухватила је процену доступности и квалитета библиотечких услуга, доступности литературе, професионалности и ефикасности рада библиотекара, као и процену рада службе за наставу и студентска питања у домену комуникације, доступности информација, ажурности и ефикасности у решавању административних питања студената.

Резултати анкете указују да студенти у целини позитивно вреднују рад библиотеке и студентске службе, при чему су највише оцене забележене у областима које се односе на професионалност и љубазност запослених, као и доступност основних информација и подршке студентима. Истовремено, резултати указују и на постојање одређеног простора за даље унапређење, пре свега у домену доступности појединих наставних материјала, ефикасности административних процедура и унапређења комуникације са студентима.

2.1. Анализа рада библиотеке

У оквиру ове тематске области студенти су процењивали доступност литературе, квалитет библиотечког фонда, услове рада у библиотеци, као и професионалност и доступност библиотечког особља. Добијени резултати показују да студенти у великој мери позитивно вреднују рад библиотеке, посебно у домену љубазности и спремности библиотечког особља да пружи подршку студентима.

Табела 6 – Анализа рада библиотеке

Исказ	Просечна оцена
Библиотечки фонд задовољава потребе студената	4,08
Литература потребна за наставу је доступна студентима	3,94
Услови за рад у библиотеци су задовољавајући	4,11
Библиотечко особље је љубазно и професионално	4,27
Радно време библиотеке је прилагођено потребама студената	4,02
Просечна оцена тематске целине	4,08

Највише оцене у оквиру ове тематске целине добио је рад библиотечког особља, што указује на висок ниво професионалности и квалитета комуникације са студентима. Нешто ниже оцене уочене су у области доступности литературе, што указује на потребу за континуираним унапређењем библиотечког фонда и доступности наставних материјала.

SWOT анализа – Библиотека

Снаге	Слабости	Могућности	Претње
Професионално и љубазно библиотечко особље	Недовољна доступност поједине литературе	Дигитализација библиотечког фонда	Повећане потребе за савременом литературом
Добри услови за рад у библиотеци	Ограничен број примерака појединих публикација	Развој електронских библиотечких сервиса	Финансијска ограничења у набавци литературе

2.2. Анализа рада службе за наставу и студентска питања

Други сегмент ове тематске области односио се на процену рада службе за наставу и студентска питања. Студенти су процењивали ефикасност рада службе, доступност информација, љубазност и професионалност запослених, као и брзину решавања административних захтева.

Табела 7 – Анализа рада службе за наставу и студентска питања

Исказ	Просечна оцена
Запослени у служби су љубазни и професионални	4,09
Студенти благовремено добијају потребне информације	3,96
Административне процедуре су јасне и доступне	3,88
Захтеви студената се решавају ефикасно	3,91
Радно време службе одговара потребама студената	4,01
Просечна оцена тематске целине	3,97

Резултати показују да студенти најпозитивније вреднују професионалност и љубазност запослених у служби за наставу и студентска питања, док су нешто ниже оцене забележене у областима које се односе на јасноћу административних процедура и ефикасност решавања појединих студентских захтева.

SWOT анализа – Служба за наставу и студентска питања

Снаге	Слабости	Могућности	Претње
Професионалан однос запослених према студентима	Сложеност појединих административних процедура	Унапређење електронских административних услуга	Повећан број административних захтева
Добра доступност основних информација	Простор за брже решавање студентских захтева	Дигитализација студентских процедура	Преоптерећеност службе током уписних рокова

2.3. Анализа коментара студената који се односе на рад Библиотеке и Службе за наставу и студентска питања

У оквиру тематске области која се односи на рад Библиотеке и Службе за наставу и студентска питања анализирана су укупно 123 релевантна студентска коментара, након елиминације празних и нерелевантних уноса. Квалитативна анализа ових коментара омогућила је детаљнији увид у студентска искуства, перцепцију квалитета ненаставне подршке, као и идентификовање кључних предности и проблема у функционисању библиотечких и административних служби Факултета.

Када је реч о раду библиотеке, студенти су у великом броју коментара позитивно оцењивали професионалност, љубазност и доступност библиотечког особља. Посебно је истицана спремност запослених да помогну студентима у проналажењу литературе, као и коректан однос у комуникацији са корисницима библиотеке. Значајан број коментара указује и на задовољство условима рада у библиотеци, пре свега у погледу мирног простора за учење и основне организације библиотечких услуга.

Ипак, део студената указао је и на одређене проблеме који се пре свега односе на доступност поједине литературе и ограничен број примерака обавезних публикација. У коментарима је наглашена потреба за редовним обнављањем библиотечког фонда, већом доступношћу савремене и актуелне литературе, као и

развојем електронских библиотечких ресурса и дигиталних сервиса. Поједини студенти указали су и на значај продужења радног времена библиотеке током испитних рокова и периода појачаних студентских активности.

Када је реч о Служби за наставу и студентска питања, коментари студената показују релативно висок ниво задовољства професионалношћу и љубазношћу запослених, што је уједно и један од најчешће истицаних позитивних аспеката рада ове службе. Студенти су посебно наглашавали коректан однос запослених, спремност да се пружи неопходне информације и помоћ приликом решавања административних питања.

С друге стране, у коментарима су уочене и критике које се односе на сложеност и спорост појединих административних процедура, као и на потребу за ефикаснијим и бржим решавањем студентских захтева. Део студената указао је на проблеме у комуникацији, недовољну ажурност појединих информација и потребу за већом дигитализацијом административних процедура. Посебно су истицани предлози који се односе на унапређење електронских сервиса, једноставнији приступ информацијама и смањење административног оптерећења студената.

У значајном броју коментара студенти су износили конструктивне предлоге за унапређење рада обе службе. Најчешће су истицани предлози који се односе на даљу дигитализацију библиотечких и административних услуга, већу доступност електронских материјала, унапређење комуникације путем електронских платформи, као и на додатно поједностављивање административних процедура. Ови коментари указују на потребу за континуираним прилагођавањем рада службе савременим потребама студената и развоју модернијих облика ненаставне подршке.

У целини посматрано, анализа 123 релевантна коментара показује да студенти у највећој мери позитивно вреднују рад Библиотеке и Службе за наставу и студентска питања, посебно у погледу професионалности и односа запослених према студентима. Истовремено, добијени резултати указују и на потребу за даљим унапређењем доступности литературе, ефикасности административних процедура и развоја дигиталних сервиса, како би се додатно унапредио квалитет ненаставне подршке и студентског стандарда на Факултету.

2.4. Закључни приказ резултата анкете који се тичу рада Библиотеке и Службе за наставу и студентска питања

Резултати квантитативне и квалитативне анализе показују да студенти у целини позитивно вреднују рад Библиотеке и Службе за наставу и студентска питања. Просечна оцена рада библиотеке износила је 4,08, док је рад Службе за наставу и студентска питања оцењен просечном оценом 3,97, што указује на релативно висок ниво студентског задовољства квалитетом ненаставне подршке у овим областима.

Квантитативни резултати показују да су студенти најпозитивније вредновали професионалност и љубазност библиотечког и административног особља, као и услове рада у библиотеци и доступност основних информација. Нешто ниже оцене забележене су у областима које се односе на доступност поједине литературе, јасноћу административних процедура и ефикасност решавања појединих студентских захтева.

Квалитативна анализа 123 релевантна студентска коментара потврдила је резултате квантитативног дела анкете. У коментарима су као најзначајније предности истицани коректан и професионалан однос запослених, спремност да се студентима пружи подршка, као и добра организација рада појединих служби. Истовремено, студенти су указали и на потребу за даљим унапређењем библиотечког фонда, већом доступношћу електронских материјала, бржим решавањем административних захтева и додатном дигитализацијом студентских процедура.

У целини посматрано, резултати анкете указују да Библиотека и Служба за наставу и студентска питања представљају важан и стабилан сегмент система ненаставне подршке студентима. Истовремено, добијени резултати и студентски коментари представљају значајну основу за планирање активности усмерених ка даљем унапређењу доступности услуга, модернизацији административних процедура и развоју савремених облика подршке студентима.

3. Рачунарски центар, Финансијска и Правна служба

Трећа тематска целина анкете односила се на процену рада Рачунарског центра, Финансијске и Правне службе, које представљају важан сегмент административне и техничке подршке функционисању Факултета и реализацији наставног процеса. Анализа ове области обухватила је процену доступности и ефикасности техничке подршке, квалитета комуникације са студентима, професионалности запослених, као и благовремености и јасноће административних и правних процедура.

Резултати анкете показују да студенти у целини позитивно вреднују рад наведених служби, посебно у домену професионалности запослених и доступности основних информација. Истовремено, резултати указују и на постојање простора за даље унапређење, пре свега у области дигитализације процедура, ефикаснијег решавања појединих студентских захтева и јачања техничке подршке студентима.

3.1. Анализа рада Рачунарског центра

У оквиру ове тематске области студенти су процењивали доступност техничке подршке, функционалност информационих система, брзину решавања техничких проблема, као и професионалност запослених у Рачунарском центру.

Табела 8 – Анализа рада Рачунарског центра

Исказ	Просечна оцена
Техничка подршка студентима је доступна и ефикасна	4,02
Информациони системи Факултета функционишу поуздано	3,94
Технички проблеми се решавају благовремено	3,89
Запослени у Рачунарском центру су професионални и љубазни	4,15
Електронски сервиси Факултета задовољавају потребе студената	3,97
Просечна оцена тематске целине	3,99

Резултати показују да студенти најпозитивније вреднују професионалност и љубазност запослених у Рачунарском центру, док су нешто ниже оцене забележене у областима које се односе на брзину решавања техничких проблема и поузданост појединих информационих система.

SWOT анализа – Рачунарски центар

Снаге	Слабости	Могућности	Претње
Професионална и доступна техничка подршка	Повремени технички проблеми у раду система	Даља дигитализација услуга и процедура	Повећано оптерећење информационих система
Развијени електронски сервиси	Простор за брже отклањање техничких сметњи	Унапређење електронских сервиса за студенте	Технички и безбедносни ризици информационих система

3.2. Анализа рада Финансијске службе

Други сегмент ове тематске области односио се на процену рада Финансијске службе. Студенти су процењивали јасноћу финансијских информација, доступност запослених, ефикасност у решавању захтева и професионалност комуникације.

Табела 9 – Анализа рада Финансијске службе

Исказ	Просечна оцена
Финансијске информације су студентима јасне и доступне	3,91
Запослени у Финансијској служби су професионални и љубазни	4,04
Захтеви студената се решавају благовремено	3,86
Процедуре плаћања и административних обавеза су јасне	3,89
Комуникација са студентима је ефикасна	3,95
Просечна оцена тематске целине	3,93

Резултати показују да студенти позитивно вреднују професионалност и комуникацију Финансијске службе, док су нешто ниже оцене забележене у области благовремености решавања појединих студентских захтева и јасноће појединих процедура.

SWOT анализа – Финансијска служба

Снаге	Слабости	Могућности	Претње
Професионалан однос запослених	Сложеност појединих финансијских процедура	Дигитализација финансијских процедура	Повећање административног оптерећења
Добра комуникација са студентима	Простор за ефикасније решавање захтева	Развој електронских платформи за плаћања и увид у обавезе	Технички проблеми у електронским сервисима

3.3. Анализа рада Правне службе

Трећи сегмент ове тематске области односио се на процену рада Правне службе. Анализирани су доступност информација, јасноћа правних процедура, комуникација са студентима и ефикасност решавања правно-административних питања.

Табела 10 – Анализа рада Правне службе

Исказ	Просечна оцена
Правне процедуре су студентима јасне и доступне	3,88
Запослени у Правној служби су професионални и љубазни	4,01
Студенти благовремено добијају потребне правне информације	3,90
Захтеви и поступци се решавају ефикасно	3,84
Комуникација Правне службе са студентима је задовољавајућа	3,92
Просечна оцена тематске целине	3,91

Резултати показују да студенти у највећој мери позитивно вреднују професионалност запослених у Правној служби, док су нешто ниже оцене забележене у областима које се односе на ефикасност поступака и јасноћу појединих процедура.

SWOT анализа – Правна служба

Снаге	Слабости	Могућности	Претње
Професионалан и коректан однос према студентима	Сложеност појединих правних процедура	Унапређење доступности правних информација путем електронских сервиса	Повећање административних и правних захтева
Доступност основних правних информација	Простор за брже решавање захтева	Дигитализација процедура и документације	Преоптерећеност службе у специфичним административним периодима

3.4. Анализа коментара студената који се односе на рад Рачунарског центра, Финансијске и Правне службе

У оквиру тематске области која се односи на рад Рачунарског центра, Финансијске и Правне службе анализирано је укупно 65 релевантних студентских коментара, након елиминације празних и нерелевантних уноса. Квалитативна анализа коментара омогућила је детаљнији увид у студентска искуства и ставове у вези са функционисањем техничке, административне и правне подршке на Факултету, као и препознавање кључних предности и проблема у раду наведених служби.

Када је реч о Рачунарском центру, студенти су у значајном броју коментара позитивно оцењивали доступност и професионалност техничке подршке, као и значај електронских сервиса у свакодневном функционисању наставног процеса и административне комуникације. Посебно су истицани коректан однос запослених, спремност да се помогне студентима приликом решавања техничких проблема и релативно добра функционалност основних електронских сервиса. Истовремено, део студената указао је на потребу за већом стабилношћу појединих информационих система, бржим отклањањем техничких проблема и даљим развојем дигиталних сервиса намењених студентима.

У коментарима који се односе на рад Финансијске службе најчешће су истицани професионалност и љубазност запослених, као и коректна комуникација са студентима приликом решавања финансијских и административних питања. Значајан број студената позитивно је оценио доступност основних информација и спремност запослених да помогну у решавању проблема који се односе на финансијске обавезе студената. Ипак, у делу коментара указано је и на сложеност појединих процедура, потребу за јаснијим финансијским информацијама и бржим

поступањем у појединим административним ситуацијама. Студенти су посебно наглашавали значај даље дигитализације финансијских процедура и једноставнијег приступа информацијама о обавезама и уплатама.

Када је реч о Правној служби, коментари студената у највећој мери указују на задовољство професионалним и коректним односом запослених према студентима. Студенти су позитивно вредновали доступност основних правних информација и спремност запослених да пружи неопходна објашњења у вези са административно-правним процедурама. Истовремено, део коментара указује на потребу за додатним поједностављивањем појединих процедура, бржим решавањем захтева и већом доступношћу правних информација путем електронских сервиса.

У значајном броју коментара студенти су износили и конструктивне предлоге за даље унапређење рада наведених служби. Најчешће су истицани предлози који се односе на даљу дигитализацију административних и техничких процедура, развој савременијих електронских сервиса, унапређење комуникације са студентима, као и повећање ефикасности у решавању захтева и проблема. Такође, уочава се да студенти посебан значај придају брзини и доступности информација, што указује на потребу за континуираним прилагођавањем рада служби савременим потребама студентске популације.

У целини посматрано, анализа 65 релевантних коментара показује да студенти у највећој мери позитивно вреднују рад Рачунарског центра, Финансијске и Правне службе, пре свега у домену професионалности запослених и основне доступности услуга и информација. Истовремено, добијени налази указују и на потребу за даљим унапређењем ефикасности административних и техничких процедура, јачањем дигиталних сервиса и развојем савременијих облика комуникације и подршке студентима. Ови резултати представљају значајну основу за планирање будућих активности у оквиру система обезбеђења квалитета и модернизације ненаставне подршке на Факултету.

3.5 Закључни приказ резултата анкете који се тичу рада Рачунарског центра, Финансијске и Правне службе

Резултати квантитативне и квалитативне анализе показују да студенти у целини позитивно вреднују рад Рачунарског центра, Финансијске и Правне службе. Просечна оцена рада Рачунарског центра износила је 3,99, Финансијске службе 3,93, док је рад Правне службе оцењен просечном оценом 3,91, што указује на релативно уједначен и стабилан ниво студентског задовољства радом наведених служби.

Квантитативни показатељи указују да су студенти најпозитивније вредновали професионалност и љубазност запослених, као и доступност основних информација и подршке студентима. Нешто ниже оцене забележене су у областима које се односе на брзину решавања појединих захтева, јасноћу одређених процедура и функционалност појединих електронских сервиса.

Квалитативна анализа 65 релевантних студентских коментара потврдила је резултате квантитативног дела анкете. У коментарима су као најзначајније предности истицани коректан однос запослених, спремност да се студентима пружи помоћ и релативно добра организованост рада служби. Истовремено, студенти су указали и на потребу за даљом дигитализацијом процедура, бржим решавањем техничких и административних питања, као и већом доступношћу информација путем електронских сервиса.

У целини посматрано, резултати анкете показују да Рачунарски центар, Финансијска и Правна служба представљају важан сегмент система ненаставне подршке студентима. Истовремено, добијени резултати указују и на потребу за континуираним унапређењем техничких и административних процедура, развојем савремених електронских сервиса и јачањем ефикасности у пружању подршке студентима.

4. Услови рада и одржавање простора

Четврта тематска целина анкете односила се на процену услова рада и одржавања простора на Факултету, са циљем сагледавања степена задовољства студената физичким условима за реализацију наставног процеса и свакодневне академске активности. У оквиру ове области студенти су процењивали чистоћу и одржавање простора, услове у учионицама и амфитеатрима, као и општи ниво функционалности и уређености факултетског простора.

Табела 11 – Услови рада и одржавање простора

Исказ	Просечна оцена
Просторије Факултета су чисте и уредне	4,02
Услови за извођење наставе су задовољавајући	3,89
Учионице и амфитеатри су адекватно опремљени	3,81
Заједничке просторије и простори за боравак студената су функционални	3,77
Одржавање простора Факултета је на задовољавајућем нивоу	3,95
Просечна оцена тематске целине	3,89

Резултати показују да студенти најпозитивније вреднују чистоћу и основно одржавање простора Факултета, док су нешто ниже оцене забележене у областима које се односе на функционалност заједничких просторија и техничку опремљеност учионица и амфитеатара. Ови резултати указују на потребу за континуираним улагањем у инфраструктуру и модернизацију услова за рад и студирање.

SWOT анализа – Услови рада и одржавање простора

Снаге	Слабости	Могућности	Претње
Задовољавајућа чистоћа и одржавање простора	Недовољна опремљеност појединих учионица	Унапређење инфраструктуре и техничке опреме	Финансијска ограничења у модернизацији простора
Основни услови за реализацију наставе су обезбеђени	Ограничена функционалност појединих заједничких простора	Модернизација простора за наставу и боравак студената	Повећано оптерећење постојећих капацитета

4.1. Анализа коментара студената који се односе на рад техничке службе и одржавање простора

У оквиру тематске области која се односи на рад техничке службе и одржавање простора анализирано је укупно 56 релевантних студентских коментара, након елиминације празних и нерелевантних уноса. Квалитативна анализа ових коментара омогућила је детаљнији увид у студентску перцепцију услова рада, одржавања инфраструктуре и функционисања простора намењених настави и боравку студената на Факултету.

У значајном броју коментара студенти су позитивно оцењивали основни ниво чистоће и одржавања простора, као и ангажованост техничког особља у свакодневном функционисању Факултета. Посебно је истицано да су просторије у највећој мери уредне и функционалне, као и да техничка служба обезбеђује основне услове неопходне за реализацију наставног процеса и боравак студената на Факултету. Део студената позитивно је вредновао и општу организацију одржавања заједничких простора и редовност основних техничких активности.

Ипак, највећи број коментара указује на потребу за даљим унапређењем инфраструктурних и техничких услова. Студенти су посебно указивали на недовољну опремљеност појединих учионица и амфитеатара, проблеме са

техничком опремом, као и на потребу за модернизацијом наставних простора. У коментарима су се често помињали проблеми који се односе на квалитет грејања и вентилације, стање намештаја, осветљење, као и ограничену функционалност појединих заједничких простора намењених студентима.

Значајан број студената указао је и на потребу за већим улагањем у простор за боравак и рад студената ван наставе. У коментарима су посебно истицани предлози који се односе на уређење додатних простора за учење, побољшање услова у заједничким просторијама и модернизацију опреме која се користи у наставном процесу. Поједини студенти указали су и на потребу за чешћим техничким одржавањем и бржим реаговањем у случају техничких кварова и инфраструктурних проблема.

У коментарима је такође уочен наглашен захтев студената за континуираним унапређењем квалитета академског окружења, што укључује не само основно одржавање простора, већ и стварање функционалнијих и савременијих услова за учење и рад. Студенти у великој мери препознају значај квалитетног физичког окружења за успешну реализацију наставе и квалитетније студентско искуство.

У целини посматрано, анализа 56 релевантних коментара показује да студенти у највећој мери позитивно вреднују основни ниво одржавања и функционисања простора на Факултету, али истовремено указују и на потребу за даљим инфраструктурним и техничким унапређењима. Посебно су наглашене потребе за модернизацијом наставних простора, унапређењем техничке опремљености и побољшањем услова за боравак и рад студената. Добијени резултати представљају значајну основу за планирање будућих активности усмерених ка унапређењу инфраструктуре и подизању квалитета студентског стандарда и академског окружења на Факултету.

4.2. Закључни приказ резултата анкете који се тичу услова рада и одржавања простора

Резултати квантитативне и квалитативне анализе показују да студенти умерено позитивно вреднују услове рада и одржавање простора на Факултету, при чему укупна просечна оцена ове тематске области износи 3,89. Највише оцене забележене су у сегменту који се односи на чистоћу и основно одржавање простора, док су нешто ниже оцене уочене у областима које се односе на техничку опремљеност учионица, функционалност заједничких простора и укупне услове за боравак студената.

Квалитативна анализа 56 релевантних коментара потврђује резултате квантитативног дела анкете. Студенти су као позитивне аспекте истицали задовољавајући ниво чистоће и основне услове за реализацију наставе, док су као кључне недостатке наглашавали потребу за модернизацијом наставних простора, унапређењем техничке опреме и побољшањем услова у заједничким просторијама. Такође је уочен значајан број предлога усмерених ка даљем инфраструктурном унапређењу и стварању функционалнијег и савременијег окружења за рад и студирање.

У целини посматрано, резултати указују да Факултет обезбеђује основне услове за несметано функционисање наставног процеса, али и да постоји јасан простор за даља улагања у инфраструктуру и техничко опремање, како би се унапредио квалитет студентског стандарда и укупног академског окружења.

5. Синтетичка квантитативна анализа

Синтетичка квантитативна анализа представља интегрални преглед резултата анкете по кључним областима ненаставне подршке, са циљем да се омогући јасније сагледавање укупног нивоа студентског задовољства и идентификација релативних предности и слабости у функционисању појединих сегмената Факултета. Овај вид анализе има посебан значај у процесу самовредновања, јер омогућава компаративни увид у резултате и служи као основа за планирање мера унапређења.

Табела 12 – Синтетички приказ резултата по областима

Област	Просечна оцена
Рад управе Факултета	3,97
Библиотека	4,08
Служба за наставу и студентска питања	3,97
Рачунарски центар	3,99
Финансијска служба	3,93
Правна служба	3,91
Услови рада и одржавање простора	3,89
Просечна оцена свих области	3,96

5.1. Интерпретација резултата

На основу синтетичког приказа може се уочити да се просечне оцене свих анализираних области крећу у релативно уском распону од 3,89 до 4,08, што указује на уједначен ниво студентског задовољства функционисањем различитих сегмената ненаставне подршке.

Највише је оцењен рад библиотеке (4,08), што указује на висок ниво задовољства студената овим сегментом подршке, посебно у домену професионалности особља и услова за рад. Са друге стране, најнижа просечна оцена забележена је у области услова рада и одржавања простора (3,89), што указује на потребу за даљим инфраструктурним унапређењима.

Остале области, укључујући рад управе, студентску службу, рачунарски центар, финансијску и правну службу, карактерише релативно уједначен ниво оцена (у распону од 3,91 до 3,99), што указује на стабилно функционисање ових служби, али и на постојање простора за континуирано унапређење.

5.2. Закључак опште квантитативне анализе

Синтетичка квантитативна анализа показује да је укупан систем ненаставне подршке на Факултету оцењен као стабилан и функционалан, са релативно високим степеном студентског задовољства. Истовремено, уочени су сегменти који захтевају додатну пажњу, пре свега у области инфраструктуре и делимично у ефикасности административних процедура.

Ови резултати представљају поуздану основу за даље планирање мера унапређења и развој система обезбеђења квалитета у складу са потребама и очекивањима студената.

6. Кључни налази анкете

Анализа резултата студентске анкете, која је обухватила више сегмената рада управе и ненаставне подршке на Факултету, омогућила је свеобухватно сагледавање степена задовољства студената, као и идентификацију кључних предности и изазова у функционисању институције. Кроз интеграцију квантитативних показатеља и квалитативних увида добијених из коментара студената, издвојени су најзначајнији налази који представљају основу за даље унапређење система обезбеђења квалитета.

6.1. Најбоље оцењене области

Резултати анкете показују да су студенти највише оценили рад библиотеке, која се издваја као сегмент са највишом просечном оценом (4,08). Овај резултат указује на висок ниво задовољства студената, пре свега у погледу професионалности и љубазности библиотечког особља, као и услова за рад у библиотеци. Посебно је значајно што су студенти у великом броју коментара истицали спремност запослених да помогну у проналажењу литературе и обезбеде адекватну подршку у процесу учења.

Поред библиотеке, релативно високе оцене забележене су и у области рада Рачунарског центра (3,99), што указује на задовољавајући ниво техничке подршке и функционалности електронских сервиса. Студенти су позитивно вредновали доступност техничке подршке и професионалност запослених, што представља важан предуслов за несметано функционисање наставног процеса у савременом дигиталном окружењу.

Такође, рад управе Факултета и службе за наставу и студентска питања оцењени су релативно високо (по 3,97), што указује на стабилан ниво поверења студената у институционалне механизме управљања и административне подршке. Посебно су истакнути аспекти који се односе на транспарентност рада, доступност информација и професионалност запослених.

6.2. Области које захтевају унапређење

Иако су све области оцењене релативно позитивно, анализа резултата указује на постојање сегмената који захтевају додатну пажњу и унапређење. Најнижа просечна оцена забележена је у области услова рада и одржавања простора (3,89), што указује на потребу за даљим инфраструктурним улагањима и модернизацијом наставних и заједничких простора.

У оквиру ове области студенти су указали на потребу за побољшањем техничке опремљености учионица и амфитеатара, као и на унапређење услова у заједничким просторијама намењеним студентима. Такође су истакнути проблеми који се односе на функционалност простора, квалитет грејања, вентилације и опште услове за боравак и рад.

Поред инфраструктуре, простор за унапређење уочен је и у домену ефикасности административних процедура, посебно у раду Финансијске (3,93) и Правне службе (3,91). Студенти су указали на потребу за већом јасноћом процедура, бржим решавањем захтева и већом доступношћу информација, што указује на потребу за даљом оптимизацијом административних процеса.

6.3. Доминантни проблеми

Квалитативна анализа студентских коментара омогућила је идентификацију доминантних проблема који се понављају у различитим тематским областима. Један од најчешће истицаних проблема односи се на сложеност и спорост појединих административних процедура. Студенти су указивали на потребу за једноставнијим и ефикаснијим административним процесима, као и на значај бржег одговарања на захтеве.

Други значајан проблем односи се на недовољну доступност поједине наставне литературе, што је посебно уочено у анализи рада библиотеке. Иако је библиотека у целини високо оцењена, студенти су указали на ограничен број примерака одређених публикација и потребу за континуираним обнављањем фонда.

У домену техничке подршке, студенти су указали на повремене проблеме у функционисању информационих система и потребу за бржим отклањањем техничких сметњи. Ови проблеми, иако не доминирају у квантитативним оценама, представљају важан аспект студентског искуства у свакодневном раду.

Такође, у више коментара истакнута је потреба за већим степеном укључивања студената у процесе доношења одлука, као и за уважавањем студентских иницијатива. Ово указује на значај даљег развоја механизма студентске партиципације и јачања партнерског односа између студената и управе.

6.4. Позитивни аспекти

Упркос уоченим проблемима, резултати анкете указују на бројне позитивне аспекте функционисања Факултета. Најзначајнији међу њима односи се на висок ниво професионалности и љубазности запослених у свим анализираним службама. Студенти су у великом броју коментара истицали коректан однос, спремност да се помогне и доступност запослених, што представља један од кључних фактора укупног задовољства.

Такође, позитивно је оцењена доступност основних информација и постојање различитих канала комуникације са студентима. Иако постоји простор за унапређење, студенти препознају напоре Факултета у правцу транспарентности и информисања.

Важан позитиван аспект представља и стабилан и уједначен ниво оцена у свим областима, што указује на то да не постоје изразито проблематични сегменти у функционисању институције. Овакав резултат указује на добро постављен систем ненаставне подршке који обезбеђује основне услове за квалитетно студирање.

6.5. Закључак о кључним налазима анкете

У целини посматрано, резултати анкете указују да студенти Факултета у највећој мери позитивно вреднују рад управе и ненаставне подршке, при чему је уочен релативно висок и уједначен ниво задовољства у свим анализираним областима. Истовремено, добијени резултати и коментари студената указују на потребу за континуираним унапређењем, пре свега у домену инфраструктуре, ефикасности административних процедура и даље дигитализације услуга.

Кључни налази анкете представљају поуздану основу за планирање будућих активности у оквиру система обезбеђења квалитета, са циљем даљег унапређења услова студирања и јачања институционалне подршке студентима.

7. Предлог мера за унапређење

Полазећи од резултата квантитативне и квалитативне анализе, као и од идентификованих кључних налаза анкете, могу се формулисати конкретне мере за унапређење рада управе и ненаставне подршке. Предложене мере имају за циљ подизање квалитета услуга, унапређење студентског стандарда и даљи развој система обезбеђења квалитета, а организоване су према временском хоризонту реализације: краткорочне, средњорочне и дугорочне мере.

7.1. Краткорочне мере

Краткорочне мере односе се на активности које се могу реализовати у релативно кратком временском периоду, уз минималне организационе и финансијске захтеве, а које могу имати непосредан позитиван ефекат на студентско искуство.

Пре свега, неопходно је унапређење дигиталне комуникације са студентима, кроз редовније и систематичније објављивање информација на интернет страници Факултета и другим електронским каналима. У том смислу, важно је обезбедити већу ажурност информација, њихову прегледнију структуру и лакшу доступност.

Такође, препоручује се унапређење транспарентности административних процедура, кроз јасније формулисање упутстава, објављивање водича за студенте и поједностављивање комуникације у вези са административним обавезама. Ово укључује и увођење стандардизованих одговора на најчешћа питања студената.

У циљу повећања доступности служби, препоручује се унапређење телефонске и електронске доступности запослених, као и увођење јасно дефинисаних термина за комуникацију са студентима. По потреби, могуће је размотрити и привремено продужење радног времена појединих служби у периоду повећаног оптерећења (уписни рокови, испитни рокови).

У области библиотечких услуга, краткорочне мере могу обухватити бољу организацију постојећег фонда, јасније информације о доступности литературе, као и унапређење услуга позајмице.

7.2. Средњорочне мере

Средњорочне мере подразумевају активности које захтевају одређени ниво организационог прилагођавања и улагања, али могу значајно унапредити квалитет услуга.

Једна од кључних мера у овој групи јесте даља дигитализација административних процедура. Ово подразумева развој и унапређење онлајн сервиса који омогућавају студентима да већи број захтева поднесу електронским путем, без потребе за физичким доласком у службу. У том контексту, посебан значај има унапређење електронских платформи за комуникацију са студентима, као и интеграција различитих система у јединствену дигиталну целину.

У области библиотеке, препоручује се постепено унапређење библиотечког фонда, са посебним акцентом на набавку савремене и актуелне литературе, као и развој електронских библиотечких ресурса. Дигитализација дела фонда и омогућавање приступа електронским публикацијама представљају важан корак ка модернизацији библиотечких услуга.

У домену инфраструктуре, средњорочне мере треба да обухвате унапређење техничке опремљености учионица и амфитеатара, као и побољшање услова у заједничким просторијама. Ово укључује замену застареле опреме, унапређење система осветљења, грејања и вентилације, као и побољшање услова за боравак и рад студената.

Такође, препоручује се унапређење интерне организације рада служби, са циљем повећања ефикасности у решавању студентских захтева и смањења времена чекања.

7.3. Дугорочне мере

Дугорочне мере односе се на стратешке активности које захтевају значајнија улагања и системске промене, али имају потенцијал да трајно унапреде квалитет функционисања Факултета.

У том смислу, један од кључних праваца развоја јесте потпуна дигитална трансформација административних и наставних процеса. Ово подразумева развој интегрисаног информационог система који би објединио све студентске сервисе, омогућио електронско вођење документације и значајно унапредио ефикасност рада служби.

У области инфраструктуре, дугорочне мере треба да обухвате систематску модернизацију наставних и заједничких простора, као и стварање савремених простора за учење и рад студената. Ово може укључити реконструкцију постојећих капацитета, изградњу нових функционалних простора и увођење савремених технолошких решења.

Дугорочни развој библиотеке треба да буде усмерен ка формирању савременог информационог центра, који комбинује класичне и дигиталне ресурсе и омогућава студентима приступ широком спектру научне литературе.

Такође, важно је радити на даљем развоју културе квалитета, кроз континуирано укључивање студената у процесе доношења одлука, унапређење механизма повратне информације и редовно праћење и вредновање квалитета рада свих сегмената Факултета.

7.4 Закључно разматрање о мерама за унапређење

Предложене мере представљају свеобухватан оквир за унапређење рада управе и ненаставне подршке, заснован на реалним потребама и искуствима студената. Њихова постепена и координисана реализација може значајно допринети подизању квалитета студирања, унапређењу студентског стандарда и даљем развоју Факултета као савремене и функционалне академске институције.

8. Крајњи закључак

Резултати спроведене анкете показују да студенти у целини позитивно вреднују рад управе и ненаставне подршке на Факултету, уз релативно уједначен ниво оцена у свим анализираним областима. Просечне оцене, које се крећу у уском распону и блиске су горњој граници скале, указују на стабилан систем функционисања и задовољавајући ниво квалитета услуга које Факултет пружа студентима. Посебно су позитивно оцењени аспекти који се односе на професионалност и љубазност запослених, доступност основних информација и постојање механизма подршке студентима.

Истовремено, резултати анкете указују и на постојање одређених сегмената који захтевају даље унапређење, пре свега у домену инфраструктуре, ефикасности административних процедура и даље дигитализације услуга. Ови налази не умањују општу позитивну оцену система, већ представљају важан показатељ зрелости система обезбеђења квалитета, који омогућава препознавање слабости и планирање мера за њихово превазилажење.

Значај спроведене анкете огледа се у томе што она представља директан канал повратне информације од стране студената као кључних актера образовног процеса. Прикупљени подаци, како квантитативни тако и квалитативни, омогућавају свеобухватно сагледавање функционисања Факултета из перспективе корисника услуга и доприносе транспарентности и објективности у процесу самовредновања. Поред тога, анкета је реализована у складу са препорукама надлежних тела за акредитацију, што јој даје додатну институционалну тежину и значај.

Резултати анкете имају кључну улогу у систему обезбеђења квалитета, јер представљају основу за доношење информисаних одлука и креирање мера унапређења. Они омогућавају континуирано праћење квалитета рада појединих служби, идентификацију трендова и благовремено реаговање на уочене проблеме. У том смислу, анкета не представља само инструмент евалуације, већ и важан механизам управљања квалитетом и стратешког развоја Факултета.

У целини посматрано, може се закључити да Факултет поседује стабилан и функционалан систем ненаставне подршке, који у значајној мери одговара потребама студената. Истовремено, постоји јасан потенцијал за даље унапређење, који ће, уз систематичну примену предложених мера и континуирано праћење резултата, допринети подизању квалитета рада и јачању позиције Факултета као савремене и одговорне академске институције.

II ДЕО

1. Департман за англистику

У циљу сагледавања специфичности у перцепцији квалитета рада управе и ненаставне подршке, издвојени су резултати студената Департмана за англистику. У наставку, у Табели 13, је дат квантитативни преглед резултата по кључним областима, који омогућава јасније позиционирање овог подузорка у односу на укупне резултате Факултета.

Табела 13 – Синтетички приказ резултата – Департман за англистику

Област	Просечна оцена
Рад управе	3,55
Библиотека	4,23
Служба за наставу и студентска питања	3,82
Рачунарски центар	3,74
Финансијска служба	4,21
Правна служба	3,89
Услови рада и одржавање простора	4,31
Укупни просек – Департман за англистику	3,96

1.1. Квантитативна анализа – Департман за англистику

На основу синтетичког приказа резултата (Табела 13), може се констатовати да се просечне оцене крећу у распону од 3,55 до 4,31, што указује на релативно висок, али не и у потпуности уједначен ниво студентског задовољства.

Укупни просек за Департман за англистику износи 3,96, што позиционира овај подузорак у зону високих вредности, односно ближе горњој граници скале, али са јасно видљивим разликама између појединих области.

Највише вредности забележене су у области:

- услова рада и одржавања простора (4,31),
- библиотеке (4,23),
- финансијске службе (4,21).

Ови резултати указују на висок степен задовољства студената у сегментима који се односе на инфраструктуру, приступ ресурсима и одређене административне услуге.

С друге стране, најнижа вредност забележена је у области:

- рада управе (3,55),

што представља најизраженије одступање од укупног просека (-0,41), и указује на релативно слабије вредновање овог сегмента у односу на остале.

Средње вредности (у распону од 3,74 до 3,89) забележене су у областима:

- рачунарског центра (3,74),
- службе за наставу и студентска питања (3,82),
- правне службе (3,89).

Ове вредности указују на стабилан, али не у потпуности оптималан ниво функционисања, односно на постојање простора за унапређење.

Разлика између највише и најниже оцене износи 0,76, што указује на умерен степен варијације и постојање неуједначености у перцепцији различитих сегмената система.

1.2. Анализа коментара студената Департмана за англистику

Квалитативна анализа коментара студената Департмана за англистику заснована је на издвајању и интерпретацији садржајних одговора, при чему су елиминисани кратки и несадржајни уноси. Овако профилисан корпус коментара омогућава поузданије сагледавање ставова студената и даје јаснију слику о кључним аспектима функционисања система из њихове перспективе.

Укупни утисак који произилази из анализе јесте да студенти не доводе у питање основну стабилност и функционалност система, већ своје примедбе усмеравају ка конкретним организационим и комуникационим аспектима који утичу на свакодневно студентско искуство. Посебно је уочљива потреба за већом јасноћом, прегледношћу и доступношћу информација. Иако се не може говорити о недостатку информација као таквом, начин њиховог представљања и дистрибуције често се доживљава као недовољно систематизован, што доводи до тога да важна обавештења остају непримећена или подложна различитим тумачењима. У том контексту, структура и функционалност интернет странице

Факултета издваја се као један од кључних проблема, будући да је описана као непрегледна и сложена за коришћење, што указује на потребу за њеном реорганизацијом и прилагођавањем корисничким потребама.

Поред комуникационих изазова, значајан део коментара усмерен је на административне процедуре, које се перципирају као сложене и недовољно транспарентне. Студенти указују на потребу за јаснијим упутствима и једноставнијим током административних процеса, као и на важност бржег реаговања у решавању захтева. Ови налази упућују на закључак да постојећи систем, иако функционалан, захтева додатну оптимизацију како би био ефикаснији и приступачнији корисницима.

Посебан сегмент коментара односи се на дигиталне сервисе и техничку инфраструктуру, где је уочена изражена потреба за већом стабилношћу и функционалношћу система. Студенти показују висока очекивања у погледу дигитализације, што је у складу са савременим образовним окружењем, и указују на значај брзог отклањања техничких проблема и унапређења постојећих платформи. Ово додатно потврђује да се захтеви студената не односе на увођење нових система, већ на унапређење постојећих у правцу веће поузданости и ефикасности.

У анализираним коментарима уочава се и потреба за већим степеном уважавања студентских ставова и предлога, што указује на значај даљег развоја механизма двосмерне комуникације. Иако се не доводи у питање постојање канала за учешће студената, њихова видљивост и ефективност могу бити додатно унапређени.

Синтетички посматрано, квалитативна анализа показује да студенти Департмана за англистику исказују критички, али конструктиван однос према функционисању Факултета. Њихови коментари су у великој мери усмерени на унапређење система, са јасно артикулисаним захтевима који се пре свега односе на организацију информација, поједностављење процедура и унапређење дигиталних услуга. Управо у томе лежи њихова аналитичка вредност, јер омогућавају прецизно идентификовање области у којима интервенције могу дати највећи ефекат, без довођења у питање основне стабилности и квалитета система.

1.3. Упоредна анализа

Упоређивањем резултата Департмана за англистику са агрегираним резултатима на нивоу Факултета уочава се висок степен подударности у општем нивоу студентског задовољства, али и одређене специфичности које ову студијску групу издвајају у аналитичком смислу.

Пре свега, укупни просек Департамента за англистику (3,96) готово у потпуности кореспондира са просечним вредностима на нивоу Факултета, што указује да ова група студената у целини дели општу позитивну перцепцију квалитета рада управе и ненаставне подршке. Ипак, унутрашња структура оцена показује извесна одступања која су значајна за даље тумачење.

Најупадљивија специфичност односи се на израженије разлике између појединих области. Док су на нивоу Факултета оцене углавном уједначене и крећу се у уском распону, код студената англистике је распон нешто шири (од 3,55 до 4,31), што указује на већу диференцијацију у перцепцији појединих сегмената. Ово се посебно огледа у чињеници да је рад управе код ове групе осетно ниже оцењен у односу на просек, док су поједини други сегменти, попут библиотеке и услова рада, оцењени изразито високо.

Такође, уочава се да студенти англистике нешто строже вреднују области које се односе на организацију и функционисање система, као што су административне процедуре и дигитални сервиси. За разлику од тога, на нивоу Факултета ове области су оцењене стабилније и без већих одступања, што указује да су код англистике ови аспекти под већим лупом студентске перцепције.

С друге стране, у домену позитивних аспеката не уочавају се значајна одступања. Професионалност запослених, стабилност основних услуга и добро функционисање библиотеке препознати су као снаге и на нивоу Факултета и на нивоу Департамента за англистику. Ово указује на постојање стабилних системских вредности које се конзистентно препознају у свим подзорцима.

Специфичност студената англистике посебно долази до изражаја у квалитативном делу анализе. За разлику од укупног узорка, где коментари често остају на општим констатацијама, код ове групе уочава се већи степен аналитичности и усмерености ка конкретним проблемима. Студенти чешће указују на прецизно дефинисане недостатке, посебно у области комуникације, доступности информација и организације процеса, што указује на виши ниво критичке евалуације.

У целини посматрано, резултати Департамента за англистику не одступају суштински од општег тренда Факултета, али га допуњују важним нијансама. Док агрегирани резултати указују на стабилан и уједначен систем, подаци за англистику откривају унутрашње разлике и јасније идентификују сегменте који захтевају унапређење. Управо у томе лежи њихова посебна вредност — они не доводе у питање укупан квалитет, већ омогућавају његово прецизније разумевање и усмеравање даљег развоја.

1.4. SWOT анализа и предлог мера за унапређење

Анализа квантитативних показатеља и квалитативних коментара студената Департмана за англистику указује на релативно висок ниво укупног задовољства (3,96), али и на јасно диференциране оцене по појединим сегментима система. Док су поједине области, попут библиотеке, услова рада и финансијске службе, оцењене изразито високо, друге, пре свега рад управе и делимично административни и дигитални сервиси, показују простор за унапређење. Квалитативни налази додатно потврђују да студенти не доводе у питање основну функционалност система, већ указују на потребу за његовом већом ефикасношћу, транспарентношћу и организационом уређеношћу.

SWOT анализа – Департман за англистику

Снаге	Слабости
Високе оцене услова рада (4,31) Библиотека (4,23) Финансијска служба (4,21) Укупни просек 3,96	Рад управе (3,55) Сложене процедуре Неуједначена комуникација Спори одговори
Могућности	Претње
Дигитализација услуга Унапређење комуникације Пренос добрих пракси Јачање учешћа студената	Незадовољство управом Пад поверења Неуједначен квалитет Раст очекивања

Полазећи од идентификованих налаза, мере унапређења треба усмерити пре свега на области које студенти перципирају као најосетљивије, уз истовремено очување и даље јачање већ високо оцењених сегмената.

У домену рада управе, као најкритичније оцењене области, неопходно је унапредити транспарентност и доступност информација, кроз јасније дефинисане процедуре и доследније информисање студената. Посебан акценат треба ставити на усклађивање информација које се пласирају различитим каналима, како би се избегле недоумице и различита тумачења.

Када је реч о административним службама, кључна мера односи се на поједностављење процедура и смањење броја корака у процесима који директно укључују студенте. Паралелно са тим, потребно је радити на унапређењу ефикасности, односно скраћењу времена потребног за решавање студентских захтева.

У области дигиталних сервиса, препоручује се даље улагање у стабилност и функционалност постојећих система, као и њихова интеграција у јединствену, кориснички оријентисану платформу. Посебно је важно унапредити структуру интернет странице Факултета, како би информације биле јасније организоване и лакше доступне.

У циљу јачања поверења и унапређења квалитета комуникације, препоручује се развој механизма који омогућавају већу укљученост студената у процесе доношења одлука, као и систематско прикупљање и анализу повратних информација.

Истовремено, потребно је наставити са одржавањем и даљим унапређењем области које су већ високо оцењене, пре свега библиотеке и услова рада, како би ови сегменти остали носиоци квалитета и позитивне перцепције Факултета.

Синтетички посматрано, предложене мере указују да је кључни правац унапређења не у радикалним променама, већ у оптимизацији постојећег система, са посебним нагласком на ефикасност, транспарентност и дигитализацију, што у потпуности кореспондира са очекивањима студената Департмана за англистику.

2. Департман за историју

У намери да се јасније сагледа како студенти историје виде рад управе и ненаставних служби, издвојени су резултати студената који су у анкети навели припадност Департману за историју. Као и у претходној анализи, у наставку је дат синтетички преглед резултата по кључним областима, што омогућава увид у специфичности овог подузорка у односу на опште резултате Факултета.

Табела 14 – Синтетички приказ резултата – Департман за историју

Област	Просечна оцена
Рад управе	4,17
Библиотека	4,49
Служба за наставу и студентска питања	4,50
Рачунарски центар	4,26
Финансијска служба	4,44
Правна служба	4,10
Услови рада и одржавање простора	4,63
Укупни просек – Департман за историју	4,37

2.1. Квантитативна анализа – Департман за историју

Квантитативни резултати анкете студената Департмана за историју показују веома висок ниво задовољства радом управе и ненаставне подршке. Просечне оцене крећу се у распону од 4,10 до 4,63, што указује да су све анализиране области вредноване позитивно и без изражених слабих тачака.

Укупни просек за Департман за историју износи 4,37, што овај подузорок сврстава међу најпозитивније вредноване у оквиру анализе. Ова вредност показује да студенти историје у целини имају стабилно позитивну перцепцију функционисања Факултета и служби са којима долазе у контакт током студија.

Највише су оцењени:

- услови рада и одржавање простора (4,63),
- служба за наставу и студентска питања (4,50),
- библиотека (4,49),
- финансијска служба (4,44).

Ови резултати указују да студенти посебно позитивно вреднују инфраструктурне услове, организацију студентске подршке и доступност основних академских ресурса. Веома висока оцена Службе за наставу и студентска питања посебно је значајна, јер показује да студенти препознају ефикасност и доступност службе са којом су најчешће у директном контакту.

Високе вредности бележе и:

- рачунарски центар (4,26),
- рад управе (4,17),
- правна служба (4,10).

Иако су ово релативно најниже вредности унутар подузорка, оне су и даље у зони веома позитивних оцена и не указују на озбиљније проблеме у функционисању ових сегмената. Пре би се могло говорити о умереном простору за организациона и комуникациона унапређења него о незадовољству студената.

Разлика између највише и најниже оцене износи 0,53, што указује на релативно уједначену структуру резултата. Студенти историје различите сегменте система процењују прилично конзистентно, без наглашених осцилација и екстремно ниских вредности.

Посматрано у целини, квантитативни резултати показују да студенти Департмана за историју систем ненаставне подршке доживљавају као стабилан, функционалан и добро организован. Највеће снаге препознају се у областима које су директно повезане са условима студирања и свакодневном студентском подршком, док се потенцијални простор за унапређење пре свега односи на даљу оптимизацију комуникације и административних процедура.

2.2. Анализа коментара студената Департмана за историју

Квалитативна анализа коментара студената Департмана за историју у великој мери потврђује резултате квантитативног дела анкете. Коментари не указују на изражено незадовољство или дубље проблеме у функционисању система, већ пре свега на потребу за постепеним организационим и комуникационим унапређењима. Укупни тон коментара делује умерено позитивно и конструктивно, што је у складу са високим просечним оценама добијеним у квантитативном делу анализе.

Студенти историје у највећој мери препознају стабилност система и коректан однос запослених према студентима. У коментарима се не појављују изражене критике које би доводиле у питање функционисање појединих служби, већ се акценат углавном ставља на практичне аспекте организације рада. Посебно је уочљиво да студенти позитивно вреднују свакодневну комуникацију са службама и доступност основне подршке, што кореспондира са веома високим оценама библиотеке, студентске службе и услова рада.

Најчешће примедбе односе се на потребу за јаснијим и ажурнијим информисањем. Иако студенти не указују на недостатак информација као такав, уочава се потреба да оне буду прегледније организоване и лакше доступне. У том смислу, коментари су више усмерени ка унапређењу начина функционисања система него ка критици његове суштине.

Одређен број коментара односи се и на административне процедуре, пре свега у контексту њихове брзине и једноставности. Студенти показују очекивање да поједини процеси могу бити ефикаснији и боље координисани, али се из коментара не стиче утисак да ове тешкоће значајније нарушавају њихово опште задовољство радом служби. Напротив, приметно је да студенти већину проблема доживљавају као техничка или организациона питања која се могу релативно лако унапредити.

Када је реч о дигиталним сервисима и комуникационим каналима, студенти историје не показују изражено критичан став, али је уочљиво очекивање да систем

буде једноставнији, прегледнији и функционалнији. Ово је посебно важно јер показује да студенти и у оквиру високо позитивно оцењеног система ипак имају јасно профилирана очекивања у погледу модернизације и организације информација.

У поређењу са неким другим департманима, коментари студената историје делују умереније и мање конфронтационо. Уместо наглашене критике система, код ове групе студената доминира практичан приступ — фокус је стављен на побољшање свакодневног функционисања, већу ефикасност и бољу организацију процедура. То указује на релативно висок степен поверења у институцију и њене службе.

Синтетички посматрано, квалитативна анализа показује да студенти Департмана за историју Факултета доживљавају као стабилан и функционалан систем, са позитивно вреднованом ненаставном подршком и добрим условима студирања. Коментари не откривају структурне слабости, већ пре указују на потребу за континуираним и постепеним организационим унапређењима, пре свега у области комуникације, доступности информација и ефикасности административних процедура.

2.3. Упоредна анализа

Упоредивањем резултата студената Департмана за историју са агрегираним резултатима на нивоу Факултета може се уочити да овај подузорок показује веома висок степен задовољства радом управе и ненаставне подршке. Укупни просек од 4,37 позиционира студенте историје изнад општег просека Факултета и указује да они функционисање институције у целини доживљавају стабилно и позитивно.

Посебно је значајно што су све анализиране области оцењене високим вредностима, без изражених негативних одступања. То показује да студенти историје не издвајају ниједан сегмент система као озбиљно проблематичан, већ различите службе и облике подршке процењују релативно уједначено. У односу на опште резултате Факултета, код овог подузорка приметан је нешто израженији степен поверења у институционално функционисање и свакодневну организацију рада.

Највеће подударане са резултатима на нивоу Факултета уочава се у позитивном вредновању библиотеке, услова рада и служби које су директно повезане са студентским обавезама. И на нивоу Факултета ове области припадају стабилније оцењеним сегментима, али су код студената историје оцене још израженије позитивне. То указује да ова група студената посебно препознаје значај инфраструктурних услова, доступности литературе и организације административне подршке.

С друге стране, иако је рад управе најниже оцењена област унутар подузорка, оцена 4,17 и даље представља веома висок резултат и не указује на изражено незадовољство. У поређењу са општим резултатима Факултета, може се закључити да студенти историје и у овом сегменту задржавају релативно позитивну перцепцију, али истовремено препознају простор за унапређење у области комуникације, организације информација и административне ефикасности.

Квалитативни део анализе додатно потврђује овакву слику. Коментари студената историје у великој мери су у складу са високим квантитативним оценама и не одражавају дубље незадовољство системом. Примедбе које се појављују углавном су усмерене на практична и организациона питања, попут ажурности информација, брзине процедура или функционалности појединих сервиса. Међутим, у коментарима није присутан изражен критички тон према институцији као таквој, већ пре потреба за постепеним и континуираним унапређењем већ постојећег система.

Посматрано у целини, резултати Департмана за историју показују висок степен усаглашености са општим позитивним трендовима на нивоу Факултета, али и нешто израженију стабилност и уједначеност оцена. Овај подузорак указује на то да студенти историје Факултет доживљавају као добро организован и функционалан систем, у коме су евентуална унапређења пре свега везана за додатну оптимизацију комуникације и организације рада, а не за решавање озбиљнијих структурних проблема.

2.4. SWOT анализа и предлог мера за унапређење

Квантитативни резултати и квалитативна анализа коментара студената Департмана за историју показују да је реч о подузорку који рад управе и ненаставне подршке процењује веома позитивно. Високе оцене у свим анализираним областима, као и умерен и конструктиван тон коментара, указују на стабилан систем који у великој мери одговара потребама студената. Истовремено, уочавају се и поједини аспекти који би могли бити додатно унапређени, пре свега у домену комуникације, организације информација и ефикасности појединих административних процедура.

SWOT анализа – Департман за историју

Снаге	Слабости
<p>Беома високе оцене услова рада и инфраструктуре (4,63)</p> <p>Високо оцењена Служба за наставу и студентска питања (4,50)</p> <p>Високо вреднована библиотека (4,49)</p> <p>Висок укупни просек (4,37)</p> <p>Позитивна перцепција односа запослених према студентима</p>	<p>Простор за унапређење комуникације управе</p> <p>Поједине процедуре студенти доживљавају као споре</p> <p>Недовољна прегледност појединих информација</p> <p>Потреба за већом ажурношћу комуникационих канала</p> <p>Ограничена функционалност појединих дигиталних сервиса</p>
Могућности	Претње
<p>Даља оптимизација административних процедура</p> <p>Унапређење дигиталног информисања студената</p> <p>Јачање видљивости информација и процедура</p> <p>Развој јединственог система студентског информисања</p> <p>Очување и ширење добрих пракси високо оцењених служби</p>	<p>Раст очекивања студената у погледу ефикасности</p> <p>Потенцијално опадање задовољства услед споре комуникације</p> <p>Задржавање сложених административних пракси</p> <p>Неусклађеност између квалитета услуга и начина информисања</p> <p>Смањена укљученост студената у комуникационе процесе</p>

Полазећи од добијених резултата, може се закључити да мере унапређења не би требало да буду усмерене ка суштинској промени система, већ пре свега ка његовој даљој оптимизацији и модернизацији. Високе оцене у већини области показују да студенти препознају стабилност и функционалност постојећег система, али истовремено очекују да комуникација, информисање и административни процеси буду још ефикаснији и једноставнији.

Једна од најважнијих мера односи се на унапређење начина информисања студената. Иако студенти историје не указују на недостатак информација као озбиљан проблем, из коментара је видљиво да постоји потреба за већом прегледношћу и јаснијом организацијом обавештења. У том смислу, корисно би било развити јединственији и систематичнији модел комуникације, у коме би најважније информације биле лако доступне, јасно категорисане и редовно ажуриране.

Посебну пажњу требало би посветити даљој дигитализацији административних процедура. Поједини коментари указују да студенти очекују брже и једноставније обављање процедура које се односе на свакодневне студентске

обавезе. Због тога би било корисно увести додатне електронске форме, јаснија онлајн упутства и прегледније информације о начину подношења захтева, роковима и административним корацима.

Пожељно је и унапређење координације између различитих служби и комуникационих канала. Студенти често долазе до информација преко више различитих извора, што понекад може довести до недоумица или непотпуне информисаности. Зато би већа усклађеност сајта, електронске поште, огласних табли и других канала информисања допринела једноставнијем и сигурнијем сналажењу студената у административном систему.

Истовремено, важно је очувати и додатно развијати оне области које су већ високо вредноване. Библиотека, Служба за наставу и студентска питања и услови рада представљају најстабилније позитивне сегменте система и управо они могу послужити као пример добре праксе за друге области. Одржавање високог нивоа квалитета у овим сегментима важно је не само због очувања студентског задовољства, већ и због јачања општег поверења у институцију.

Такође, препоручљиво је наставити са развијањем механизма повратне комуникације са студентима. Иако студенти историје показују висок степен поверења у систем, њихови коментари показују да постоји интересовање за већу укљученост и бољу информисаност о начину функционисања служби и доношења одлука. Јачање овог аспекта комуникације могло би додатно допринети транспарентности и позитивној перцепцији рада Факултета.

У целини посматрано, резултати Департмана за историју указују на веома стабилан и позитивно вреднован систем ненаставне подршке. Простор за унапређење постоји, али је пре свега усмерен ка додатној оптимизацији постојећих механизма рада, већој ефикасности комуникације и модернизацији административних и дигиталних сервиса.

3. Департман за комуникологију и новинарство

У оквиру анализе издвојени су одговори студената са Департмана за комуникологију и новинарство. Укупно је анализирано 107 студентских одговора, што овај подузорок чини једним од најрепрезентативнијих у оквиру анкете. Због бројности и структуре испитаника, добијени резултати омогућавају поуздан увид у начин на који студенти овог департмана доживљавају рад управе и ненаставне подршке на Факултету.

Табела 15 – Синтетички приказ резултата – Департман за комуникологију и новинарство

Област	Просечна оцена
Рад управе	3,94
Библиотека	4,12
Служба за наставу и студентска питања	4,27
Рачунарски центар	4,34
Финансијска служба	4,07
Правна служба	4,14
Услови рада и одржавање простора	4,46
Укупни просек – Департман за комуникологију и новинарство	4,19

3.1. Квантитативна анализа – Департман за комуникологију и новинарство

Кориговани резултати показују да студенти Департмана за комуникологију и новинарство у целини веома позитивно вреднују рад управе и ненаставне подршке. Просечне оцене крећу се у распону од 3,94 до 4,46, што указује на висок степен задовољства у свим анализираним областима и одсуство изразито негативно вреднованих сегмената система.

Укупни просек износи 4,19, што овај департман позиционира изнад општег просека Факултета и сврстава га у групу подузорака са стабилно позитивном перцепцијом институционалног функционисања.

Највише су оцењени:

- услови рада и одржавање простора (4,46),
- рачунарски центар (4,34),
- служба за наставу и студентска питања (4,27).

Ови резултати показују да студенти посебно позитивно вреднују функционалност простора, доступност техничке подршке и организацију свакодневне административне комуникације. Посебно је значајна висока оцена Рачунарског центра, јер указује да студенти овог департмана, који су природно осетљивији на дигиталне и комуникационе аспекте система, позитивно доживљавају техничку инфраструктуру и подршку.

Високе оцене имају и:

- правна служба (4,14),
- библиотека (4,12),
- финансијска служба (4,07).

Иако су ове области нешто ниже рангиране у односу на најбоље оцењене сегменте, оне и даље припадају домену веома позитивних оцена и не указују на озбиљније проблеме у функционисању.

Најнижу оцену има рад управе (3,94). Међутим, важно је нагласити да је и ова вредност релативно висока и да пре указује на постојање простора за унапређење комуникације и видљивости институционалних процеса него на стварно незадовољство студената.

Разлика између највише и најниже оцене износи 0,52, што указује на релативно уједначену структуру резултата и стабилну перцепцију различитих сегмената система.

Посматрано у целини, квантитативни резултати показују да студенти комуникологије и новинарства систем ненаставне подршке доживљавају као функционалан, добро организован и у великој мери прилагођен њиховим потребама.

3.2. Анализа коментара студената Департмана за комуникологију и новинарство

Квалитативна анализа коментара у великој мери потврђује резултате квантитативног дела анкете. Укупни тон коментара делује конструктивно и умерено позитивно, без израженог незадовољства институцијом или радом служби. Студенти углавном не доводе у питање стабилност и функционалност система, већ указују на потребу за његовом додатном организационом и комуникационом оптимизацијом.

Најчешће се појављује тема информисања и организације комуникације. Студенти показују изражену осетљивост на јасноћу, прегледност и доступност информација. Иако се у коментарима не указује на недостатак информација као такав, уочљиво је очекивање да комуникациони канали буду систематичнији, прегледнији и функционалнији.

Посебно се издваја потреба за боље организованим дигиталним окружењем. Коментари указују да студенти очекују једноставнији и прегледнији сајт, јасније структурирана обавештења и уједначенији проток информација. За ову групу студената комуникација није само техничко питање, већ један од кључних елемената укупног доживљаја институције.

У вези са радом управе, уочава се потреба за већом видљивошћу институционалних процеса и надлежности. Студенти повремено указују да нису увек сигурни коме треба да се обрате у појединим ситуацијама или на који начин функционишу поједини административни механизми. Ипак, ови коментари

немају изразито критички тон, већ пре указују на потребу за већом транспарентношћу и јаснијим представљањем система.

Коментари који се односе на рад служби у већој мери су позитивни. Студенти препознају професионалност, доступност и коректан однос запослених, што је у складу са високим оценама Службе за наставу и студентска питања и Рачунарског центра. То показује да студенти у највећој мери позитивно вреднују непосредну комуникацију и свакодневну подршку коју добијају током студирања.

У целини посматрано, анализа коментара показује да студенти комуникологије и новинарства имају позитиван однос према функционисању Факултета, али истовремено исказују јасна очекивања у погледу комуникационе организације, прегледности информација и дигиталне функционалности система.

3.3. Упоредна анализа

Упоредивањем резултата студената Департмана за комуникологију и новинарство са агрегираним резултатима на нивоу Факултета уочава се висок степен подударности у општој позитивној перцепцији рада управе и ненаставне подршке. Ипак, укупни просек од 4,19 показује да овај подузорок функционисање система процењује нешто позитивније од факултетског просека.

Посебно високе оцене у областима услова рада, Рачунарског центра и Службе за наставу и студентска питања указују да студенти овог департмана позитивно вреднују сегменте који су непосредно повезани са свакодневним студентским искуством и дигиталном инфраструктуром. То је значајан налаз јер показује да систем подршке, у областима које су за студенте комуникологије и новинарства посебно важне, функционише стабилно и ефикасно.

С друге стране, иако је рад управе и овде најниже оцењена област, вредност 3,94 не указује на озбиљно незадовољство, већ пре на потребу за већом видљивошћу и прегледношћу институционалне комуникације. Управо се у том сегменту уочава главна специфичност овог подузорка: студенти посебну пажњу посвећују начину на који се информације организују, представљају и дистрибуирају.

Квалитативни део анализе додатно потврђује овакав закључак. За разлику од општих коментара на нивоу Факултета, код студената комуникологије и новинарства јасније је изражено интересовање за комуникационе аспекте система – структуру сајта, прегледност информација, јасноћу процедура и функционалност дигиталних канала.

Посматрано у целини, резултати Департмана за комуникологију и новинарство потврђују општи позитиван тренд на нивоу Факултета, али истовремено показују да комуникација и организација информација представљају области којима студенти овог департмана придају посебан значај.

3.4. SWOT анализа и предлог мера за унапређење

Када се заједно сагледају квантитативни резултати и квалитативна анализа коментара, може се закључити да студенти Департмана за комуникологију и новинарство систем ненаставне подршке доживљавају као стабилан, функционалан и добро организован. Простор за унапређење не односи се на основно функционисање система, већ пре свега на комуникациону организацију, видљивост информација и даљу оптимизацију дигиталних канала.

SWOT анализа – Департман за комуникологију и новинарство

Снаге	Слабости
Високо оцењени услови рада и инфраструктура (4,46) Висока оцена Рачунарског центра (4,34) Високо оцењена Служба за наставу и студентска питања (4,27) Висок укупни просек (4,19) Позитивна перцепција професионалности служби	Рад управе има најнижу оцену унутар подузорка (3,94) Недовољна прегледност појединих информација Потреба за јаснијом организацијом комуникационих канала Део процедура није довољно транспарентан Потреба за боље структурираним дигиталним сервисима
Могућности	Претње
Даља модернизација дигиталних канала Унапређење организације сајта и информација Развој јединственог система студентског информисања Јачање видљивости надлежности и процедура Очување добрих пракси високо оцењених служби	Пад задовољства услед нејасне комуникације Губљење важних информација у сложенем систему Раст очекивања студената у погледу дигиталне функционалности Преоптерећење служби питањима која би могла бити решена јаснијим упутствима Неусклађеност између квалитета услуга и начина њиховог представљања

Полазећи од добијених резултата, мере унапређења требало би пре свега усмерити ка бољој организацији комуникације и дигиталних сервиса. Студенти овог департмана показују висока очекивања у погледу прегледности и доступности информација, због чега би посебну пажњу требало посветити структури интернет странице и организацији обавештења.

Пожељно је развити јединственији систем информисања студената, у коме би најважније информације биле јасно категорисане и лако доступне. Корисно би било увести и редовнији систем електронског информисања, који би омогућио студентима да најважнија обавештења добијају на једном месту и у јасно структурираној форми.

Такође, потребно је јасније представити надлежности управе, служби и студентских представника, како би студенти лакше разумели начин функционисања институције и брже долазили до потребних информација.

Поред комуникационих аспеката, важно је наставити са одржавањем високог квалитета оних области које су већ високо вредноване, пре свега услова рада, Рачунарског центра и Службе за наставу и студентска питања. Управо ови сегменти представљају најстабилније снаге система и значајно утичу на позитивну перцепцију Факултета у целини.

4. Департман за немачки језик и књижевност

У оквиру ове анализе издвојени су одговори студената који студирају на Департману за немачки језик и књижевност. Анализом је обухваћено 20 студентских одговора. Иако је реч о бројчано мањем подузорку, резултати омогућавају релативно јасно сагледавање начина на који студенти овог департмана доживљавају рад управе, административних служби и ненаставне подршке на Факултету.

Код овог подузорка уочава се прилично стабилна и уједначена структура оцена. Не постоје изразито негативно вредноване области, а коментари студената делују умерено, конструктивно и усмерено пре свега ка практичним аспектима функционисања система.

Табела 16 – Синтетички приказ резултата – Департман за немачки језик и књижевност

Област	Просечна оцена
Рад управе	4,02
Библиотека	4,38
Служба за наставу и студентска питања	4,29
Рачунарски центар	4,11
Финансијска служба	4,18
Правна служба	4,06
Услови рада и одржавање простора	4,47
Укупни просек – Департман за немачки језик и књижевност	4,22

4.1. Квантитативна анализа – Департман за немачки језик и књижевност

Квантитативни резултати показују висок степен задовољства студената Департмана за немачки језик и књижевност радом ненаставних служби и условима функционисања Факултета. Просечне оцене крећу се у распону од 4,02 до 4,47, што указује да су све анализирани области оцењене позитивно и без изражених слабих тачака. Укупни просек износи 4,22, што овај подузорок позиционира изнад општег просека Факултета и указује на стабилну и претежно позитивну перцепцију рада институције.

Највише је оцењена област:

- услови рада и одржавање простора (4,47),

затим:

- библиотека (4,38),
- служба за наставу и студентска питања (4,29),
- финансијска служба (4,18).

Ови резултати указују да студенти посебно позитивно вреднују инфраструктурне услове, доступност основних ресурса и свакодневну административну подршку.

Високе оцене бележе и:

- рачунарски центар (4,11),
- правна служба (4,06),
- рад управе (4,02).

Иако су ове области нешто ниже вредноване у односу на најбоље оцењене сегменте, све вредности и даље припадају домену високих оцена и не указују на значајније незадовољство.

Разлика између највише и најниже оцене износи 0,45, што указује на релативно уједначену структуру резултата и одсуство већих осцилација у процени различитих сегмената система.

Посматрано у целини, квантитативни резултати показују да студенти Департмана за немачки језик и књижевност Факултет доживљавају као функционалан, добро организован и стабилан систем подршке.

4.2. Анализа коментара студената Департмана за немачки језик и књижевност

Квалитативна анализа коментара у великој мери потврђује позитиван карактер квантитативних резултата. Коментари студената немају изражен критички тон и углавном су усмерени на практичне аспекте организације рада, а не на суштинско довођење у питање функционисања система.

Студенти у највећој мери позитивно вреднују стабилност и предвидивост рада служби. У коментарима се релативно често препознају коректан однос запослених према студентима, спремност да се помогне и професионалан приступ у свакодневној комуникацији. Овај аспект је значајан јер показује да позитивна перцепција институције није заснована само на формалној организацији рада, већ и на непосредном искуству сарадње са службама.

Примедбе које се појављују углавном се односе на потребу за већом ажурношћу информација, једноставнијим процедурама и прегледнијом организацијом појединих административних процеса. Међутим, ове примедбе делују више као конструктивне сугестије него као израз незадовољства.

У области дигиталне комуникације и информисања уочава се умерена потреба за додатним унапређењем. Студенти очекују да информације буду лакше доступне и јасније организоване, али ова тема није доминантно критички интонирана. За ову групу студената важнији је осећај поузданости и функционалности система него његова техничка комплексност.

Посматрано у целини, коментари показују релативно висок степен поверења у институционално функционисање и стабилну позитивну перцепцију рада служби. Простор за унапређење пре свега се односи на постепено побољшање комуникације и административне организације, а не на решавање озбиљнијих структурних проблема.

4.3. Упоредна анализа

Упоређивањем резултата студената Департмана за немачки језик и књижевност са агрегираним резултатима на нивоу Факултета уочава се висок степен подударности у општој позитивној перцепцији рада управе и ненаставне подршке. Ипак, укупан просек од **4,22** показује да студенти овог департмана систем у целини вреднују нешто позитивније од факултетског просека.

Посебно се издвајају високе оцене услова рада, библиотеке и Службе за наставу и студентска питања. Ове области и на нивоу Факултета припадају стабилније оцењеним сегментима, али су код студената немачког језика и књижевности вредности још израженије позитивне. То указује да ова група студената у већој мери препознаје стабилност свакодневне подршке и квалитет услова студирања.

С друге стране, рад управе и код овог подузорка остаје релативно најниже оцењена област, што је у складу са ширим трендом на нивоу Факултета. Ипак, сама вредност 4,02 и даље представља висок ниво задовољства и не указује на изражено незадовољство функционисањем институције.

Квалитативна анализа такође показује висок степен усаглашености са општим трендовима на нивоу Факултета. Коментари студената немају изразито критички карактер, већ су усмерени на постепена организациона и комуникациона унапређења. Студенти не доводе у питање стабилност система, већ пре свега указују на могућности његове додатне оптимизације.

У целини посматрано, резултати Департмана за немачки језик и књижевност указују на стабилан и позитивно вреднован систем ненаставне подршке, у коме се потенцијална унапређења односе пре свега на комуникацију, прегледност информација и додатно поједностављење административних процедура.

4.4. SWOT анализа и предлог мера за унапређење

Синтетички посматрано, резултати студената Департмана за немачки језик и књижевност указују на висок степен задовољства радом ненаставних служби и условима функционисања Факултета. Не уочавају се изражене структурне слабости, већ пре свега простор за постепена организациона и комуникациона унапређења.

SWOT анализа – Департман за немачки језик и књижевност

Снаге	Слабости
Високо оцењени услови рада и инфраструктура (4,47) Високо вреднована библиотека (4,38) Високо оцењена Служба за наставу и студентска питања (4,29) Висок укупан просек (4,22) Позитивна перцепција професионалности служби	Рад управе најниже оцењен унутар подузорка (4,02) Потреба за већом ажурношћу информација Поједине процедуре могу бити једноставније Простор за унапређење дигиталне комуникације Недовољна прегледност појединих административних информација

Могућности	Претње
<p>Даља оптимизација административних процедура</p> <p>Унапређење дигиталног информисања</p> <p>Боља организација и систематизација информација</p> <p>Развој јединственог система студентског информисања</p> <p>Очување добрих пракси високо оцењених служби</p>	<p>Раст очекивања студената у погледу ефикасности</p> <p>Потенцијално опадање задовољства услед споре комуникације</p> <p>Задржавање сложенијих административних пракси</p> <p>Неусклађеност комуникационих канала</p> <p>Смањена транспарентност процедура</p>

Полазећи од добијених резултата, мере унапређења требало би усмерити пре свега ка даљем поједностављењу административних процедура и бољој организацији комуникације са студентима. Иако студенти не указују на озбиљније проблеме у функционисању система, из коментара је видљиво да постоји потреба за већом ажурношћу информација и прегледнијим комуникационим каналима.

Посебно би било корисно унапредити структуру интернет странице Факултета и начин представљања најважнијих процедура, рокова и административних упутстава. Пожељно је да најважније информације буду јасније систематизоване и лакше доступне студентима.

Истовремено, важно је очувати висок квалитет области које су већ високо вредноване, пре свега библиотеке, услова рада и Службе за наставу и студентска питања, јер управо ови сегменти представљају најстабилније позитивне елементе система.

5. Департман за педагогију

Анализа резултата анкете за студенте Департмана за педагогију заснована је на разматрању 82 студентска изјашњавања, што овај подузорок чини једним од бројнијих у оквиру анкете и омогућава поузданије сагледавање студентске перцепције рада управе, административних служби и ненаставне подршке. За разлику од неких других департмана, код студената педагогије уочава се нешто наглашенија усмереност ка питањима организације, доступности подршке и квалитета комуникације. Истовремено, резултати показују висок ниво општег задовољства функционисањем система, уз релативно јасно препознате области у којима студенти очекују додатна унапређења.

Табела 17 – Синтетички приказ резултата – Департман за педагогију

Област	Просечна оцена
Рад управе	3,98
Библиотека	4,36
Служба за наставу и студентска питања	4,28
Рачунарски центар	4,17
Финансијска служба	4,21
Правна служба	4,09
Услови рада и одржавање простора	4,44
Укупни просек – Департман за педагогију	4,22

5.1. Квантитативна анализа – Департман за педагогију

Квантитативни резултати показују да студенти Департмана за педагогију у целини позитивно вреднују рад ненаставних служби и услове функционисања Факултета. Просечне оцене крећу се у распону од 3,98 до 4,44, што указује на стабилан и уједначен ниво задовољства у свим анализираним областима. Укупни просек износи 4,22, што овај подузорок позиционира изнад општег факултетског просека и указује на претежно позитивну перцепцију институционалног функционисања.

Највише су оцењени:

- услови рада и одржавање простора (4,44),
- библиотека (4,36),
- служба за наставу и студентска питања (4,28).

Ови резултати показују да студенти педагогије посебно позитивно вреднују непосредне услове студирања, доступност литературе и свакодневну административну подршку.

Високе оцене имају и:

- финансијска служба (4,21),
- рачунарски центар (4,17),
- правна служба (4,09).

Најнижу оцену има:

- рад управе (3,98).

Иако је ова област релативно најниже вреднована, сама оцена и даље припада домену позитивних вредности и не указује на озбиљније незадовољство. Пре би се могло говорити о очекивању да комуникација, организација процедура и доступност информација буду још јасније и ефикасније постављени.

Разлика између највише и најниже оцене износи **0,46**, што указује на релативно уједначену структуру резултата и одсуство већих осцилација у процени различитих сегмената система.

У целини посматрано, квантитативни резултати показују да студенти педагогије Факултет доживљавају као функционалан и стабилан систем, али и као институцију од које се очекује висок степен организационе јасноће и доступности подршке.

5.2. Анализа коментара студената Департмана за педагогију

Квалитативна анализа коментара показује да студенти педагогије институцију посматрају пре свега кроз квалитет подршке, доступност комуникације и организациону поузданост система. За разлику од појединих других подузорака, код ове групе студената приметно је да се питања свакодневног функционисања система доживљавају као важан део укупног квалитета студирања.

У коментарима није присутан изразито критички тон, али је уочљиво да студенти релативно пажљиво процењују квалитет комуникације и начин на који су организоване административне процедуре. Посебно се издваја потреба за већом прегледношћу информација и јаснијим представљањем процедура које се односе на студентске обавезе.

Студенти често указују на то да систем у основи функционише добро, али да поједини процеси делују сложеније него што је неопходно. У том смислу, у коментарима се препознаје очекивање да комуникација буде директнија, а административни кораци једноставнији и лакши за праћење.

Уочљиво је и да студенти позитивно вреднују људски аспект рада служби. У коментарима се препознају љубазност, коректност и спремност запослених да помогну студентима, што значајно доприноси укупно позитивној перцепцији система. За студенте педагогије ова димензија има посебну тежину, јер се квалитет институције не посматра само кроз формалну ефикасност, већ и кроз начин на који институција комуницира са студентима.

У домену дигиталне комуникације и организације информација уочава се потреба за додатним унапређењем. Студенти очекују да информације буду лакше доступне, прегледније организоване и брже ажуриране. Ипак, коментари не указују на дубље незадовољство дигиталним системима, већ пре на потребу за њиховом постепеном оптимизацијом.

Посматрано у целини, коментари студената педагогије показују висок степен поверења у институцију и њене службе, али и релативно висока очекивања у погледу организације, комуникације и доступности подршке.

5.3. Упоредна анализа

Упоређивањем резултата студената Департмана за педагогију са агрегираним резултатима на нивоу Факултета уочава се висок степен подударности у општој позитивној перцепцији рада ненаставних служби и услова студирања. Ипак, укупан просек од 4,22 показује да студенти педагогије систем у целини вреднују нешто позитивније од општег факултетског просека.

Посебно се издвајају високе оцене услова рада, библиотеке и Службе за наставу и студентска питања. Ове области и на нивоу Факултета припадају стабилније вреднованим сегментима, али су код студената педагогије додатно позитивно наглашене. То указује да ова група студената посебно цени непосредну подршку, доступност ресурса и квалитет организације свакодневног студентског живота.

С друге стране, рад управе и код овог подузорка остаје релативно најниже оцењена област, што је у складу са ширим трендом на нивоу Факултета. Међутим, сама вредност 3,98 не указује на озбиљније незадовољство, већ пре на очекивање да институционална комуникација и административни процеси буду још прегледнији и ефикаснији.

Квалитативни део анализе додатно потврђује ову структуру резултата. Коментари студената педагогије немају изражен конфронтациони карактер, већ су углавном усмерени на побољшање организације, доступности информација и комуникационе функционалности система.

Посматрано у целини, резултати Департмана за педагогију показују да студенти овај систем доживљавају као стабилан и функционалан, али истовремено имају релативно висока очекивања у погледу организационе јасноће, транспарентности и квалитета комуникације.

5.4. SWOT анализа и предлог мера за унапређење

Синтетички посматрано, резултати студената Департмана за педагогију указују на висок степен задовољства радом ненаставних служби и општим условима функционисања Факултета. Истовремено, коментари студената показују да постоји потреба за већом организационом прегледношћу, ефикаснијом комуникацијом и доступнијим административним процедурама.

SWOT анализа – Департман за педагогију

Снаге	Слабости
<p>Високо оцењени услови рада и инфраструктура (4,44)</p> <p>Високо вреднована библиотека (4,36)</p> <p>Високо оцењена Служба за наставу и студентска питања (4,28)</p> <p>Висок укупан просек (4,22)</p> <p>Позитивна перцепција професионалности служби</p>	<p>Рад управе најниже оцењен унутар подузорка (3,98)</p> <p>Потреба за већом прегледношћу процедура</p> <p>Недовољна ажурност појединих информација</p> <p>Простор за унапређење комуникације са студентима</p> <p>Дигитални канали нису увек довољно прегледни</p>
Могућности	Претње
<p>Даље унапређење организације информисања</p> <p>Оптимизација административних процедура</p> <p>Развој јединственог система студентског информисања</p> <p>Унапређење дигиталне комуникације</p> <p>Очување добрих пракси високо оцењених служби</p>	<p>Раст очекивања студената у погледу ефикасности</p> <p>Потенцијално опадање задовољства услед споре комуникације</p> <p>Задржавање сложенијих процедура</p> <p>Неусклађеност информација из различитих канала</p> <p>Смањена транспарентност појединих процеса</p>

Полазећи од добијених резултата, мере унапређења требало би усмерити пре свега ка већој прегледности информација, додатном поједностављењу административних процедура и јачању комуникације између студената и ненаставних служби. Студенти педагогије показују релативно висока очекивања у погледу организационе јасноће, доступности подршке и ефикасности система, због чега је важно да комуникациони канали буду систематичнији, функционалнији и лакши за коришћење. Иако резултати не указују на озбиљније структурне проблеме, уочљиво је да студенти посебно цене јасно организован систем у коме су процедуре разумљиве, а информације благовремено и прецизно доступне.

У том смислу, пожељно је развити јаснији и централизован модел информисања студената, у оквиру кога би најважније процедуре, рокови, административна упутства и студентске обавезе били представљени на једном месту и у прегледној форми. Посебно би било корисно систематизовати информације које се односе на пријаве испита, административне захтеве, издавање уверења, рокове и различите облике студентске подршке. На тај начин би се смањила могућност нејасноћа и олакшало сналажење студената у свакодневним обавезама.

Такође, потребно је радити на даљем унапређењу дигиталних сервиса и комуникационих канала. Иако студенти у целини позитивно вреднују постојећи систем, из коментара је видљиво да постоји потреба за већом ажурношћу информација, бржим протоком обавештења и једноставнијом организацијом дигиталног окружења. У том контексту, корисно би било додатно унапредити структуру интернет странице Факултета, учинити је прегледнијом и прилагодити је свакодневним потребама студената. Посебан значај има и јасније представљање административних процедура кроз кратка упутства и практичне смернице које би студентима омогућиле лакше разумевање појединих процеса.

Поред тога, препоручљиво је континуирано радити на унапређењу комуникације између студената и служби, не само у формалном, већ и у организационом смислу. Студенти педагогије у својим коментарима показују да им је важно да систем делује доступно, поуздано и отворено за комуникацију. Због тога би додатно јачање двосмерне комуникације, благовремено одговарање на студентске захтеве и већа транспарентност процедура могли значајно допринети јачању поверења и укупног задовољства.

Истовремено, важно је очувати висок ниво квалитета у областима које су већ високо вредноване, пре свега у домену услова рада, библиотеке и студентске подршке, јер управо ови сегменти представљају најстабилније позитивне елементе система. Посебну пажњу треба посветити одржавању постојећег нивоа професионалности запослених, доступности литературе и квалитета непосредне подршке студентима, будући да студенти управо у овим областима препознају највеће снаге институције.

У целини посматрано, резултати указују да је систем ненаставне подршке стабилан и функционалан, али и да постоји простор за његову даљу организациону и комуникациону оптимизацију. Мере унапређења стога не би требало да буду усмерене ка радикалним променама, већ пре свега ка постепеном усавршавању постојећих механизма, са циљем да систем постане још приступачнији, транспарентнији и ефикаснији из перспективе студената.

6. Департман за психологију

Анализа резултата анкете за студенте Департмана за психологију заснива се на узорку од 96 студентских изјашњавања, што овај подузорок сврстава међу бројчано најобухватније у оквиру спроведеног истраживања. Захваљујући томе, резултати омогућавају релативно поуздано сагледавање начина на који студенти перципирају рад управе, административних служби и различитих облика ненаставне подршке. Уочљиво је да студенти психологије показују нешто већу осетљивост према питањима организације, комуникације и функционалности

институционалног система, што њихове одговоре чини аналитичнијим и усмеренијим ка конкретним аспектима функционисања Факултета. Ипак, упркос израженијем критичком приступу појединим сегментима система, укупна структура резултата указује на висок ниво задовољства и стабилно позитивну перцепцију рада институције.

Табела 18 – Синтетички приказ резултата – Департман за психологију

Област	Просечна оцена
Рад управе	3,95
Библиотека	4,38
Служба за наставу и студентска питања	4,31
Рачунарски центар	4,20
Финансијска служба	4,22
Правна служба	4,16
Услови рада и одржавање простора	4,36
Укупни просек – Департман за психологију	4,23

6.1. Квантитативна анализа – Департман за психологију

Квантитативни резултати показују да студенти Департмана за психологију у целини позитивно вреднују рад ненаставних служби и услове функционисања Факултета. Просечне оцене крећу се у распону од 3,95 до 4,38, што указује на висок и релативно уједначен ниво задовољства у свим анализираним областима. Укупни просек износи 4,23, што овај подузорок позиционира изнад општег факултетског просека и указује на стабилну позитивну перцепцију институционалног функционисања.

Највише су оцењени:

- библиотека (4,38),
- услови рада и одржавање простора (4,36),
- служба за наставу и студентска питања (4,31).

Ови резултати показују да студенти психологије посебно позитивно вреднују доступност литературе, услове за рад и учење, као и свакодневну административну подршку током студирања.

Високе оцене имају и:

- финансијска служба (4,22),
- рачунарски центар (4,20),
- правна служба (4,16).

Најнижу оцену има:

- рад управе (3,95).

Иако је реч о најнижој вредности унутар подзорка, ова оцена и даље припада домену позитивних вредности и не указује на озбиљније незадовољство. Пре би се могло говорити о израженијим очекивањима у погледу организационе јасноће, транспарентности процедура и ефикасности комуникације.

Разлика између највише и најниже оцене износи 0,43, што указује на релативно уједначену структуру резултата и одсуство већих осцилација у процени различитих сегмената система.

Посматрано у целини, квантитативни резултати показују да студенти психологије Факултет доживљавају као функционалан и добро организован систем, али истовремено показују нешто већу осетљивост на питања комуникације, организационе транспарентности и административне ефикасности.

6.2. Анализа коментара студената Департмана за психологију

Квалитативна анализа коментара студената Департмана за психологију указује на релативно висок степен промишљености и аналитичности у начину на који студенти процењују функционисање институције. За разлику од појединих других подзорака, код студената психологије приметна је већа усмереност ка конкретним организационим аспектима система, као и јасно дефинисана очекивања у погледу комуникације, доступности информација и ефикасности административне подршке. Иако коментари нису изразито негативно интонирани, уочљиво је да студенти пажљиво прате начин функционисања служби и административних механизма, при чему посебну пажњу посвећују квалитету организације и функционалности свакодневних процедура.

Највећи број коментара односи се на питање доступности, прегледности и систематизације информација. Студенти углавном не доводе у питање постојање информација, већ пре указују на потребу да оне буду јасније организоване, лакше доступне и функционалније представљене. Уочљиво је да постоји очекивање да комуникациони канали буду једноставнији, директнији и боље координисани,

како би студенти брже и лакше долазили до потребних обавештења. Посебно се издваја потреба за већом усклађеношћу информација које долазе из различитих служби, јер студенти понекад имају утисак да административни процеси нису увек довољно јасно представљени.

У области административних процедура коментари указују на потребу за већом транспарентношћу и организационом прецизношћу. Студенти повремено наводе да поједини поступци делују сложено или недовољно јасно објашњено, што може стварати осећај непотребног административног оптерећења. Ипак, важно је нагласити да се већина примедба односи пре свега на организацију система, а не на сам однос запослених према студентима. То указује да студенти уочене недостатке не доживљавају као последицу непрофесионалности служби, већ пре као простор за додатно организационо унапређење.

Истовремено, коментари показују да студенти позитивно вреднују професионалност, љубазност и доступност запослених у ненаставним службама. Уочљиво је да студенти препознају коректан однос, спремност на сарадњу и висок степен професионалне комуникације, што значајно доприноси стабилно позитивној перцепцији институције. Овај аспект је посебно значајан јер показује да квалитет непосредне комуникације са службама у великој мери ублажава евентуалне организационе недостатке система.

У домену дигиталних сервиса и техничке инфраструктуре уочавају се релативно висока очекивања студената. Коментари показују да студенти психологије придају значај функционалности дигиталних платформи, брзини комуникације и прегледности онлајн окружења. У том контексту, уочава се потреба за даљом модернизацијом дигиталних сервиса, једноставнијом организацијом административних информација и већом функционалном повезаношћу различитих комуникационих канала.

Посматрано у целини, квалитативна анализа показује да студенти психологије институцију доживљавају као стабилан и функционалан систем који у великој мери успешно одговара на њихове потребе. Истовремено, коментари указују да постоји простор за додатно унапређење у домену комуникације, организационе прегледности, транспарентности процедура и функционалности административног система. Управо ова комбинација позитивне перцепције и релативно високих очекивања представља једну од најкарактеристичнијих одлика овог подузорка.

6.3. Упоредна анализа

Поређење резултата студената Департмана за психологију са агрегираним резултатима на нивоу читавог Факултета показује значајан степен подударности у општој процени рада ненаставних служби и услова студирања. Ипак, укупни просек од 4,23 указује да студенти психологије у нешто већој мери позитивно вреднују функционисање система у односу на општи факултетски просек. То показује да ова група студената, упркос релативно аналитичном и критички оријентисаном приступу, у целини задржава стабилно позитивну перцепцију институционалне подршке.

Посебно су високо вредновани библиотека, услови рада и Служба за наставу и студентска питања. Иако ове области и на нивоу Факултета припадају стабилније оцењеним сегментима система, код студената психологије њихова вредност је додатно наглашена. То указује да студенти овог департмана посебан значај придају доступности литературе, квалитету радног окружења и ефикасности свакодневне студентске подршке. У том смислу, резултати показују да управо непосредни облици организационе и административне подршке представљају један од најважнијих елемената позитивне перцепције институције.

С друге стране, рад управе и код овог подузорка остаје релативно најниже вреднована област, што је у складу са општим трендом присутним и на нивоу Факултета. Међутим, оцена 3,95 не указује на озбиљније незадовољство, већ пре свега на нешто израженија очекивања студената у погледу транспарентности, организационе јасноће и ефикасности комуникације. Управо у овом сегменту уочава се једна од специфичности студената психологије — они не процењују систем искључиво кроз општи утисак, већ у већој мери анализирају конкретне механизме функционисања и свакодневну организацију административних процеса.

Квалитативна анализа додатно потврђује овакву структуру резултата. Коментари студената психологије показују релативно висок степен аналитичности и усмерености ка конкретним организационим питањима, што овај подузорак донекле издваја у односу на општи факултетски образац. Док се у ширем узорку чешће појављују опште позитивне оцене рада служби, код студената психологије уочава се нешто израженија потреба за систематичнијом комуникацијом, јаснијим процедурама и већом функционалном прегледношћу административног система.

Такође, приметно је да студенти психологије показују релативно висок степен осетљивости на питања организације дигиталних сервиса и комуникационих канала. У поређењу са општим резултатима на нивоу Факултета, код овог подузорка јасније је изражено очекивање да систем буде не само

функционалан, већ и интуитиван, прегледан и организационо усклађен. То указује да студенти психологије у већој мери вреднују квалитет комуникационе структуре и ефикасност административног окружења.

Посматрано у целини, резултати Департмана за психологију показују да студенти институцију доживљавају као стабилан, добро организован и функционалан систем подршке. Истовремено, њихови коментари и структуре оцена указују на релативно висока очекивања у погледу комуникационе јасноће, транспарентности процедура и организационе ефикасности, што овај подузорок чини посебно значајним индикатором квалитета институционалног функционисања.

6.4. SWOT анализа и предлог мера за унапређење

Синтетички посматрано, резултати студената Департмана за психологију указују на висок степен задовољства радом ненаставних служби и условима функционисања Факултета. Истовремено, коментари студената показују да постоји потреба за већом комуникационом јасноћом, организационом транспарентношћу и додатним поједностављењем административних процедура.

SWOT анализа – Департман за психологију

Снаге	Слабости
<p>Високо оцењена библиотека (4,38) Високо оцењени услови рада и инфраструктура (4,36) Високо оцењена Служба за наставу и студентска питања (4,31) Висок укупан просек (4,23) Позитивна перцепција професионалности служби</p>	<p>Рад управе најниже оцењен унутар подузорка (3,95) Потреба за већом прегледношћу информација Поједине процедуре делују сувише сложено Простор за унапређење дигиталне комуникације Недовољна координација појединих комуникационих канала</p>
Могућности	Претње
<p>Даље унапређење комуникације и информисања Оптимизација административних процедура Развој прегледнијег дигиталног окружења Јачање транспарентности институционалних процеса Очување добрих пракси високо оцењених служби</p>	<p>Раст очекивања студената у погледу ефикасности Потенцијално опадање задовољства услед нејасне комуникације Задржавање сложенијих административних механизма Неусклађеност информација из различитих извора Смањена функционалност комуникационих канала</p>

Полазећи од добијених резултата, мере унапређења требало би усмерити пре свега ка већој транспарентности информација, функционалнијој организацији комуникације и додатном поједностављењу административних процедура. Иако резултати показују висок степен општег задовољства радом ненаставних служби и институционалном подршком, уочљиво је да студенти психологије имају релативно висока очекивања у погледу организационе јасноће, доступности информација и ефикасности комуникационих механизма. Управо због тога посебан значај има развијање система који ће студентима омогућити брже, једноставније и прегледније сналажење у административном и комуникационом окружењу Факултета.

У том контексту, пожељно је унапредити постојећи модел студентског информисања кроз јаснију систематизацију информација и већу централизацију административних садржаја. Најважније процедуре, рокови, упутства и студентске обавезе требало би да буду организовани на једном месту и представљени у прегледној и лако доступној форми. Посебно би било корисно развити једноставније и функционалније механизме информисања који би студентима омогућили да брже долазе до релевантних података, без потребе за додатним административним проверама и тражењем информација кроз више различитих канала.

Такође, резултати указују на потребу за даљим унапређењем дигиталних сервиса и комуникационе инфраструктуре. Студенти психологије показују релативно високу осетљивост на организацију дигиталног окружења, функционалност комуникационих канала и доступност онлајн информација. Због тога би било корисно додатно унапредити структуру интернет странице Факултета, обезбедити већу ажурност информација и поједноставити приступ административним процедурама које студенти најчешће користе. Унапређење дигиталних сервиса не би имало само технички значај, већ би значајно утицало и на општу перцепцију ефикасности и организационе уређености институције.

Поред техничких и организационих аспеката, важно је наставити са развијањем комуникације између студената и служби. Коментари студената показују да се професионалност, љубазност и доступност запослених препознају као једна од важних предности система, због чега би очување и додатно јачање ових елемената требало да остане значајан аспект будућег унапређења. Студенти психологије посебно позитивно реагују на осећај доступности и непосредне комуникације, па би даље унапређење организационе културе и транспарентности комуникације могло додатно ојачати поверење у институционални систем.

Истовремено, неопходно је очувати висок ниво квалитета у областима које су већ високо вредноване, пре свега у домену библиотеке, услова рада и студентске подршке. Управо ови сегменти представљају најстабилније позитивне елементе система и значајно доприносе укупно позитивној перцепцији институције. Одржавање квалитета инфраструктуре, доступности литературе и функционалности свакодневне подршке студентима представља важан предуслов за очување високог степена студентског задовољства и стабилности система у целини.

Посматрано у ширем контексту, резултати показују да систем ненаставне подршке на Департману за психологију функционише стабилно и ефикасно, али и да постоји простор за његову даљу комуникациону и организациону оптимизацију. Мере унапређења стога би пре свега требало да буду усмерене ка постепеном усавршавању постојећих механизма, са циљем да систем постане још прегледнији, доступнији и функционалнији из перспективе студената.

7. Департман за руски језик и књижевност

Анализа резултата анкете за студенте Департмана за руски језик и књижевност заснована је на узорку од 15 студентских изјашњавања. Иако је реч о бројчано мањем подузорку у односу на неке друге департмане, добијени резултати ипак омогућавају увид у основне тенденције студентске перцепције рада ненаставних служби и услова функционисања Факултета. Специфичност овог подузорка огледа се у релативно уједначеној структури оцена и одсуству изразито негативних процена појединих сегмената система. Коментари и оцене студената указују на претежно стабилну и позитивну слику институционалног функционисања, при чему су критичке примедбе углавном усмерене ка питањима организације и комуникационе прегледности, а не ка самом квалитету односа између служби и студената.

Табела 19 – Синтетички приказ резултата – Департман за руски језик и књ.

Област	Просечна оцена
Рад управе	4,01
Библиотека	4,42
Служба за наставу и студентска питања	4,35
Рачунарски центар	4,18
Финансијска служба	4,20
Правна служба	4,11
Услови рада и одржавање простора	4,46
Укупни просек – Департман за руски језик и књ.	4,25

7.1. Квантитативна анализа – Департман за руски језик и књижевност

Квантитативни резултати показују да студенти Департмана за руски језик и књижевност у целини позитивно вреднују рад ненаставних служби и услове функционисања Факултета. Просечне оцене крећу се у распону од **4,01 до 4,46**, што указује на висок и релативно уједначен ниво задовољства у свим анализираним областима. Укупни просек износи **4,25**, што овај подузорок позиционира изнад општег факултетског просека и указује на стабилну позитивну перцепцију институционалног функционисања.

Највише су оцењени:

- услови рада и одржавање простора (4,46),
- библиотека (4,42),
- служба за наставу и студентска питања (4,35).

Ови резултати показују да студенти посебно позитивно вреднују инфраструктурне услове, доступност литературе и свакодневну административну подршку.

Високе оцене имају и:

- финансијска служба (4,20),
- рачунарски центар (4,18),
- правна служба (4,11).

Најнижу оцену има:

- рад управе (4,01).

Иако је реч о релативно најнижој вредности унутар подузорка, ова оцена и даље припада домену високих позитивних вредности и не указује на озбиљније незадовољство.

Разлика између највише и најниже оцене износи 0,45, што указује на релативно уједначену структуру резултата и одсуство већих осцилација у процени различитих сегмената система.

Посматрано у целини, квантитативни резултати показују да студенти руског језика и књижевности Факултет доживљавају као стабилан, функционалан и организационо уређен систем подршке.

7.2. Анализа коментара студената Департмана за руски језик и књижевност

Квалитативна анализа коментара показује да студенти овог департмана институцију углавном доживљавају као стабилно и добро организовано окружење у коме су основни облици студентске подршке функционални и доступни. За разлику од неких бројнијих подузорака у којима се уочава израженија аналитичност и критичност, код студената руског језика и књижевности приметан је нешто умеренији и уравнотеженији приступ процени институционалног функционисања.

Коментари су у највећој мери усмерени на практичне аспекте организације свакодневног студентског живота. Студенти углавном позитивно вреднују комуникацију са службама, доступност подршке и професионалан однос запослених. Уочљиво је да се коректност и љубазност у комуникацији препознају као важан елемент позитивне перцепције институције, што доприноси општем утиску стабилности и функционалности система.

Ипак, поједини коментари указују на потребу за већом прегледношћу информација и једноставнијом организацијом административних процедура. Студенти повремено указују да поједине информације нису увек довољно систематизоване или лако доступне, због чега се јавља потреба за јаснијим моделом информисања и бољом организацијом комуникационих канала.

У области дигиталних сервиса и административне комуникације уочава се умерена потреба за додатним унапређењем. Коментари показују да студенти очекују већу функционалност и ажурност дигиталног окружења, али се ове примедбе не појављују у изразито критичком облику. Напротив, стиче се утисак да студенти систем у основи сматрају функционалним, али истовремено препознају простор за његово постепено организационо усавршавање.

Посматрано у целини, коментари студената Департмана за руски језик и књижевност указују на стабилну позитивну перцепцију рада институције, уз умерено изражена очекивања у погледу организационе прегледности, комуникације и доступности информација.

7.3. Упоредна анализа

Упоређивањем резултата студената Департмана за руски језик и књижевност са агрегираним резултатима на нивоу Факултета уочава се висок степен подударности у општој позитивној процени рада ненаставних служби и услова студирања. Ипак, укупан просек од **4,25** показује да студенти овог департмана систем у целини вреднују нешто позитивније од општег факултетског просека.

Посебно се издвајају високе оцене библиотеке, услова рада и Службе за наставу и студентска питања. Ове области су и на нивоу Факултета препознате као стабилније вредновани сегменти система, али су код студената руског језика и књижевности још израженије позитивно оцењене. То указује да студенти овог департмана посебан значај придају доступности ресурса, квалитету услова за рад и непосредној административној подршци.

С друге стране, рад управе и код овог подузорка остаје релативно најниже оцењена област, што је у складу са ширим факултетским трендом. Ипак, сама вредност 4,01 и даље представља високу позитивну оцену и не указује на озбиљније незадовољство, већ пре на потребу за додатним организационим унапређењем и већом комуникационом прегледношћу.

Квалитативна анализа додатно потврђује овакву структуру резултата. Коментари студената овог департмана немају изразито критички карактер, већ су пре свега усмерени ка постепеном побољшању организације информација, функционалности комуникације и једноставности административних процедура.

Посматрано у целини, резултати показују да студенти Департмана за руски језик и књижевност институцију доживљавају као стабилан и добро организован систем подршке, уз релативно висок степен поверења у функционисање ненаставних служби.

7.4. SWOT анализа и предлог мера за унапређење

Резултати студената Департмана за руски језик и књижевност показују висок степен општег задовољства радом ненаставних служби и условима функционисања Факултета. Истовремено, коментари студената указују да постоји простор за даље унапређење организационе прегледности, доступности информација и функционалности комуникационих канала.

SWOT анализа – Департман за руски језик и књижевност

Снаге	Слабости
Високо оцењени услови рада и инфраструктура (4,46) Високо вреднована библиотека (4,42) Високо оцењена Служба за наставу и студентска питања (4,35) Висок укупан просек (4,25) Позитивна перцепција професионалности служби	Потреба за већом прегледношћу информација Поједине административне процедуре делују сложено Простор за унапређење дигиталне комуникације Недовољна систематизованост појединих информација Релативно мања функционалност комуникационих канала
Могућности	Претње
Даље унапређење организације информисања Оптимизација административних процедура Развој функционалнијег дигиталног окружења Јачање комуникације између служби и студената Очување добрих пракси високо оцењених служби	Раст очекивања студената у погледу ефикасности Потенцијална неусклађеност информација Задржавање сложенијих процедура Спорији проток информација Смањена прегледност административног система

Полазећи од добијених резултата, мере унапређења требало би усмерити пре свега ка додатном унапређењу комуникације, већој прегледности информација и поједностављењу административних процедура. Иако студенти овај систем у целини доживљавају као функционалан и стабилан, уочљиво је да постоји потреба за јаснијим моделом информисања и бољом организацијом комуникационих канала.

Пожељно је додатно унапредити дигиталне сервисе, централизовати најважније административне информације и обезбедити лакши приступ процедурама које се односе на свакодневне студентске обавезе. Истовремено, важно је очувати висок ниво квалитета у областима које су већ високо вредноване, пре свега у домену библиотеке, услова рада и студентске подршке, јер управо ови сегменти представљају најстабилније позитивне елементе система.

8. Департман за социјалну политику и социјални рад

Анализа резултата анкете за студенте Департмана за социјалну политику и социјални рад заснована је на узорку од 61 студентског изјашњавања. Величина овог подузорка омогућава релативно стабилан увид у начин на који студенти процењују рад управе, административних служби и различитих сегмената ненаставне подршке на Факултету.

Резултати показују да студенти овог департмана институцију у највећој мери доживљавају као функционалан и организационо стабилан систем. Истовремено, у коментарима и структурама оцена уочава се наглашена усмереност ка питањима доступности подршке, ефикасности комуникације и практичне употребљивости административних процедура. За разлику од појединих других подузорака, код студената социјалне политике и социјалног рада приметан је нешто израженији фокус на свакодневној функционалности система и квалитету непосредне подршке студентима.

Табела 20 – Синтетички приказ резултата – Департман за социјалну политику и социјални рад

Област	Просечна оцена
Рад управе	3,97
Библиотека	4,33
Служба за наставу и студентска питања	4,29
Рачунарски центар	4,14
Финансијска служба	4,18
Правна служба	4,10
Услови рада и одржавање простора	4,39
Укупни просек – Департман за социјалну политику и социјални рад	4,20

8.1. Квантитативна анализа – Департман за социјалну политику и социјални рад

Квантитативни резултати показују да студенти Департмана за социјалну политику и социјални рад у целини позитивно вреднују рад ненаставних служби и услове функционисања Факултета. Просечне оцене крећу се у распону од 3,97 до 4,39, што указује на висок и релативно уједначен ниво задовољства у свим анализираним областима. Укупни просек износи 4,20, што овај подузорок позиционира изнад општег факултетског просека и указује на стабилну позитивну перцепцију институционалног функционисања.

Највише су оцењени:

- услови рада и одржавање простора (4,39),
- библиотека (4,33),
- служба за наставу и студентска питања (4,29).

Ови резултати показују да студенти посебно позитивно вреднују инфраструктурне услове, доступност литературе и организацију свакодневне административне подршке.

Високе оцене имају и:

- финансијска служба (4,18),
- рачунарски центар (4,14),
- правна служба (4,10).

Најнижу оцену има:

- рад управе (3,97).

Иако је реч о релативно најнижој вредности унутар подузорка, ова оцена и даље припада домену позитивних вредности и не указује на озбиљније незадовољство.

Разлика између највише и најниже оцене износи **0,42**, што указује на релативно уједначену структуру резултата и одсуство већих осцилација у процени различитих сегмената система.

Посматрано у целини, квантитативни резултати показују да студенти социјалне политике и социјалног рада Факултет доживљавају као стабилан и функционалан систем подршке са релативно високим степеном организационе поузданости.

8.2. Анализа коментара студената Департмана за социјалну политику и социјални рад

Квалитативна анализа коментара показује да студенти овог департмана у великој мери процењују институцију кроз призму доступности подршке, ефикасности комуникације и практичне функционалности система. У коментарима није присутан наглашено конфронтациони тон, али је приметно да студенти пажљиво вреднују начин на који институционални механизми функционишу у свакодневним студентским ситуацијама.

Посебно је уочљиво да студенти значај придају непосредној комуникацији са службама и доступности административне подршке. Коментари показују да се професионалност, љубазност и спремност запослених да помогну студентима препознају као важан елемент позитивне перцепције институције. У више наврата студенти указују да управо квалитет директне комуникације са службама утиче на општи утисак о функционалности система.

Истовремено, уочава се потреба за већом организационом прегледношћу и једноставнијим приступом информацијама. Студенти повремено указују да поједине административне процедуре делују сложено или да информације нису увек довољно систематизоване и лако доступне. Ове примедбе се углавном односе на организацију процеса, а не на однос запослених према студентима, што указује да се простор за унапређење пре свега препознаје у домену организационе ефикасности.

У домену дигиталних сервиса приметна су умерено изражена очекивања у погледу брзине комуникације, ажурности информација и прегледности онлајн окружења. Студенти показују потребу за функционалнијим и једноставнијим моделом дигиталног информисања, нарочито када је реч о административним процедурама и свакодневним студентским обавезама.

Посматрано у целини, коментари студената Департамента за социјалну политику и социјални рад указују на стабилну позитивну перцепцију институције, али и на потребу за постепеним унапређењем организационе прегледности, комуникације и доступности информација.

8.3. Упоредна анализа

Поређењем резултата студената Департамента за социјалну политику и социјални рад са агрегираним резултатима на нивоу Факултета уочава се висок степен подударности у општој позитивној процени рада ненаставних служби и услова студирања. Укупни просек од 4,20 показује да студенти овог департамента систем у целини вреднују нешто позитивније у односу на општи факултетски просек.

Посебно су високо вредновани библиотека, услови рада и Служба за наставу и студентска питања. Иако су ове области и на нивоу Факултета стабилно позитивно оцењене, код студената социјалне политике и социјалног рада њихов значај је још израженији. То указује да студенти овог департамента посебно цене непосредну доступност ресурса, квалитет радног окружења и ефикасност свакодневне студентске подршке.

С друге стране, рад управе и код овог подузорка остаје релативно најниже вреднована област, што је у складу са општим трендом присутним и на нивоу Факултета. Ипак, оцена 3,97 не указује на изражено незадовољство, већ пре свега на очекивање да административни процеси и комуникациони механизми буду једноставнији, прегледнији и организационо функционалнији.

Квалитативна анализа додатно потврђује овакву структуру резултата. Коментари студената овог департмана у већој мери су усмерени на практичну употребљивост система и квалитет свакодневне подршке студентима. У односу на неке друге подузорке, код студената социјалне политике и социјалног рада уочава се нешто наглашенији фокус на доступности подршке и функционалности комуникације у свакодневним административним ситуацијама.

Посматрано у целини, резултати показују да студенти Департмана за социјалну политику и социјални рад институцију доживљавају као стабилан и функционалан систем, али истовремено препознају простор за даље унапређење организације комуникације, доступности информација и ефикасности административних процедура.

8.4. SWOT анализа и предлог мера за унапређење

Резултати студената Департмана за социјалну политику и социјални рад показују висок степен општег задовољства радом ненаставних служби и условима функционисања Факултета. Истовремено, коментари студената указују да постоји потреба за већом организационом прегледношћу, ефикаснијом комуникацијом и додатним поједностављењем административних процедура.

SWOT анализа – Департман за социјалну политику и социјални рад

Снаге	Слабости
Високо оцењени услови рада и инфраструктура (4,39) Високо вреднована библиотека (4,33) Високо оцењена Служба за наставу и студентска питања (4,29) Висок укупан просек (4,20) Позитивна перцепција професионалности служби	Потреба за већом прегледношћу информација Поједине административне процедуре делују сложено Простор за унапређење дигиталне комуникације Недовољна систематизованост појединих информација Потреба за функционалнијом организацијом комуникације

Могућности	Претње
<p>Даље унапређење организације информисања</p> <p>Оптимизација административних процедура</p> <p>Развој функционалнијег дигиталног окружења</p> <p>Јачање комуникације између служби и студената</p> <p>Очување добрих пракси високо оцењених служби</p>	<p>Раст очекивања студената у погледу ефикасности</p> <p>Потенцијална неусклађеност информација</p> <p>Задржавање сложенијих процедура</p> <p>Спорији проток информација</p> <p>Смањена прегледност административног система</p>

Полазећи од добијених резултата, мере унапређења требало би усмерити пре свега ка већој прегледности административних процедура, јаснијој организацији информација и функционалнијој комуникацији између студената и служби. Иако студенти Департмана за социјалну политику и социјални рад у целини позитивно вреднују функционисање институције, уочљиво је да посебан значај придају практичној ефикасности система и доступности подршке у свакодневним студентским ситуацијама. Због тога је важно да административни механизми буду једноставнији, транспарентнији и лакши за коришћење, како би студенти брже и сигурније долазили до потребних информација и административних услуга.

У том контексту, пожељно је развити јаснији и систематичнији модел студентског информисања, у оквиру кога би најважније процедуре, рокови, упутства и административне обавезе били централизовани и представљени на прегледан начин. Студенти овог департмана показују релативно висок степен осетљивости на питања организационе функционалности, па би унапређење структуре информисања могло значајно допринети већем осећају сигурности и лакшем сналажењу у административном систему Факултета.

Такође, потребно је наставити са развијањем дигиталних сервиса и комуникационих канала. Коментари студената указују да постоји потреба за већом ажурношћу информација, једноставнијим приступом административним процедурама и прегледнијом организацијом онлајн окружења. У том смислу, додатно унапређење интернет странице, функционалнија систематизација административних информација и јаснија дигитална комуникација могли би значајно унапредити укупну перцепцију ефикасности система.

Поред организационих и техничких аспеката, важно је наставити са неговањем професионалне и доступне комуникације између служби и студената. Студенти овог департмана у својим коментарима позитивно препознају љубазност,

коректност и спремност запослених да помогну студентима, што представља један од значајнијих елемената позитивне перцепције институције. Управо зато је важно очувати постојећи ниво професионалности и наставити са јачањем комуникационе културе унутар система ненаставне подршке.

Истовремено, неопходно је очувати висок ниво квалитета у областима које су већ високо вредноване, пре свега у домену библиотеке, услова рада и студентске подршке, јер управо ови сегменти представљају најстабилније позитивне елементе система. Одржавање квалитета инфраструктуре, доступности литературе и свакодневне административне подршке представља важан предуслов за очување високог степена студентског задовољства и стабилности институционалног функционисања.

Посматрано у целини, резултати показују да систем ненаставне подршке на овом департману функционише стабилно и релативно ефикасно, али и да постоји простор за његову даљу организациону и комуникациону оптимизацију. Будуће мере унапређења стога би пре свега требало усмерити ка постепеном усавршавању постојећих механизма, са циљем да систем постане још прегледнији, доступнији и функционалнији из перспективе студената.

9. Департман за социологију

Анализа резултата анкете за студенте Департмана за социологију заснована је на узорку од 42 студентска изјашњавања. Иако овај подузорак није међу најбројнијима у оквиру анкете, његова структура омогућава релативно јасно сагледавање начина на који студенти овог департмана доживљавају рад управе, административних служби и различитих облика ненаставне подршке.

Општи утисак који произилази из резултата и студентских коментара јесте да студенти социологије институцију посматрају као функционалан и стабилан систем, али истовремено показују релативно развијену осетљивост на питања организационе ефикасности, доступности информација и комуникације. У коментарима се уочава склоност ка ширем сагледавању институционалног функционисања, при чему студенти не процењују искључиво појединачне службе, већ и општи утисак организационе уређености система.

Табела 21 – Синтетички приказ резултата – Департман за социологију

Област	Просечна оцена
Рад управе	3,94
Библиотека	4,31
Служба за наставу и студентска питања	4,27
Рачунарски центар	4,12
Финансијска служба	4,15
Правна служба	4,09
Услови рада и одржавање простора	4,37
Укупни просек – Департман за социологију	4,18

9.1. Квантитативна анализа – Департман за социологију

Квантитативни резултати показују да студенти Департмана за социологију у целини позитивно вреднују рад ненаставних служби и услове функционисања Факултета. Просечне оцене крећу се у распону од 3,94 до 4,37, што указује на висок и релативно уједначен ниво задовољства у свим анализираним областима. Укупни просек износи 4,18, што овај подузорок позиционира изнад општег факултетског просека и указује на стабилну позитивну перцепцију институционалног функционисања.

Највише су оцењени:

- услови рада и одржавање простора (4,37),
- библиотека (4,31),
- служба за наставу и студентска питања (4,27).

Ови резултати показују да студенти посебно позитивно вреднују инфраструктурне услове, доступност литературе и организацију свакодневне административне подршке.

Високе оцене имају и:

- финансијска служба (4,15),
- рачунарски центар (4,12),
- правна служба (4,09).

Најнижу оцену има:

- рад управе (3,94).

Иако је реч о релативно најнижој вредности унутар подузорка, ова оцена и даље припада домену позитивних вредности и не указује на озбиљније незадовољство.

Разлика између највише и најниже оцене износи 0,43, што указује на релативно уједначену структуру резултата и одсуство већих осцилација у процени различитих сегмената система.

Посматрано у целини, квантитативни резултати показују да студенти социологије Факултет доживљавају као стабилан и функционалан систем подршке са релативно високим степеном организационе поузданости.

9.2. Анализа коментара студената Департмана за социологију

Квалитативна анализа коментара показује да студенти социологије институцију углавном посматрају кроз призму опште организације система, начина комуникације и доступности подршке у свакодневним студентским ситуацијама. За разлику од појединих других подузорака у којима доминирају непосреднији и практично оријентисани коментари, код студената социологије приметна је нешто израженија склоност ка ширем вредновању институционалне функционалности и организационе структуре.

Коментари у највећој мери нису негативно интонирани, али се уочава релативно јасна потреба за већом прегледношћу информација и ефикаснијом организацијом комуникације. Студенти повремено указују да поједине административне процедуре делују непотребно сложено или да информације нису увек довољно систематизоване, што може отежати сналажење у свакодневним административним обавезама. Посебно се издваја потреба за јаснијим и централизованијим моделом информисања.

Истовремено, у коментарима је видљиво да студенти позитивно вреднују однос запослених према студентима. Професионалност, коректност и спремност службеника да помогну студентима препознају се као значајан позитиван аспект институционалног функционисања. То указује да се евентуалне примедбе пре свега односе на организацију система, а не на квалитет непосредне комуникације са службама.

У домену дигиталних сервиса уочава се потреба за већом функционалношћу и бољом организацијом онлајн информација. Студенти очекују једноставнији приступ административним процедурама и прегледније дигитално окружење, нарочито када је реч о информацијама које се односе на студентске обавезе, рокове и административне поступке.

Посматрано у целини, коментари студената социологије показују да институцију доживљавају као стабилан и релативно добро организован систем, али

и као простор у коме постоји могућност даљег унапређења комуникационе структуре, прегледности информација и организационе ефикасности.

9.3. Упоредна анализа

Поређење резултата студената Департмана за социологију са агрегираним резултатима на нивоу Факултета показује висок степен подударности у општој позитивној процени рада ненаставних служби и услова студирања. Укупни просек од 4,18 указује да студенти овог департмана институционално функционисање вреднују нешто позитивније у односу на општи факултетски просек.

Као и код већине других департмана, највише су вредновани библиотека, услови рада и Служба за наставу и студентска питања. Ови сегменти система и на нивоу Факултета представљају стабилно позитивно оцењене области, али су код студената социологије додатно наглашени као важни елементи свакодневне студентске подршке и организационе стабилности.

С друге стране, рад управе и код овог подузорка остаје релативно најниже вреднована област, што је у складу са ширим факултетским трендом. Ипак, сама оцена 3,94 не указује на озбиљније незадовољство, већ пре на очекивање да административни процеси буду јаснији, транспарентнији и организационо ефикаснији.

Квалитативни коментари додатно потврђују овакву структуру резултата. За разлику од појединих других подузорака који нагласак стављају на непосредну доступност подршке, код студената социологије нешто је израженија усмереност ка широј организационој структури система и начину функционисања комуникационих механизма. У том смислу, овај подузорок показује релативно висок степен осетљивости на питања институционалне уређености и комуникационе функционалности.

Посматрано у целини, резултати показују да студенти Департмана за социологију институцију доживљавају као стабилан и функционалан систем, али истовремено препознају простор за даље унапређење организације комуникације, доступности информација и административне ефикасности.

9.4. SWOT анализа и предлог мера за унапређење

Резултати студената Департмана за социологију указују на висок степен општег задовољства радом ненаставних служби и условима функционисања Факултета. Истовремено, коментари студената показују да постоји потреба за већом организационом прегледношћу, систематичнијом комуникацијом и даљим поједностављењем административних процедура.

SWOT анализа – Департман за социологију

Снаге	Слабости
<p>Високо оцењени услови рада и инфраструктура (4,37)</p> <p>Високо вреднована библиотека (4,31)</p> <p>Високо оцењена Служба за наставу и студентска питања (4,27)</p> <p>Висок укупан просек (4,18)</p> <p>Позитивна перцепција професионалности служби</p>	<p>Потреба за већом прегледношћу информација</p> <p>Поједине административне процедуре делују сложено</p> <p>Простор за унапређење дигиталне комуникације</p> <p>Недовољна систематизованост појединих информација</p> <p>Потреба за функционалнијом организацијом комуникације</p>
Могућности	Претње
<p>Даље унапређење организације информисања</p> <p>Оптимизација административних процедура</p> <p>Развој функционалнијег дигиталног окружења</p> <p>Јачање комуникације између служби и студената</p> <p>Очување добрих пракси високо оцењених служби</p>	<p>Раст очекивања студената у погледу ефикасности</p> <p>Потенцијална неусклађеност информација</p> <p>Задржавање сложенијих процедура</p> <p>Спорији проток информација</p> <p>Смањена прегледност административног система</p>

Полазећи од добијених резултата, мере унапређења требало би усмерити пре свега ка већој прегледности административних процедура, јаснијој организацији информација и функционалнијој комуникацији између студената и служби. Студенти овог департмана показују релативно високу осетљивост на питања организационе ефикасности и комуникационе структуре, због чега је важно да административни механизми буду транспарентнији, једноставнији и лакши за коришћење. Посебно је значајно да информације које се односе на студентске обавезе, рокове и административне поступке буду јасно систематизоване и лако доступне, како би се смањила могућност нејасноћа и додатног административног оптерећења студената.

Пожељно је додатно унапредити дигиталне сервисе, централизовати најважније административне информације и обезбедити лакши приступ процедурама које се односе на свакодневне студентске обавезе. У том смислу, корисно би било развити прегледнији модел дигиталног информисања и унапредити комуникационе канале кроз које студенти добијају административна обавештења. Истовремено, важно је очувати висок ниво квалитета у областима које

су већ високо вредноване, пре свега у домену библиотеке, услова рада и студентске подршке, јер управо ови сегменти представљају најстабилније позитивне елементе система и значајно доприносе укупно позитивној перцепцији институције.

10. Департман за србистику

Анализа резултата анкете за студенте Департмана за србистику заснована је на узорку од 51 студентског изјашњавања. Величина овог подузорка омогућава релативно поуздан увид у начин на који студенти процењују рад управе, административних служби и различите облике ненаставне подршке на Факултету.

Резултати показују да студенти србистике институцију у целини доживљавају као стабилан и функционалан систем, при чему се посебно издваја позитивна перцепција услова рада, доступности литературе и организације студентске подршке. Истовремено, у коментарима студената уочава се потреба за већом организационом прегледношћу и јаснијом комуникацијом у домену административних процедура и информисања студената.

Табела 22 – Синтетички приказ резултата – Департман за србистику

Област	Просечна оцена
Рад управе	3,96
Библиотека	4,36
Служба за наставу и студентска питања	4,30
Рачунарски центар	4,15
Финансијска служба	4,18
Правна служба	4,11
Услови рада и одржавање простора	4,41
Укупни просек – Департман за србистику	4,21

10.1. Квантитативна анализа – Департман за србистику

Квантитативни резултати показују да студенти Департмана за србистику у целини позитивно вреднују рад ненаставних служби и услове функционисања Факултета. Просечне оцене крећу се у распону од 3,96 до 4,41, што указује на висок и релативно уједначен ниво задовољства у свим анализираним областима. Укупни просек износи 4,21, што овај подузорок позиционира изнад општег факултетског просека и указује на стабилну позитивну перцепцију институционалног функционисања.

Највише су оцењени:

- услови рада и одржавање простора (4,41),
- библиотека (4,36),
- служба за наставу и студентска питања (4,30).

Ови резултати показују да студенти посебно позитивно вреднују инфраструктурне услове, доступност литературе и организацију свакодневне административне подршке.

Високе оцене имају и:

- финансијска служба (4,18),
- рачунарски центар (4,15),
- правна служба (4,11).

Најнижу оцену има:

- рад управе (3,96).

Иако је реч о релативно најнижој вредности унутар подузорка, ова оцена и даље припада домену позитивних вредности и не указује на озбиљније незадовољство.

Разлика између највише и најниже оцене износи 0,45, што указује на релативно уједначену структуру резултата и одсуство већих осцилација у процени различитих сегмената система.

Посматрано у целини, квантитативни резултати показују да студенти србистике Факултет доживљавају као стабилан и функционалан систем подршке са релативно високим степеном организационе поузданости.

10.2. Анализа коментара студената Департмана за србистику

Коментари студената србистике показују да се институција у највећој мери доживљава као организовано и стабилно окружење у коме су основни облици студентске подршке доступни и функционални. Утисак који се издваја из квалитативног материјала јесте да студенти у великој мери цене непосредност комуникације и професионалан однос служби према студентима, што значајно утиче на укупно позитивну перцепцију система.

Истовремено, уочава се да студенти посебну пажњу посвећују питањима јасноће административних процедура и начина на који се информације пласирају студентима. Поједини коментари указују да административне информације нису

увек довољно систематизоване или лако доступне, због чега се јавља потреба за прегледнијим и функционалнијим моделом информисања. У том смислу, студенти показују очекивање да комуникација буде бржа, јаснија и организационо усклађенија.

Коментари такође указују да студенти позитивно вреднују љубазност и доступност запослених у службама. У више наврата се препознаје спремност службеника да помогну студентима и обезбеде неопходне информације, што значајно доприноси укупном осећају институционалне стабилности. Због тога се већина критичких осврта односи пре свега на организацију процедура и комуникационих механизма, а не на квалитет непосредног односа између студената и служби.

У области дигиталне комуникације уочава се потреба за функционалнијим и прегледнијим системом информисања. Студенти очекују једноставнији приступ административним процедурама, већу ажурност информација и бољу организацију дигиталног окружења, нарочито у сегменту који се односи на свакодневне студентске обавезе.

Посматрано у целини, коментари студената србистике указују на стабилну позитивну перцепцију институције, али и на постојање простора за даље унапређење комуникационе организације, доступности информација и административне ефикасности.

10.3. Упоредна анализа

Поређење резултата студената Департмана за србистику са агрегираним резултатима на нивоу Факултета показује висок степен подударности у општој позитивној процени рада ненаставних служби и услова студирања. Укупни просек од **4,21** указује да студенти овог департмана институционално функционисање вреднују нешто позитивније у односу на општи факултетски просек.

Као и код већине других департмана, највише су вредновани библиотека, услови рада и Служба за наставу и студентска питања. Ови сегменти система и на нивоу Факултета представљају стабилно позитивно оцењене области, али су код студената србистике додатно наглашени као важни елементи свакодневне студентске подршке и организационе стабилности.

С друге стране, рад управе и код овог подузорка остаје релативно најниже вреднована област, што је у складу са ширим факултетским трендом. Ипак, сама оцена 3,96 не указује на озбиљније незадовољство, већ пре на потребу за већом транспарентношћу и организационом прегледношћу административних процедура.

Квалитативни део анализе додатно потврђује овакву структуру резултата. Студенти србистике у већој мери наглашавају значај јасне комуникације, доступности информација и ефикасности административног система, што указује на релативно висок степен осетљивости на организационе аспекте функционисања институције.

Посматрано у целини, резултати показују да студенти Департмана за србистику институцију доживљавају као стабилан и функционалан систем подршке, али истовремено препознају простор за даље унапређење комуникације, организације информација и административне ефикасности.

10.4. SWOT анализа и предлог мера за унапређење

Резултати студената Департмана за србистику указују на висок степен општег задовољства радом ненаставних служби и условима функционисања Факултета. Истовремено, коментари студената показују да постоји потреба за већом организационом прегледношћу, јаснијим моделом информисања и функционалнијом комуникацијом између студената и административних служби.

SWOT анализа – Департман за србистику

Снаге	Слабости
<p>Високо оцењени услови рада и инфраструктура (4,41)</p> <p>Високо вреднована библиотека (4,36)</p> <p>Високо оцењена Служба за наставу и студентска питања (4,30)</p> <p>Висок укупан просек (4,21)</p> <p>Позитивна перцепција професионалности служби</p>	<p>Потреба за већом прегледношћу информација</p> <p>Поједине административне процедуре делују сложено</p> <p>Простор за унапређење дигиталне комуникације</p> <p>Недовољна систематизованост појединих информација</p> <p>Потреба за функционалнијом организацијом комуникације</p>
Могућности	Претње
<p>Даље унапређење организације информисања</p> <p>Оптимизација административних процедура</p> <p>Развој функционалнијег дигиталног окружења</p> <p>Јачање комуникације између служби и студената</p> <p>Очување добрих пракси високо оцењених служби</p>	<p>Раст очекивања студената у погледу ефикасности</p> <p>Потенцијална неусклађеност информација</p> <p>Задржавање сложенијих процедура</p> <p>Спорији проток информација</p> <p>Смањена прегледност административног система</p>

Полазећи од добијених резултата, мере унапређења требало би усмерити пре свега ка већој прегледности административних процедура, јаснијој организацији информација и функционалнијој комуникацији између студената и служби. Студенти србистике посебно вреднују доступност подршке и јасноћу комуникације, због чега је важно да административни механизми буду једноставнији, транспарентнији и лакши за коришћење.

Пожељно је додатно унапредити дигиталне сервисе, централизовати најважније административне информације и обезбедити лакши приступ процедурама које се односе на свакодневне студентске обавезе. Истовремено, важно је очувати висок ниво квалитета у областима које су већ високо вредноване, пре свега у домену библиотеке, услова рада и студентске подршке, јер управо ови сегменти представљају најстабилније позитивне елементе система.

Такође, корисно би било додатно унапредити координацију комуникације између различитих служби, како би студенти на једноставнији и бржи начин долазили до потребних информација. Коментари студената указују да се позитивна перцепција институције у великој мери ослања на осећај организационе стабилности и доступности подршке, због чега би даље унапређење комуникационих канала, ажурности информација и функционалности административног система могло додатно допринети јачању укупног студентског задовољства.

11. Департман за филозофију

Анализа резултата анкете за студенте Департмана за филозофију заснована је на узорку од 13 студентских изјашњавања. Иако је реч о релативно малом подзору, добијени резултати ипак омогућавају увид у основне тенденције студентске перцепције рада ненаставних служби и услова функционисања Факултета.

Специфичност овог подзорка огледа се у релативно уједначеним оценама и умерено критичком приступу у коментарима студената. За разлику од неких бројнијих департмана, код студената филозофије уочава се нешто наглашенија усмереност ка општем утиску институционалне уређености, транспарентности и смислености организације система. Истовремено, коментари не указују на изражено незадовољство, већ пре на потребу за додатним организационим и комуникационим унапређењем.

Табела 23 – Синтетички приказ резултата – Департман за филозофију

Област	Просечна оцена
Рад управе	3,92
Библиотека	4,40
Служба за наставу и студентска питања	4,28
Рачунарски центар	4,10
Финансијска служба	4,14
Правна служба	4,07
Услови рада и одржавање простора	4,43
Укупни просек – Департман за филозофију	4,19

11.1. Квантитативна анализа – Департман за филозофију

Квантитативни резултати показују да студенти Департмана за филозофију у целини позитивно вреднују рад ненаставних служби и услове функционисања Факултета. Просечне оцене крећу се у распону од 3,92 до 4,43, што указује на висок и релативно уједначен ниво задовољства у свим анализираним областима. Укупни просек износи 4,19, што овај подузорок позиционира изнад општег факултетског просека и указује на стабилну позитивну перцепцију институционалног функционисања.

Највише су оцењени:

- услови рада и одржавање простора (4,43),
- библиотека (4,40),
- служба за наставу и студентска питања (4,28).

Ови резултати показују да студенти посебно позитивно вреднују инфраструктурне услове, доступност литературе и организацију свакодневне административне подршке.

Високе оцене имају и:

- финансијска служба (4,14),
- рачунарски центар (4,10),
- правна служба (4,07).

Најнижу оцену има:

- рад управе (3,92).

Иако је реч о релативно најнижој вредности унутар подузорка, ова оцена и даље припада домену позитивних вредности и не указује на озбиљније незадовољство.

Разлика између највише и најниже оцене износи 0,51, што указује на релативно уједначену структуру резултата и одсуство већих осцилација у процени различитих сегмената система.

Посматрано у целини, квантитативни резултати показују да студенти филозофије Факултет доживљавају као стабилан и функционалан систем подршке са релативно високим степеном организационе поузданости.

11.2. Анализа коментара студената Департмана за филозофију

Коментари студената филозофије показују да се институционално функционисање не посматра искључиво кроз непосредно административно искуство, већ и кроз шири утисак организационе смислености и кохерентности система. У том смислу, студенти овог департмана у већој мери обраћају пажњу на јасноћу процедура, начин комуникације и усклађеност различитих сегмената институционалне подршке.

Уочљиво је да студенти позитивно вреднују доступност и професионалност запослених у службама. Коментари указују да се љубазност, коректан однос и спремност на сарадњу препознају као важан елемент позитивне перцепције институције. Управо због тога већина критичких осврта није усмерена ка самим службама, већ пре ка начину организације административних процеса и комуникационих механизма.

Поједини коментари указују на потребу за већом систематичношћу у организацији информација и једноставнијим приступом административним процедурама. Студенти повремено указују да поједине информације нису довољно прегледне или да је комуникација између различитих административних сегмената недовољно усклађена. Иако ове примедбе нису доминантно негативне, оне показују да студенти очекују функционалнији и организационо прецизнији систем.

У домену дигиталне комуникације и административног информисања уочава се потреба за већом ажурношћу и јаснијом организацијом онлајн садржаја. Студенти показују очекивање да информације буду лакше доступне и комуникационо једноставније структурисане, нарочито у сегменту који се односи на административне процедуре и студентске обавезе.

Посматрано у целини, квалитативна анализа показује да студенти филозофије институцију доживљавају као стабилан и функционалан систем, али истовремено показују релативно изражену осетљивост на питања организационе јасноће, транспарентности и комуникационе ефикасности.

11.3. Упоредна анализа

Поређењем резултата студената Департмана за филозофију са агрегираним резултатима на нивоу Факултета уочава се висок степен подударности у општој позитивној процени рада ненаставних служби и услова студирања. Укупни просек од **4,19** показује да студенти овог департмана институционално функционисање вреднују нешто позитивније у односу на општи факултетски просек.

Као и код већине других департмана, највише су вредновани библиотека, услови рада и Служба за наставу и студентска питања. Ови сегменти система и на нивоу Факултета представљају стабилно позитивно оцењене области, али су код студената филозофије додатно наглашени као значајни елементи квалитетног студентског окружења и институционалне стабилности.

С друге стране, рад управе и код овог подузорка остаје релативно најниже вреднована област, што је у складу са ширим факултетским трендом. Ипак, сама оцена 3,92 не указује на озбиљније незадовољство, већ пре на очекивање да административни процеси буду јаснији, транспарентнији и организационо уређенији.

Квалитативна анализа додатно потврђује овакву структуру резултата. Студенти филозофије у већој мери наглашавају значај организационе кохерентности и јасне комуникационе структуре, што овај подузорак донекле издваја у односу на друге департмане. За разлику од коментара који су искључиво практично оријентисани, код овог подузорка уочава се нешто шири рефлексija о начину функционисања институционалног система у целини.

Посматрано у целини, резултати показују да студенти Департмана за филозофију институцију доживљавају као стабилан и функционалан систем подршке, али истовремено препознају простор за даље унапређење организације комуникације, административне транспарентности и доступности информација.

11.4. SWOT анализа и предлог мера за унапређење

Резултати студената Департмана за филозофију указују на висок степен општег задовољства радом ненаставних служби и условима функционисања Факултета. Истовремено, коментари студената показују да постоји потреба за већом организационом јасноћом, функционалнијом комуникацијом и прегледнијим моделом информисања студената.

SWOT анализа – Департман за филозофију

Снаге	Слабости
Високо оцењени услови рада и инфраструктура (4,43) Високо вреднована библиотека (4,40) Високо оцењена Служба за наставу и студентска питања (4,28) Висок укупан просек (4,19) Позитивна перцепција професионалности служби	Потреба за већом прегледношћу информација Поједине административне процедуре делују сложено Простор за унапређење дигиталне комуникације Недовољна систематизованост појединих информација Потреба за функционалнијом организацијом комуникације
Могућности	Претње
Даље унапређење организације информисања Оптимизација административних процедура Развој функционалнијег дигиталног окружења Јачање комуникације између служби и студената Очување добрих пракси високо оцењених служби	Раст очекивања студената у погледу ефикасности Потенцијална неусклађеност информација Задржавање сложенијих процедура Спорији проток информација Смањена прегледност административног система

Полазећи од добијених резултата, мере унапређења требало би усмерити пре свега ка већој организационој прегледности, јаснијој структури административних информација и функционалнијој комуникацији између студената и служби. Студенти филозофије показују релативно висок степен осетљивости на питања институционалне кохерентности и организационе јасноће, због чега је важно да административни механизми буду транспарентнији, систематичнији и једноставнији за коришћење.

Пожељно је додатно унапредити дигиталне сервисе, централизовати најважније административне информације и обезбедити прегледнији приступ процедурама које се односе на свакодневне студентске обавезе. Истовремено, важно је очувати висок ниво квалитета у областима које су већ високо вредноване, пре свега у домену библиотеке, услова рада и студентске подршке, јер управо ови сегменти представљају најстабилније позитивне елементе система.

12. Департман за француски језик и књижевност

Анализа резултата анкете за студенте Департмана за француски језик и књижевност заснована је на узорку од 20 студентских изјашњавања. Иако овај подузорок није бројчано велики, добијени резултати ипак омогућавају релативно јасно сагледавање начина на који студенти овог департмана процењују функционисање ненаставних служби, организацију подршке и опште услове студирања.

Општа структура резултата показује висок степен позитивне перцепције институционалног функционисања. Истовремено, уочава се да студенти француског језика и књижевности посебно вреднују стабилност организације, доступност подршке и квалитет услова рада. Коментари студената углавном нису изразито критички интонирани, али указују на потребу за већом комуникационом прегледношћу и једноставнијим приступом административним информацијама.

Табела 24 – Синтетички приказ резултата – Департман за француски језик и књижевност

Област	Просечна оцена
Рад управе	4,02
Библиотека	4,45
Служба за наставу и студентска питања	4,36
Рачунарски центар	4,18
Финансијска служба	4,24
Правна служба	4,13
Услови рада и одржавање простора	4,48
Укупни просек – Департман за француски језик и књижевност	4,27

12.1. Квантитативна анализа – Департман за француски језик и књижевност

Квантитативни резултати показују да студенти Департмана за француски језик и књижевност у целини позитивно вреднују рад ненаставних служби и услове функционисања Факултета. Просечне оцене крећу се у распону од 4,02 до 4,48, што указује на висок и релативно уједначен ниво задовољства у свим анализираним областима. Укупни просек износи 4,27, што овај подузорок позиционира изнад општег факултетског просека и указује на веома стабилну позитивну перцепцију институционалног функционисања.

Највише су оцењени:

- услови рада и одржавање простора (4,48),
- библиотека (4,45),
- служба за наставу и студентска питања (4,36).

Ови резултати показују да студенти посебно позитивно вреднују инфраструктурне услове, доступност литературе и организацију свакодневне административне подршке.

Високе оцене имају и:

- финансијска служба (4,24),
- рачунарски центар (4,18),
- правна служба (4,13).

Најнижу оцену има:

- рад управе (4,02).

Иако је реч о релативно најнижој вредности унутар подузорка, ова оцена и даље припада домену високих позитивних вредности и не указује на озбиљније незадовољство.

Разлика између највише и најниже оцене износи 0,46, што указује на релативно уједначену структуру резултата и одсуство већих осцилација у процени различитих сегмената система.

Посматрано у целини, квантитативни резултати показују да студенти француског језика и књижевности Факултет доживљавају као стабилан и функционалан систем подршке са високим степеном организационе поузданости.

12.2. Анализа коментара студената Департмана за француски језик и књижевност

Квалитативна анализа коментара показује да студенти овог департмана институцију углавном доживљавају као добро организовано окружење у коме су основни облици студентске подршке доступни и функционални. У коментарима доминира утисак институционалне стабилности и коректне комуникације са службама, док су критички осврти углавном усмерени ка појединим организационим и комуникационим аспектима система.

Посебно је уочљиво да студенти позитивно вреднују љубазност и професионалност запослених у службама. У више коментара се препознаје спремност запослених да студентима пруже неопходну помоћ и информације, што значајно утиче на укупно позитивну перцепцију институције. Истовремено, уочава се да студенти очекују већу систематичност у организацији административних информација и јасније комуникационе канале.

Поједини коментари указују на потребу за већом прегледношћу информација које се односе на административне процедуре, рокове и студентске обавезе. Иако студенти углавном не доводе у питање функционалност система, уочава се потреба за једноставнијим и прецизније организованим моделом информисања, нарочито у дигиталном окружењу.

У области дигиталних сервиса и административне комуникације приметна су умерено изражена очекивања у погледу брзине комуникације, доступности информација и прегледности онлајн садржаја. Студенти показују потребу за јаснијим и функционалнијим моделом дигиталног информисања, али ове примедбе немају изразито негативан карактер.

Посматрано у целини, коментари студената француског језика и књижевности указују на стабилну позитивну перцепцију институције, уз умерено изражену потребу за даљим унапређењем организације комуникације и доступности информација.

12.3. Упоредна анализа

Поређењем резултата студената Департмана за француски језик и књижевност са агрегираним резултатима на нивоу Факултета уочава се висок степен подударности у општој позитивној процени рада ненаставних служби и услова студирања. Укупни просек од 4,27 показује да студенти овог департмана институционално функционисање вреднују нешто позитивније у односу на општи факултетски просек.

Као и код већине других департмана, највише су вредновани библиотека, услови рада и Служба за наставу и студентска питања. Ови сегменти система и на нивоу Факултета представљају стабилно позитивно оцењене области, али су код студената француског језика и књижевности додатно наглашени као важни елементи квалитетног студентског окружења и организационе стабилности.

С друге стране, рад управе и код овог подузорка остаје релативно најниже вреднована област, што је у складу са ширим факултетским трендом. Ипак, сама оцена 4,02 и даље представља високу позитивну вредност и не указује на озбиљније незадовољство, већ пре на очекивање да комуникација и организација административних процедура буду још прегледније и ефикасније.

Квалитативна анализа додатно потврђује овакву структуру резултата. Коментари студената овог департмана у највећој мери имају конструктиван карактер и усмерени су ка постепеном унапређењу организације комуникације и доступности информација, без довођења у питање опште стабилности и квалитета система.

Посматрано у целини, резултати показују да студенти Департмана за француски језик и књижевност институцију доживљавају као стабилан и добро организован систем подршке, уз релативно висок степен поверења у функционисање ненаставних служби.

12.4. SWOT анализа и предлог мера за унапређење

Резултати студената Департмана за француски језик и књижевност указују на висок степен општег задовољства радом ненаставних служби и условима функционисања Факултета. Истовремено, коментари студената показују да постоји простор за додатно унапређење организације комуникације, прегледности информација и функционалности административних процедура.

SWOT анализа – Департман за француски језик и књижевност

Снаге	Слабости
<p>Високо оцењени услови рада и инфраструктура (4,48) Високо вреднована библиотека (4,45) Високо оцењена Служба за наставу и студентска питања (4,36) Висок укупан просек (4,27) Позитивна перцепција професионалности служби</p>	<p>Потреба за већом прегледношћу информација Поједине административне процедуре делују сложено Простор за унапређење дигиталне комуникације Недовољна систематизованост појединих информација Потреба за функционалнијом организацијом комуникације</p>
Могућности	Претње
<p>Даље унапређење организације информисања Оптимизација административних процедура Развој функционалнијег дигиталног окружења Јачање комуникације између служби и студената Очување добрих пракси високо оцењених служби</p>	<p>Раст очекивања студената у погледу ефикасности Потенцијална неусклађеност информација Задржавање сложенијих процедура Спорији проток информација Смањена прегледност административног система</p>

Полазећи од добијених резултата, мере унапређења требало би усмерити пре свега ка већој прегледности административних процедура, јаснијој организацији информација и функционалнијој комуникацији између студената и служби. Студенти овог департмана посебно вреднују стабилност система и доступност подршке, због чега је важно да административни механизми буду још транспарентнији, једноставнији и лакши за коришћење.

Пожељно је додатно унапредити дигиталне сервисе, централизовати најважније административне информације и обезбедити лакши приступ процедурама које се односе на свакодневне студентске обавезе. Истовремено, важно је очувати висок ниво квалитета у областима које су већ високо вредноване, пре свега у домену библиотеке, услова рада и студентске подршке, јер управо ови сегменти представљају најстабилније позитивне елементе система.

13. Центар за образовање наставника

Анализа резултата за студенте који су у анкети навели „Центар за образовање наставника“ заснована је на веома малом узорку од свега три студентска изјашњавања. Због тако ограниченог броја одговора није могуће спровести прецизну и методолошки поуздану квантитативну и квалитативну анализу као у случају већих департманских подузорака, па добијене резултате треба тумачити искључиво оријентационо и са одређеним степеном методолошког опреза. Наиме, код овако малих подузорака и појединачне оцене могу значајније утицати на укупан просек и општу структуру резултата, због чега овакви налази немају исту аналитичку стабилност као резултати добијени на бројнијим студентским групама.

Ипак, и поред малог узорка, уочава се да се ставови ових студената у највећој мери уклапају у општи факултетски тренд. Резултати указују на претежно позитивну перцепцију функционисања ненаставних служби, посебно у домену услова рада, доступности подршке и општег институционалног функционисања. Студенти не исказују израженије незадовољство радом служби, што указује да се институција и у оквиру овог подузорка доживљава као релативно стабилан и функционалан систем подршке студентима.

Истовремено, као и код већине других студентских подузорака, уочава се нешто критичнији однос према организацији административне комуникације и прегледности појединих процедура. Овај аспект се и у оквиру шире факултетске анализе издваја као област у којој студенти показују највећа очекивања у погледу транспарентности, доступности информација и ефикасности комуникације.

Посматрано у целини, иако овај подузорок није довољно бројан за извођење чвршћих аналитичких закључака, добијени резултати не одступају значајније од опште структуре резултата на нивоу Факултета и у великој мери прате доминантне трендове који су уочени и код већих депарتمانских група. Управо због тога ови резултати могу имати допунски и илустративни значај у оквиру шире анализе студентске перцепције рада управе и ненаставне подршке на Факултету.

ЗАКЉУЧАК

Резултати спроведене анкете показују да студенти Филозофског факултета у Нишу у целини позитивно вреднују рад управе, ненаставних служби и опште услове функционисања институције. Анализа агрегираних резултата, као и издвојених депарتمانских подузорока, указује на стабилну позитивну перцепцију институционалног окружења, при чему су посебно високо вредновани библиотека, услови рада и одржавање простора, као и Служба за наставу и студентска питања. Ови сегменти система у највећој мери представљају стабилне и препознате елементе студентске подршке и организационе поузданости Факултета.

Истовремено, анализа је показала да се у већини подузорока као релативно најосетљивија област издваја рад управе, пре свега у домену комуникационе прегледности, доступности информација и организације административних процедура. Ипак, чак и у овим сегментима резултати се углавном налазе у оквиру позитивних вредности, што указује да студенти институцију не доживљавају као нефункционалан систем, већ пре као простор у коме постоји потреба за даљом организационом и комуникационом оптимизацијом.

Квалитативна анализа студентских коментара додатно је потврдила резултате квантитативног дела истраживања. Коментари студената показују да студенти у највећој мери препознају професионалност, доступност и коректност запослених у службама, али истовремено очекују већу систематичност у организацији информација, функционалније комуникационе канале и једноставније административне процедуре. Посебно је уочљива потреба за унапређењем дигиталног информисања, већом транспарентношћу процедура и лакшим приступом административним садржајима који су значајни за свакодневно студентско функционисање.

Упоредне анализе департамана показале су да, упркос извесним разликама у интензитету процена, постоји висок степен подударности у општој структури студентске перцепције. Већина департамана показује сличан образац вредновања

појединих сегмената система, што указује на релативно стабилно и уједначено институционално функционисање на нивоу Факултета. Истовремено, департманске специфичности омогућиле су прецизније сагледавање различитих студентских очекивања и области у којима постоји простор за циљана унапређења.

Посматрано у целини, резултати анкете показују да Филозофски факултет студенти доживљавају као стабилно, функционално и организационо поуздано институционално окружење. Истовремено, анализа указује да постоји простор за даље унапређење административне ефикасности, комуникационе структуре и доступности информација, посебно у домену дигиталних сервиса и организације студентског информисања. Управо због тога резултати ове анализе могу представљати важну основу за планирање будућих мера унапређења квалитета, са циљем очувања стабилних позитивних елемената система и постепеног унапређења области које студенти критички сагледавају.

Извештај саставили:

Марјан Милчић, технички секретар Центра _____

Доц. др Иван Николић, управник Центра _____