

POBOLJŠANJE USTROJA I UČINKOVITOSTI RADA STUDENTSKE SLUŽBE NA PRIMJERU SVEUČILIŠTA SJEVER, SVEUČILIŠNOG CENTRA VARAŽDIN

IMPROVEMENT OF THE STRUCTURE AND EFFICACY ON THE EXAMPLE OF UNIVERSITY NORTH'S STUDENT OFFICE, UNIVERSITY CENTER VARAŽDIN

Sandra Cvetko, Anica Hunjet, Živko Kondić

Pregledni članak

Sažetak: Rad predstavlja segment istraživanja koje je provedeno s ciljem boljeg ustroja i efikasnosti rada studentske službe na Sveučilištu Sjever. Nakon uočavanja i definiranja problema za ovo istraživanje pristupilo se prikupljanju podataka i informacija, kako bi se došlo do spoznaje o trenutnom stanju. Prikupljeni podaci iz različitih izvora (arhiva studentske službe, dokumenti Sveučilišta Sjever, mišljenja nastavnika, asistenata i vanjskih suradnika) su analizirani, odnosno provedeno je proučavanje utvrđenog stanja kako bi se došlo do prijedloga za ostvarenje cilja koji je postavljen pred ovo istraživanje. Pri tome su korišteni različiti alati i metode kako bi se uočila optimalna varijanta rješenja prema prethodno definiranim kriterijima i mjerilima. Na kraju se ukratko opisuju zaključci za poboljšanje ustroja, efikasnosti i učinkovitosti rada studentske službe. Ne daju se rješenje u vidu konačnog oblikovanja i putokaza za bolji rad već se otvara mogućnost za daljnji rad na ovome projektu.

Ključne riječi: ustroj, efikasnost, studentska služba, reorganizacija

Review article

Abstract: This paper contains a segment of a research conducted with the goal of better structure and efficacy of University North's student office. After perceiving and defining the problem, the data and information was gathered to perceive the current situation. The data collected from various sources (student office archives, University North's documents, opinions of the teaching staff, teaching assistants and part-time lecturers) was analysed, respectively the existing situation was analysed so that a proposition to reach the goal set for this research could be made. To achieve this, different tools and methods were used to spot the optimal variant of the solution according to before defined criteria and benchmarks. At the end the conclusions are briefly addressed for the improvement of the structure, efficacy and effectiveness of the student office. The solutions are not given as a final way of organization and pointers for a better functioning, but the option for further work on this project is opened.

Key words: structure, efficacy, student office, reorganization

1. UVOD

Organizacija je skupina ljudi koja svojim naporom omogućuje ostvarenje nekog zajedničkog cilja. Bilo koja organizacija (proizvodna ili uslužna) ne može se zamisliti i poslovati te opstati na tržištu ukoliko ne vodi računa o pravilnom, pravovremenom i kvalitetnom odabiru organizacijske strukture, ali i održavanju i unapređenju iste [3].

Sukladno rečenom i u organizaciji Sveučilišta Sjever uočavaju se različiti problemi koji sputavaju njegovu učinkovitost. Studentska služba kao jedna od organizacijskih cjelina doprinosi njegovom radu i vrlo je bitna za ukupno zadovoljstvo svih dionika.

Dugogodišnjim radom u studentskoj službi te prethodnim spoznajama, uočilo se da efikasnost poslova koje obavlja studentske službe nisu na očekivanoj i

zahtijevanoj razini, odnosno da je moguće preustrojem i nekim poboljšanjima podići njenu efikasnost.

S tom idejom se krenulo u ovo istraživanje gdje su definirani ciljevi i hipoteze.

2. ISTRAŽIVAČKE HIPOTEZE I CILJEVI

U radu su definirane jedna nulta i dvije pomoćne hipoteze:

- H₀- Potrebna je reorganizacija studentske službe Sveučilišta Sjever kako bi njenu efektivnost i učinkovitost podigli na višu razinu;
- H₁- Preustrojem studentske službe Sveučilišta Sjever povećalo bi se zadovoljstvo studenata, nastavnika, odnosno svih dionika.

H₂- Preustrojem studentske službe povećala bi se kvaliteta usluge i ubrzali bi se svi procesi rada.

Opći cilj istraživanja je potvrđivanje ili odbacivanje definiranih hipoteza, a pojedinačni ciljevi su definirani kroz:

- definiranje prijedloga za poboljšanje ustroja studentske službe,
- uočavanje najbitnijih faktora koji djeluju na njezinu efikasnost,
- utvrđivanje svih ključnih resursa za efikasno funkcioniranje, te
- prepoznavanje boljeg ustroja i organizacije rada (ljudi, prostor, vrijeme, financije i dr.).

3. TRENUTNI USTROJ STUDENTSKE SLUŽBE SVEUČILIŠTA SJEVER

Sveučilište Sjever kroz svoja dva sveučilišna centra u Koprivnici i Varaždinu provodi sveučilišne i stručne studije. Kao što je prikazano na slici 1. studentska služba je organizirana kroz tri organizacijske jedinice [4]:

1. Studentska služba Sveučilišnog centra Koprivnica:

- za dva preddiplomska sveučilišna studija:
 - Novinarstvo
 - Medijski dizajn
- i jedan preddiplomski stručni studij
 - Poslovanje i menadžment u medijima

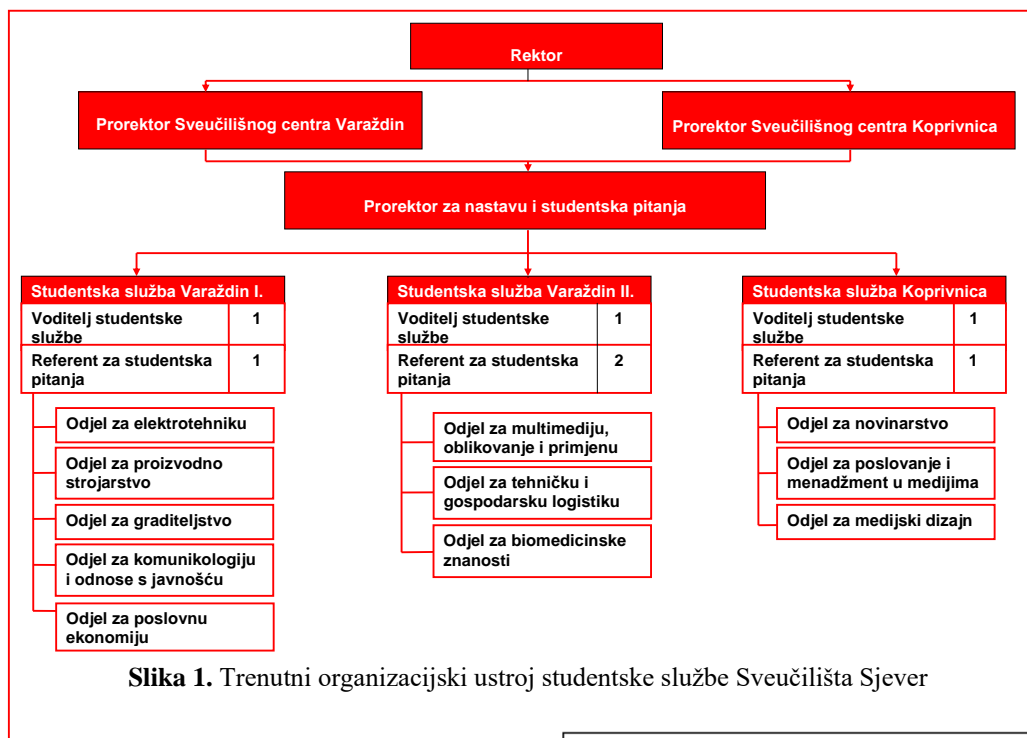
2. Studentska služba Sveučilišnog centra Varaždin:

Studentska služba I

- za preddiplomske stručne studije:
 - Elektrotehnika
 - Proizvodno strojarstvo
 - Graditeljstvo
- za diplomatske sveučilišne studije:
 - Poslovna ekonomija
 - Komunikologija i odnosi s javnošću

Studentska služba II

- za preddiplomske stručne studije:



4. ISTRAŽIVANJE I PROUČAVANJE TRENUTNOG STANJA

Jedna od korištenih metoda u ovom istraživanju bila je metoda ankete (slika 2) koja se temelji na znanstveno odabranom uzorku i to u najrazličitijim situacijama [2].

Za tu potrebu posebno su oblikovani anketni listići vodeći računa o njegovoj koncepciji, populaciji, uzorku, oblikovanju pitanja, načinu prikupljanja i obradi podataka.

Istraživanje je provedeno u dva dijela i to kroz anketiranje i analizu odgovora od strane nastavnika i asistenata te anketiranje i analizu odgovora od strane studenata.



4.1. Rezultati i analiza nastavničke ankete

Anketirano je 56 nastavnika koji predaju na Sveučilištu Sjever, odnosno u Sveučilišnom centru Varaždin. Sudjelovanje je bilo dragovoljno i anonimno, a nastavnici su usmenim putem, prije popunjavanja ankete bili obaviješteni o cilju i značaju istraživanja.

Od ukupnog uzorka, odnosno od 56 nastavnika upitnik je pravilno i potpuno ispunilo njih 50 što je bilo zadovoljavajuće za daljnje istraživanje i rad.

Za dobivanje podataka korišten je polustrukturiran anketni upitnik od četiri dijela. Prvi dio upitnika odnosi se na opće podatke vezane uz komunikaciju sa studentskom službom koji su prikazani s rezultatima u tablici 1.

Tablica 1. Anketa i sumirani odgovori nastavnika i asistenata za ocjenu njihovog zadovoljstva radom studentske službe

Zaposleni ste na Sveučilištu Sjever:	u stalnom radnom odnosu	47	83,93%
	kao vanjski suradnik	9	16,07%
Na koji način najčešće kontaktirate studentsku službu:	osobnim dolaskom	29	51,79%
	e-mailom	8	14,29%
	telefonom	4	7,14%
	kombinirani odgovori	14	25,00%
	nije odgovoreno na pitanje	1	1,78%
U studentsku službu dolazite:	jedanput tjedno	23	41,07%
	više puta tjedno	17	30,36%
	jedanput mjesečno	16	28,57%
Vrijeme zadržavanja u studentskoj službi:	do 5 minuta	35	62,50%
	od 5 - 15 minuta	19	33,93%
	više od 15 minuta	2	3,57%
Odgovaralo bi vam da studentska služba radi:	od 9:00 - 13:00 sati	14	25,00%
	od 12:00 - 16:00 sati	13	23,21%
	od 13:00 - 17:00 sati	14	25,00%
	od 16:00 - 20:00 sati	1	1,79%
Vaši prijedlozi za rad ukoliko Vam ponuđeni termini ne odgovaraju:	cijeli dan	5	8,93%
	jutarnji termin (do 16:00)	2	3,57%
	popodnevni termin (do 20:00)	4	7,14%
	nije odgovoreno na pitanje	3	5,36%

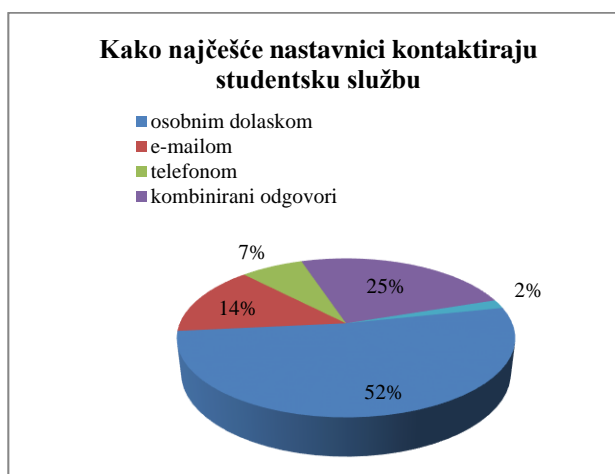
Među ponuđenim odgovorima nastavnici su odabrali odgovor na pitanja: kako su zaposleni na Sveučilištu Sjever, na koji način najčešće kontaktiraju studentsku službu, koliko često dolaze u studentsku službu, vrijeme zadržavanja u studentskoj službi i u koje vrijeme bi im odgovaralo da studentska služba radi.

Iz odgovora na pitanje o načinu zaposlenja vidljivo je da od anketiranih nastavnika njih 83,93% je u stalnom radnom odnosu a 16% su vanjski suradnici (slika 2).



Slika 2. Oblik zaposlenja nastavnika koji komuniciraju sa studentskom službom

Na pitanje kako najčešće komuniciraju sa studentskom službom njih 52% je odgovorilo da je to osobni kontakt (slika 3).



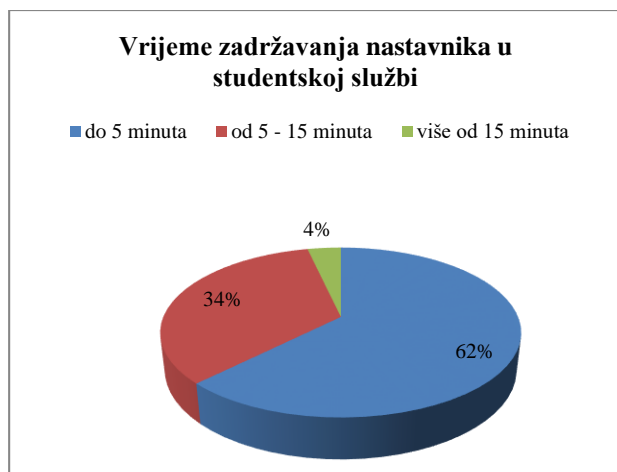
Slika 3. Način komunikacije nastavnika sa studentskom službom

Kroz anketiranje se željelo doći do podatka koliko puta nastavnici dolaze u prostore studentske službe. U tom smislu su im ponuđeni i odgovori. Iz analize odgovora teško je bilo razlučiti koja je to periodičnost. Slika 4 prikazuje odgovore.



Slika 4. Prikaz intenziteta dolaska nastavnika u studentsku službu

Nakon pitanja o periodičnosti dolaska u studentsku službu cilj je bio utvrditi okvirno vrijeme zadržavanja nastavnika u studentskoj službi. Iz odgovora je vidljivo da je to najčešće vrijeme do 5 minuta.

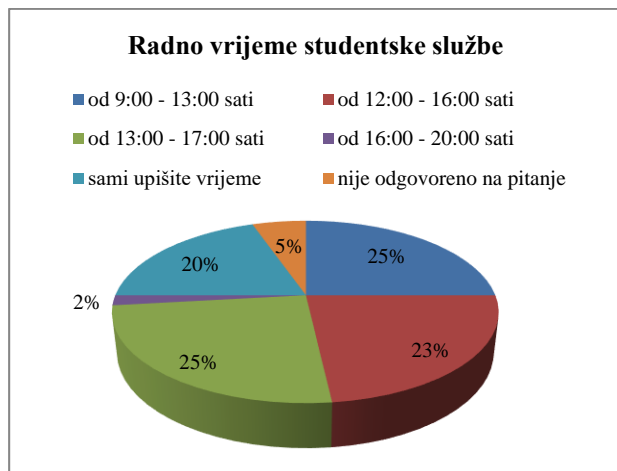


Slika 5. Vrijeme zadržavanja nastavnika u studentskoj službi

Na pitanje vezano uz razloge dolaska u studentsku službu nastavnicu su ponudili sljedeće odgovore:

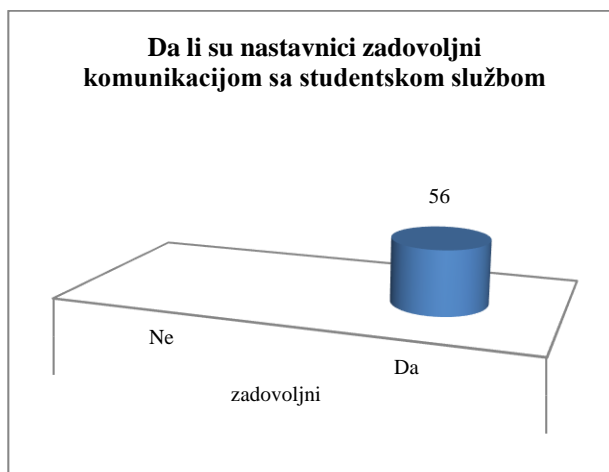
- printanje ispitnih lista,
- potpisivanja prijavnica i
- podizanje ili vraćanje završnih radova studenata.

Jedno od pitanja nastavnicima odnosilo se na radno vrijeme studentske službe. Odgovore prikazuje slika 6.

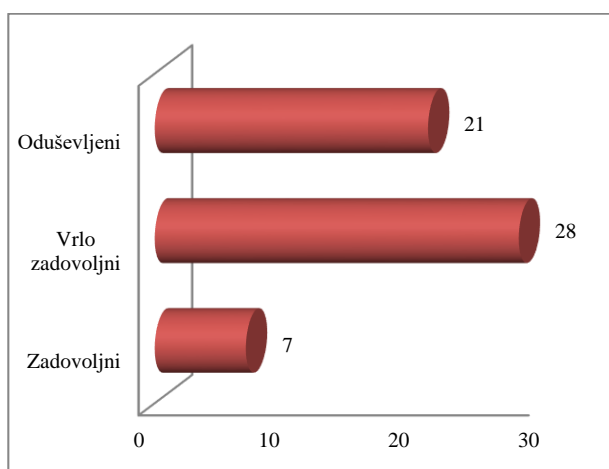


Slika 6. Prijedlog radnog vremena studentske službe koje bi odgovaralo nastavnicima

Drugi dio upitnika odnosio se na zadovoljstvo nastavnika komunikacijom sa studentskom službom. Ukoliko su nastavnici zadovoljni mogli su se izraziti kroz stupanj toga zadovoljstva putem Likertove skale kroz tri tvrdnje: oduševljeni, vrlo zadovoljni i zadovoljni. Ukoliko nisu zadovoljni komunikacijom svoje odgovore su posebno navodili. Slika 7 i 8 prikazuju odgovore. Interesantno je da su svi anketirani (100%) odgovorili da su zadovoljni s komunikacijom.



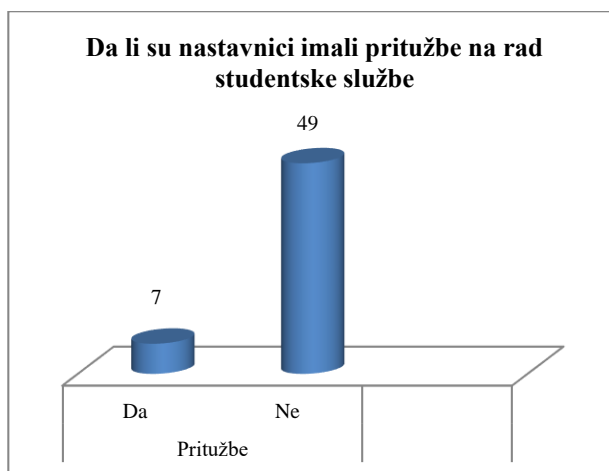
Slika 7. Prikaz odgovora na pitanje o zadovoljstvu nastavnika komunikacijom sa studentskom službom



Slika 8. Prikaz stupanj zadovoljstva nastavnika sa studentskom službom

Veći dio nastavnika, kao što je vidljivo iz slike 9, nije imalo pritužbe na usluge studentske službe.

Nastavnici koji su imali pritužbe žalili su se na sporost obrade dokumenata oko završnih radova studenata.



Slika 9. Prikaz pritužbi nastavnika na usluge studentske službe

Treći dio upitnika odnosi se na prikupljanje faktora na efikasnost rada studentske službe i to prema mišljenju nastavnika. Prikupljeni faktori su obrađeni faktorskom analizom kako bi se došlo do onih dominantnih. Saznanja o utjecajnim faktorima poslužila su za planiranje i predlaganje reorganizacije rada u studentskoj službi, a posebno pri kreiranju njenog ustroja, temelja, zadataka i dr. Analiza nije predmet obrade ovoga članka.

Četvrti dio upitnika bio je otvoren za prijedloge i sugestije za unapređenje rada, kvalitete i efikasnosti usluga studentske službe.

1. Što biste istaknuli kao DOBRO u radu studentske službe?

Od 56 anketiranih nastavnika 47 (83,93%) nastavnika uglavnom je kao dobro u studentskoj službi komentiralo osoblje studentske službe kao:

- stručno,
- ljubazno,
- komunikativno,
- organizirano i
- ažurno.

2. Što biste istaknuli kao LOŠE u radu studentske službe?

Ono što smatraju loše u studentskoj službi komentiralo je 34 (60,71%) nastavnika. Puno zamjerki je bilo na:

- preopterećenost djelatnika studentske službe,
- neadekvatan prostor,
- preveliki broj studenata po djelatniku studentske službe,
- i organizaciju.

3. Navedite barem dva prijedloga ili sugestije za poboljšanje rada studentske službe?

Neki od najčešće navedenih prijedloga za poboljšanje rada studentske službe su:

- adekvatniji prostori,
- poboljšanje organizacije,
- zapošljavanje novih djelatnika,
- reorganiziranje radnog vremena i
- reorganizaciju studentske službe.

4.2. Rezultati i analiza studentske ankete

Anketiran je 571 student upisan na jednom od šest stručnih studija na Sveučilištu Sjever, odnosno na Sveučilišnom centru Varaždin.

Kao i kod ankete nastavnika i u ovom slučaju je sudjelovanje studenata bilo dragovoljno i anonimno uz prethodna pojašnjenja cilja i značaja istraživanja.

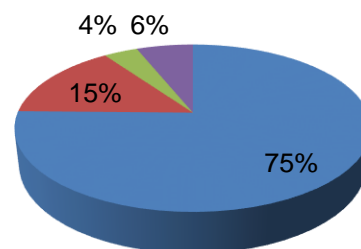
Korišten je polustrukturiran anketni upitnik od pet dijelova. U tablici 2 te slikama od 10 do 16 su prikazana pitanja kao i sumirani odgovori studenata.

Tabela 2. Anketa i sumirani odgovori studenata za ocjenu njihovog zadovoljstva radom studentske službe

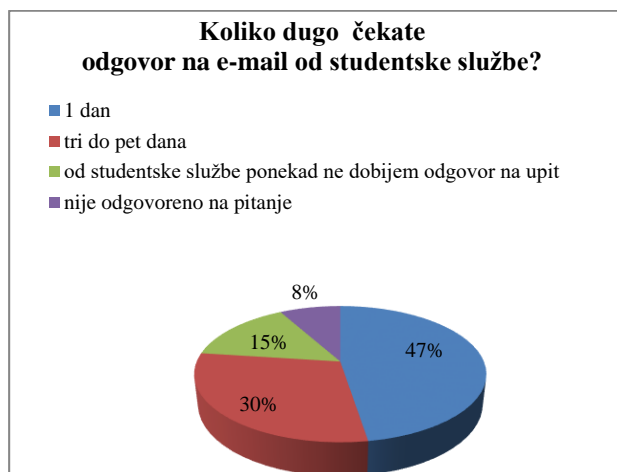
Na koji način najčešće kontaktirate studentsku službu:	osobnim dolaskom	430	75,30%
	e-mailom	85	14,89%
	telefonom	21	3,68%
	kombinirani odgovori	35	6,13%
Ukoliko kontaktirate elektroničkom poštom koliko dugo čekate da dobijete odgovor na vaš upit:	1 dan	271	47,46%
	tri do pet dana	169	29,60%
	od studentske službe ponekad ne dobijem odgovor na upit	85	14,89%
	nije odgovoreno na pitanje	46	8,05%
U studentsku službu dolazite:	jedanput tjedno	30	5,25%
	više puta tjedno	8	1,40%
	jedanput mjesečno	529	92,65%
	nije odgovoreno na pitanje	4	0,70%
Najčešće dolazite u studentsku službu radi:	pisanja zamolbi	127	22,24%
	plaćanja školarine	211	36,95%
	sami upišite razlog	200	35,03%
	nije odgovoreno na pitanje	33	5,78%
Vrijeme zadržavanja u studentskoj službi:	do 5 minuta	378	66,20%
	od 5 - 15 minuta	158	27,67%
	više od 15 minuta	32	5,60%
	nije odgovoreno na pitanje	3	0,53%
Odgovaralo bi vam da studentska služba radi:	od 9:00 - 13:00 sati	57	9,98%
	od 12:00 - 16:00 sati	160	28,02%
	od 13:00 - 17:00 sati	170	29,77%
	od 16:00 - 20:00 sati	96	16,81%
Vaši prijedlozi za rad ukoliko Vam ponuđeni termini ne odgovaraju:	cijeli dan	37	6,48%
	jutarnji termin (do 16:00)	19	3,33%
	popodnevni termin (do 20:00)	21	3,68%
	nije odgovoreno na pitanje	11	1,93%

Kako najčešće kontaktirate studentsku službu?

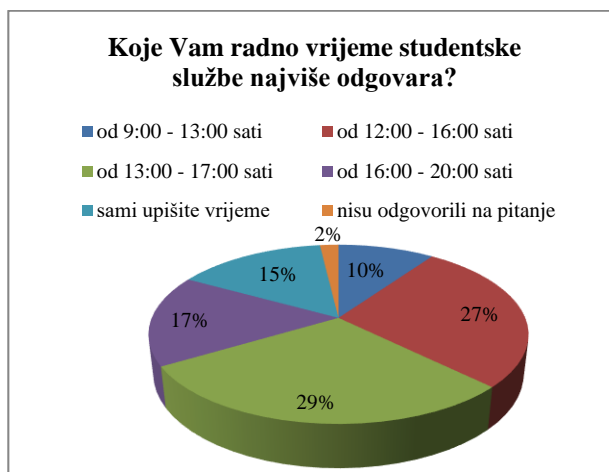
- osobnim dolaskom
- e-mailom
- telefonom
- kombinirani ponuđeni odgovori



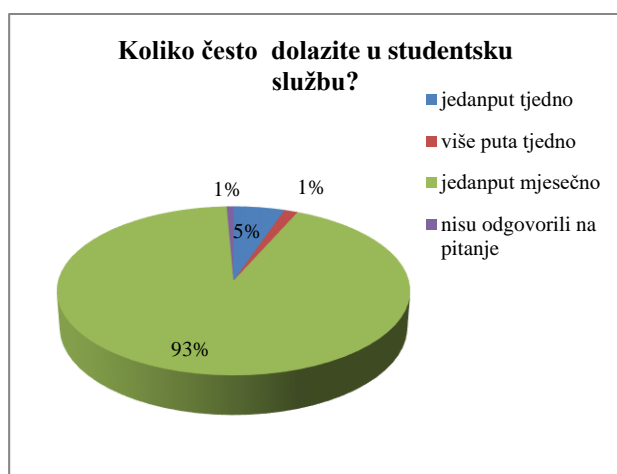
Slika 10. Prikaz najčešćih oblika komunikacija sa studentskom službom



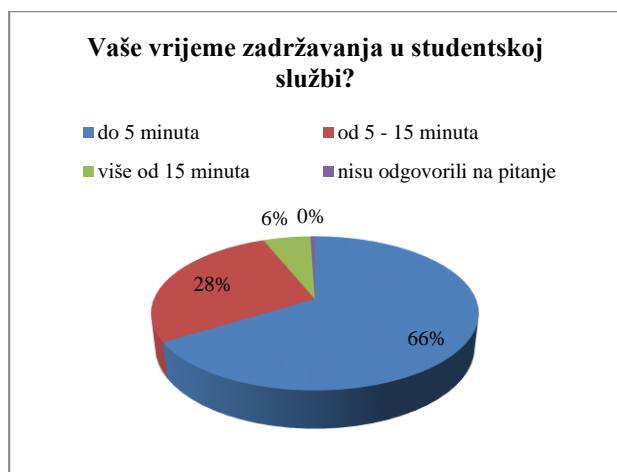
Slika 11. Prikaz vremena koliko dugo studenti čekaju odgovor na e-mail



Slika 14. Prikaz radnog vremena studentske službe koje bi najviše odgovarao studentima



Slika 12. Prikaz rezultata intenziteta dolaska studenata u studentsku službu

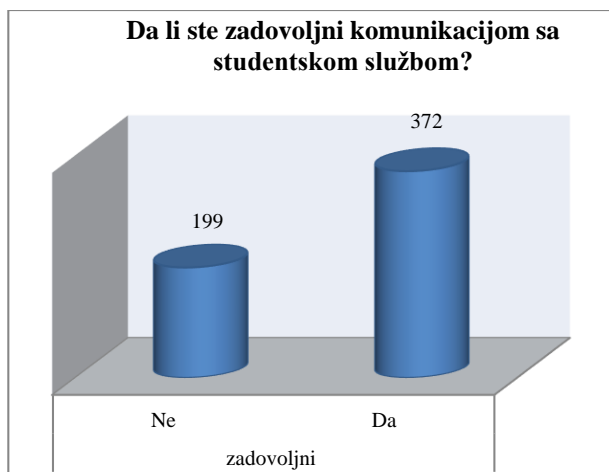


Slika 13. Prikaz vremena zadržavanja studenata u studentskoj službi

Drugi dio upitnika odnosio se na zadovoljstvo studenata komunikacijom sa studentskom službom. Ukoliko su studenti zadovoljni mogli su se izraziti kroz stupanj toga zadovoljstva putem Likertove skale kroz tri tvrdnje: oduševljeni, vrlo zadovoljni i zadovoljni. Ukoliko nisu zadovoljni komunikacijom svoje odgovore su posebno navodili.

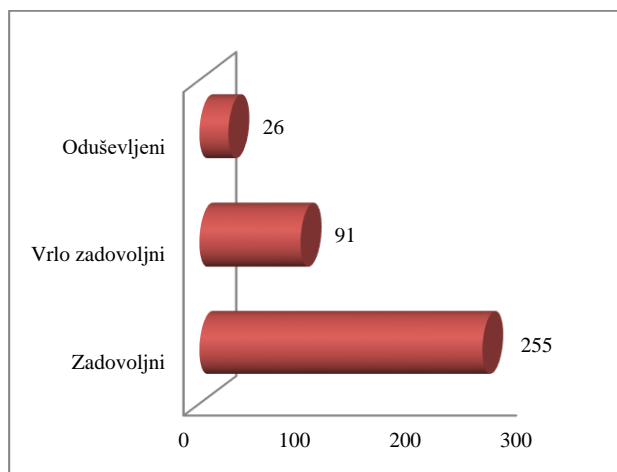
Tako je na pitanje o zadovoljstvu studenata s komunikacijom u studentskoj službi njih 199 (34,85%) izrazilo negativno mišljenje. Za razloge navode:

- ne odgovaranje na telefonske pozive,
- ne odgovaranje na elektroničku poštu,
- predugo čekanje na indekse i
- sporost u rješavanju problema.



Slika 15. Prikaz odgovora o zadovoljstva studenata komunikacijom sa studentskom službom

Studenata koji su svoje zadovoljstvo izrazili pozitivno o radu studentske službe bilo je 372. Slika 16 prikazuje odgovore.



Slika 16. Prikaz stupnja zadovoljstva studenata sa radom i komunikacijom u studentskoj službi

5. RASPRAVA I PRIJEDLOZI ZA POBOLJŠANJE

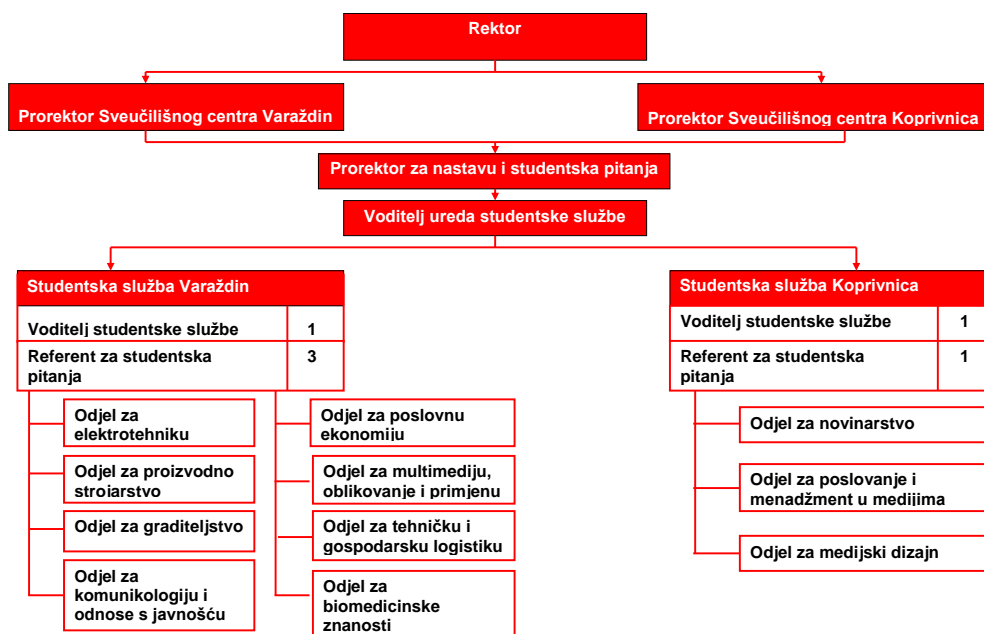
Iz provedenog prikupljanja podataka (mišljenja), te iz njihove analize potvrđena je postavljena nulta i pomoćne hipoteza. To drugim riječima znači da je opravdana tvrdnja da je nužna reorganizacija studentske službe ali u cilju podizanja njene efikasnosti i učinkovitosti i kako bi studenti i ostali zainteresirani bili čim više zadovoljni s njenim radom. U tom smislu nametnuta je:

- prostorna reorganizacija,
- kadrovska reorganizacija,
- regulativna reorganizacija i
- kombinacija navedenih mogućnosti.

Neki od konkretnih poboljšanja su mogući u vrlo kratkom vremenu i bez većih materijalnih ulaganja su primjerice:

- promjena radnog vremena,
- dijeljenje informacija,
- timski rad na poslovima s većim opsegom,
- poboljšanja u internoj i eksternoj komunikaciji,
- povećanje motivacije zaposlenika,
- stalna izobrazba zaposlenika,
- praćenje efikasnosti rada studentske službe
- okrugli stol na temu poslova u studentskoj službi,
- razmjena iskustava sa istim i sličnim službama na drugim institucijama,
- adaptacija prostora i dr.

Slika 17 prikazuje prijedlog organizacijske sheme kojom bi se jednim dijelom poboljšala efikasnost studentske službe. Uz druge prijedloge koje se odnose na temelje, definiranje procesa, odgovornosti i ovlasti smatralo se da bi služba dala svoj puni doprinos koji se od nje očekuje.



Slika 17. Prijedlog ustroja studentske službe Sveučilišta Sjever

6. ZAKLJUČAK

U članku je pokazano da u radu studentske službe, postoji manje ili veće zadovoljstvo studenata i svih dionika te prisutnost problema u organizaciji rada. S ovim se potvrđuje osnovna hipoteza o potrebi reorganizacije studentske službe kao i pomoćne hipoteze koje se odnose na povećanje zadovoljstva svih zainteresiranih strana i povećanje kvalitete usluga koje pruža studentska služba.

Stvarni doprinos provedenog istraživanja je u njegovim rezultatima i mogućnostima za primjenu u realnom sustavu, odnosno na Sveučilištu Sjever. Konkretizacija prijedloga moguća je kroz pokretanje projekata koji bi bili samostalni ili u sklopu nekih drugih kojima bi se obuhvatila i reorganizacija studentske službe.

Rad pruža i mogućnosti za daljnje istraživanje na ovome problemu i na iznalaženju utjecaja pojedinih faktora kao i na analizi sinergijskog utjecaja pojedinih

faktora na efikasnost i učinkovitost rada studentske službe.

7. LITERATURA

- [1] Zelenika, R.: Metodologija i tehnologija izrade znanstvenog i stručnog dijela, Sveučilište u Rijeci, Rijeka, 2000.
- [2] Žugaj, M.;Dumičić K.; Dušak, V.: Temelji znanstvenoistraživačkog rada, Metodologija i metodika, fakultet organizacije i informatike, Varaždin, 2006.
- [3] Sikavica, P.: Organizacija, Školska knjiga, Zagreb, 2011.
- [4] Statut Sveučilišta Sjever, Koprivnica, prosinac 2014.

Kontakt autora:

Sandra Cvetko, mag.oec.

Sveučilište Sjever
104. brigade 3, 42 000 Varaždin
sandra.cvetko@unin.hr

doc.dr.sc. Anica Hunjet

Sveučilište Sjever
104. brigade 3, 42 000 Varaždin
anica.hunjet@unin.hr

izv.prof.dr.sc. Živko Kondić

Sveučilište Sjever
104. brigade 3, 42 000 Varaždin
zivko.kondic@unin.hr