

## IMPROVEMENT OF THE ACTIVITIES OF STUDENT SERVICE AT UNIVERSITY NORTH, UNIVERSITY CENTER VARAŽDIN

### UNAPRJEĐENJE RADA STUDENTSKE SLUŽBE SVEUČILIŠTA SJEVER, SVEUČILIŠNOG CENTRA VARAŽDIN

CVETKO, Sandra; HUNJET, Anica & KOZINA, Goran

**Abstract:** *One of the aims at University North is to improve the work of student service as an organizational unit that contributes to its work and is very important for the total satisfaction of the most important subjects - students, teachers, and other interested parties. The research examined how satisfied/dissatisfied students are with the services daily provided by the student service office. The data was collected and analyzed with the purpose of formulating proposals for improving the activities of the student service. The research results will serve as indicators of how to increase the student satisfaction with regard to the work of student service and how to improve work efficiency of student service.*

**Key words:** *student service, students, efficiency, reorganization*

**Sažetak:** *Na Sveučilištu Sjever želi se unaprijediti rad studentske službe, kao organizacijske cjeline koja doprinosi njegovom radu i vrlo je bitno za ukupno zadovoljstvo najvažnijih subjekata, a to su studenti, nastavnici i sve ostale zainteresirane strane. Istraživanjem se ispitalo koliko su studenti zadovoljni/nezadovoljni uslugama koje im svakodnevno pruža studentska služba. Nakon prikupljenih podataka pristupilo se njihovoj analizi, kako bi se došlo do prijedloga za poboljšanje rada. Rezultati istraživanja poslužit će kao putokaz za povećanje zadovoljstva studenata s radom studentske službe i poboljšanje efikasnosti rada studentske službe.*

**Ključne riječi:** *studentska služba, studenti, efikasnost, reorganizacija*



**Authors' data:** Sandra, Cvetko, mag. oec., Sveučilište Sjever, 104. Brigade 3, Varaždin, sandra.cvetko@unin.hr; Anica, Hunjet, izv. prof. dr. sc., Sveučilište Sjever, 104. Brigade 3, Varaždin, anica.hunjet@unin.hr; Goran, Kozina, izv. prof. dr. sc., Sveučilište Sjever, 104. Brigade 3, Varaždin, goran.kozina@unin.hr

## 1. Uvod

Organiziranje je proces koji ima dvije specifične strane, strukturu poduzeća i koordiniranje ljudskim resursima i one su veoma bitne i gotovo nezaobilazne u poslovnoj ekonomiji i suvremenom poslovnom svijetu [1]. U tom kontekstu definicije promatra se i Sveučilište Sjever kao organizacijska jedinica sa svim svojim karakteristikama. Bilo koja organizacija 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.

Sukladno navedenom 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 bitno za ukupno zadovoljstvo najvažnijih subjekata, a to su studenti.

Uočilo se da efikasnost poslova koje obavljaju studentske službe nisu na očekivanoj i zahtijevanoj razini, odnosno da je moguće preustrojem i poboljšanjima podići njihovu efikasnost. Studentska služba je mjesto prvog susreta studenta sa novim sustavom naobrazbe. Tu počinje život akademskog građanina. Od studentske službe studenti gotovo svakodnevno dobivaju informacije bilo da se radi o osobnom dolasku u studentsku službu ili putem e-maila i web stranica. Studenti u studentskoj službi dobivaju odgovore na svoja pitanja te ostale informacije vezane uz rasporede, ispite, upis ocjena, žalbe i studiranje.

Bitno je da studentska služba efikasno i učinkovito pruža usluge studentima, odnosno svim zainteresiranim stranama.

## 2. Istraživačke hipoteze i ciljevi istraživanja

U radu su definirane nulta hipoteza i pomoćna hipoteza:

**H<sub>0</sub>** – potrebna je reorganizacija studentske službe Sveučilišta Sjever kako bi njenu efektivnost i učinkovitost podigli na višu razinu;

**H<sub>1</sub>** – preustrojem studentske službe Sveučilišta Sjever povećalo bi se zadovoljstvo studenata, nastavnika, odnosno svih zainteresiranih strana;

Osnovni cilj ovoga istraživanja je potvrđivanje ili odbacivanje definirane osnovne i pomoćne hipoteze. U slučaju potvrđivanja nulte hipoteze ciljevi koji iz toga proizlaze bili bi:

- uočiti da li je studentska služba dobro organizirana,
- uočiti da li je radno vrijeme studentske službe prilagođeno potrebama studenata, nastavnika i vanjskih suradnika, odnosno svim krajnjim korisnicima,
- uočiti da li su djelatnici studentske službe susretljivi prema studentima, nastavnicima, odnosno svim krajnjim korisnicima,
- odrediti postoji li potreba za dodatnom edukacijom djelatnika u studentskoj službi,
- odrediti smjernice za edukaciju,
- odrediti smjernice za poboljšanje rada studentske službe,

- mogućnost prostorne prilagodbe studentima,
- 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. Metode istraživanja korištene u radu

U teoretskom dijelu rada kao metoda prikupljanja podataka korištena je deskriptivna metoda s pregledom stručne literature, te web stranica.

U empirijskom dijelu korištene su različite kvantitativne tehnike i metode: metoda uzoraka, metoda analize i sinteze i metoda anketiranja koje se u daljnjem tekstu ukratko opisuju.

#### 3.1 Metoda uzoraka

Uzorak je prema mišljenju Petza, ograničeni broj članova neke populacije (njen podskup) koji će biti istraživani. Iz populacije se uzorak izabire tako da izabrana skupina što bolje i točnije predstavlja (reprezentira) populaciju iz koje je izabrana. Takav se uzorak naziva nepristranim ili reprezentativnim uzorkom. Ako to nije postignuto, uzorak je pristran (ne predstavlja dobro populaciju u cjelini) [2]. U ovom istraživačkom radu korištena je metoda namjernog uzorka, odnosno korišten je kvotni uzorak. Kvotni uzorak je namjerni uzorak. Uzorci se formiraju tako da istraživač poznavajući populaciju s obzirom na predmet istraživanja, unaprijed izabire elemente svakog pojedinog stratuma. Veličina uzorka ovisi prvenstveno o varijabilnosti obilježja koje se mjeri, a potom o preciznosti kojom se želi mjeriti konkretno obilježje.

#### 3.2 Metoda analize i sinteze

Prema znanstvenom polju u kojem se primjenjuju, analize mogu biti: ekonomske, povijesne, matematičke, strojarske, tehnologije prometa i sl. Naspram postupku analize, postupak znanstvenog istraživanja putem spajanja dijelova ili elemenata u cjelinu, sastavljanja jednostavnih misaonih tvorevina u složene i složenih u još složenije naziva se metoda sinteze [3].

#### 3.3 Metoda anketiranja

Anketa je posebno pripremljen dokument pomoću kojeg se prikupljaju informacije i mišljenja ispitanika o konkretnom problemu. Koristi se u slučajevima kad ispitanici rade na prostorno udaljenim mjestima, pa nije ekonomično provoditi snimanje nekom drugom tehnikom. Za provedbu ankete troši se manje vremena u usporedbi s metodom intervjua. Anketa se može uspješno iskoristiti za rješavanje problema u odnosima s kupcima i dobavljačima, kao i u drugim slučajevima kad je potrebno prikupiti mišljenje većeg broja ljudi. Bez obzira na slabosti i nedostatke, dobro pripremljena i provedena anketa može koristiti organizaciji. Bitno je pravilno odabrati

pitanja, način provedbe ankete, kupce, način prikazivanja rezultata, preventivne i korektivne akcije.

Nedostaci snimanja stanja pomoću ankete su:

- unificiranost pitanja koja kod ispitanika stvaraju dojam da su podvrgnuti nekoj općoj shemi koja ne odgovara njihovom djelokrugu rada i ne dodiruje ono što je bitno,
- često se odgovori popunjavaju u grupama, pa nisu stvarno mišljene pojedinaca,
- ankete izazivaju otpor budući da ispitanici dobivaju dojam kako se na njihovom radnom mjestu želi učiniti nešto što će im ugroziti egzistenciju, pa nastoje uljepšati činjenično stanje,
- ne postoji mogućnost postavljanja potpitanja,
- odgovorne osobe anketu daju na popunjavanje svojim suradnicima i dobiva se iskrivljena slika,
- zbog zasićenosti anketama, ispitanici ponekad daju površne odgovore,
- zbog slabe pripreme pitanja i slabog objašnjenja popunjavanja događa se da anketa ne ispuni svoja očekivanja.

Najznačajnije prednosti snimanja stanja pomoću ankete su:

- informacije o problemu dobivamo u pismenom obliku,
- dobivamo rezultate uz mali utrošak vremena,
- cijena provedbe je zanemariva,
- obrada rezultata je jednostavna [4].

Na osnovu gore navedenih napomena definiran je anketni list za ocjenu zadovoljstva studenta sa studentskom službom. Kod sastavljanja ankete za ocjenu zadovoljstva studenta sa studentskom službom i ankete za ocjenu zadovoljstva nastavnika sa studentskom službom u prvom djelu ankete ispitanici daju podatke o sebi, a u drugom djelu ankete konkretna su pitanja vezana uz cilj ankete.

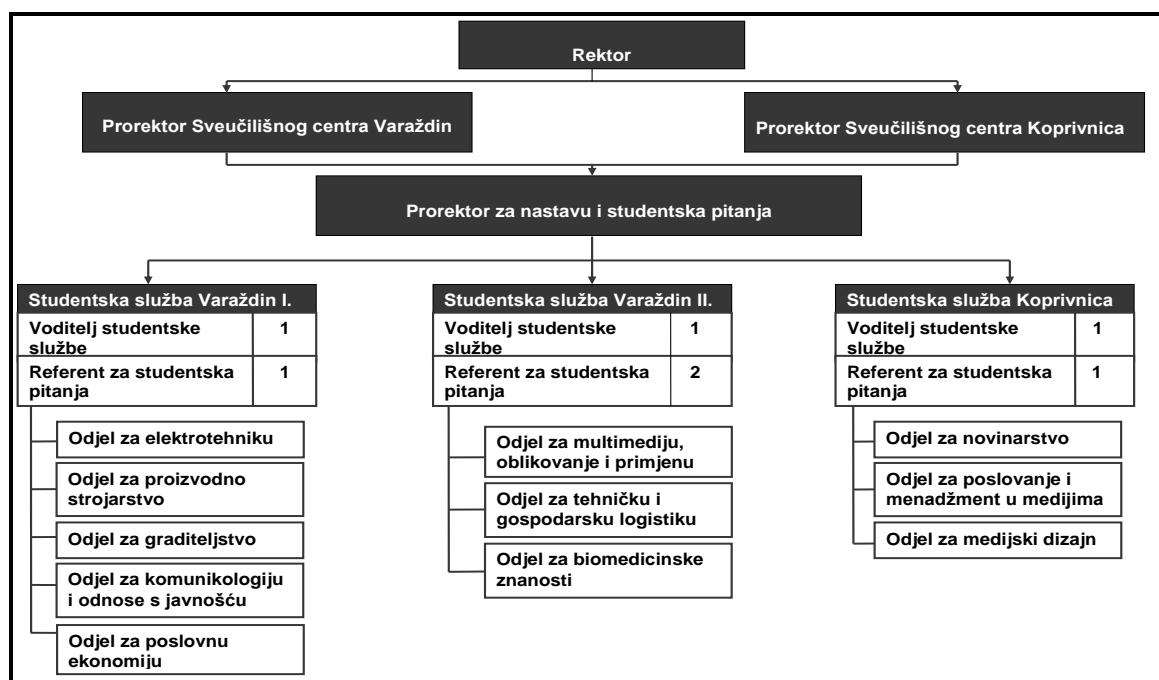
U anketama su korištena otvorena pitanja (ispitanici moraju odgovoriti svojim riječima i sjetiti se svih detalja) i zatvorena pitanja (jedan od najčešćih je ponuđen odgovor tipa DA ili NE. Nakon takvog odgovora obično slijedi podpitanje: "Ako je Vaš odgovor DA objasnite zašto"? ili "Ako je Vaš odgovor NE, objasnite zašto?").

#### **4. Studentska služba Sveučilišta Sjever**

Cilj ovog poglavlja je ukratko opisati mjesto i ulogu procesa rada u studentskoj službi u sustavu poslovanja Sveučilišta Sjever. Poglavlje daje i opisuje postojeće stanje u studentskoj službi do kojeg se došlo snimkom i analizom poslova.

##### *4.1. Osnove ustroja studentske službe*

Sveučilište Sjever kroz svoja dva sveučilišna centra u Koprivnici i Varaždinu provodi sveučilišne i stručne studije [5]. Kao što je prikazano na slici 1. studentska služba je organizirana kroz tri organizacijske jedinice:



Slika 1. Trenutni organizacijski ustroj studentske službe Sveučilišta Sjever [6]

#### 4.2. Kratki opis poslova studentske službe

Osnovni poslovi studentske službe definirani su sljedećim regulativnim aktima:

- Statutom
- Pravilnikom o studiranju
- Procesima rada u studentskoj službi QP - 07 – 04.

Glavne aktivnosti studentske službe su sljedeće [7]:

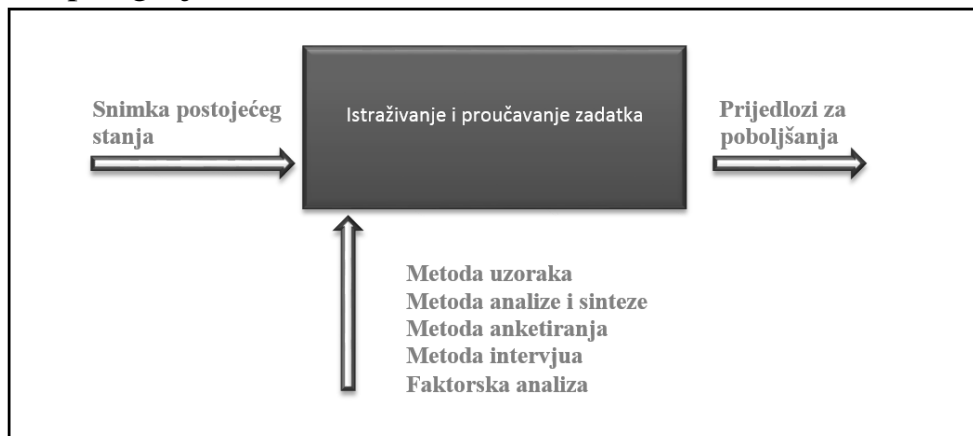
- Prijave i upisi u prve godine studija
- Upisi prelaznika s drugih visokih učilišta
- Upisi u naredne godine studija
- Ovjera semestra
- Ispiti
- Vođenje evidencija
- Završetak studija
- Promocija studenata.

### 5. Istraživanje i proučavanje stanja

U okviru istraživanja i unaprjeđenja rada studentske službe Sveučilišta Sjever trebalo bi provesti mjere kako bi se među studentima, nastavnicima, vanjskim suradnicima i samim djelatnicima studentske službe Sveučilišta Sjever osigurao što bolji protok informacija te adekvatni uvjeti rada. Ovim istraživanjem putem anketa potrebno je ispitati zadovoljstvo/nezadovoljstvo studenata, nastavnika, vanjskih suradnika i samih djelatnika studentske službe Sveučilišta Sjever, odnosno iz dobivenih rezultata izdvojiti aktivnosti koje u svakodnevnom radu studentska služba treba poboljšati, odnosno prilagoditi zahtjevima svih zainteresiranih strana. Također, cilj je na temelju rezultata dobiti podatke iz kojih bi se mogle kreirati eventualne mjere poboljšanja, a

sve kako bi se povećalo zadovoljstvo svih zainteresiranih strana te se na taj način i u konačnici utjecalo na poboljšanje kvalitete i efikasnosti rada koji obavlja studentska služba. Također, istraživanjem se želi ukazati na prisutnost problema u organizaciji rada studentske službe i potrebom za reorganizacijom iste.

Smatraju li studenti Sveučilišta Sjever da studentska služba kvalitetno pruža usluge i stoji im na raspolaganju?



Slika 2. Shematski prikaz istraživanja [8]

### 5.1 Analiza studentske ankete

Anketiran je 571 student upisan na Sveučilište Sjever, Sveučilišni centar Varaždin. Sudjelovanje u istraživanju je bilo dobrovoljno i anonimno, a studenti su usmenim putem, prije popunjavanja ankete bili obaviješteni o istraživanju. Istraživanje je provedeno anonimno primjenom Anketnog upitnika za ocjenu zadovoljstva studenata sa studentskom službom (u daljnjem tekstu Upitnik). Ukupna stopa odgovora bila je zadovoljavajuća (više od 90%) te je na kraju istraživanja dobiven uzorak od 571 ispitanika.

### 5.2. Rezultati ankete

Za dobivanje podataka korišten je polustrukturiran anketni upitnik koji se sastoji od četiri dijelova. Prvi dio upitnika odnosi se na opće podatke o studentima koji su prikazani u tablici 1.

		N	%
Studirate na studiju:	Elektrotehnika	73	12,78%
	Multimedija, oblikovanje i primjena	99	17,34%
	Proizvodno strojarstvo	80	14,01%
	Graditeljstvo	113	19,79%
	Tehnička i gospodarska logistika	97	16,99%
	Biomedicinske znanosti	109	19,09%
Navedite na kojoj ste godini studija:	prva	222	38,88%
	druga	170	29,77%
	treća	179	31,35%
Navedite u kojem statusu studirate:	redovito	262	45,88%
	izvanredno	309	54,12%

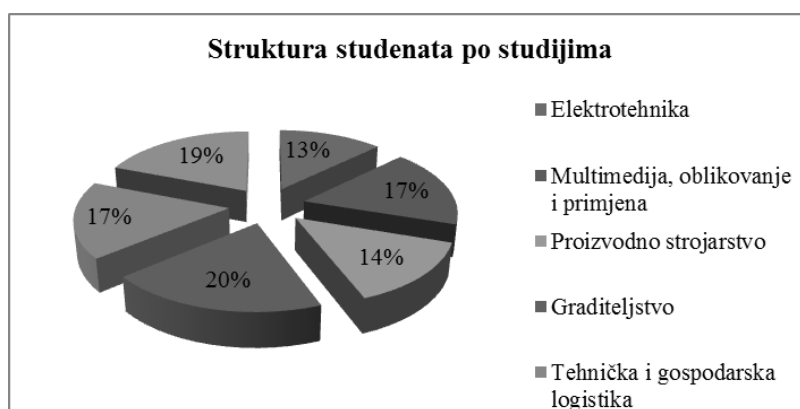
Jeste li zaposleni:	ne	378	66,20%
	da, stalni radni odnos	96	16,81%
	povremeno	97	16,99%

Tablica 1. Općeniti podaci o studiju ispitanika [9]

Među ponuđenim odgovorima studenti su odabrali odgovor za: studij na kojem studiraju, koja su nastavna godina, u kojem statusu studiraju i jesu li zaposleni.

### 1. Studirate na studiju?

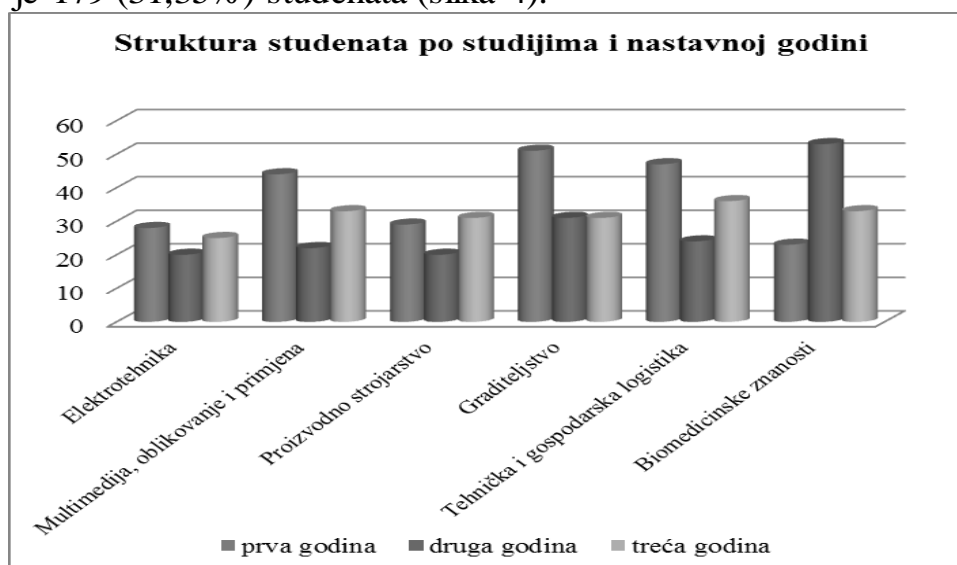
Anketirani su studenti sa šest preddiplomskih stručnih studija Sveučilišnog centra Varaždin, odnosno anketirano je 73 (12,78%) studenata odjela Elektrotehnike, 99 (17,34%) studenata odjela Multimedija, oblikovanje i primjena, 80 (14,01%) studenata odjela Proizvodno strojarstvo, 113 (19,79%) studenata odjela Graditeljstvo, 97 (16,99%) studenata odjela Tehnička i gospodarska logistika i 109 (19,09%) studenata odjela Biomedicinske znanosti (slika 3).



Slika 3. Grafički prikaz strukture studenata po studijima [8]

### 2. Navedite na kojoj ste godini studija?

Anketirani su studenti sa svih godina. Na prvoj godini studija anketirano je 222 (38,88%) studenta, na drugoj godini 170 (29,77%) studenata te na trećoj godini anketirano je 179 (31,35%) studenata (slika 4).



Slika 4. Grafički prikaz strukture studenata po studijima i nastavnoj godini [8]

Također, u ovom dijelu upitnika željelo se vidjeti na koji način studenti najčešće kontaktiraju studentsku službu, koliko često dolaze u studentsku službu, koji su razlozi dolaska, vrijeme zadržavanja i u koje vrijeme bi im odgovaralo da studentska služba radi (tablica 2).

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%
	sami upišite vrijeme		
	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%	

Tablica 2. Općeniti podatci o kontaktima sa studentskom službom [9]

### 5. Na koji način najčešće kontaktirate studentsku službu?

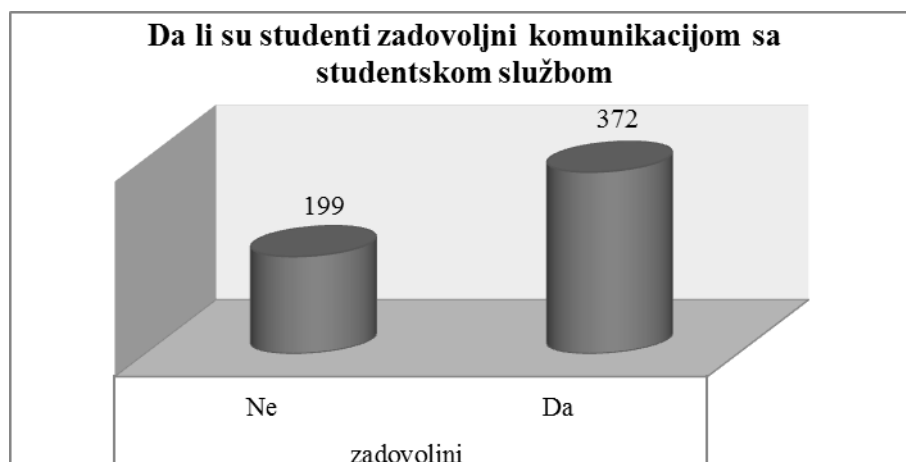
Drugi dio upitnika odnosi se na zadovoljstvo studenata u komunikaciji sa studentskom službom i ukoliko su studenti zadovoljni izražavaju stupanj



zadovoljstva Likertovom skalom kroz tri tvrdnje: oduševljeni, vrlo zadovoljni i zadovoljni ili ukoliko nisu zadovoljni iznose svoje pritužbe.

### 11. Da li ste zadovoljni komunikacijom sa studentskom službom?

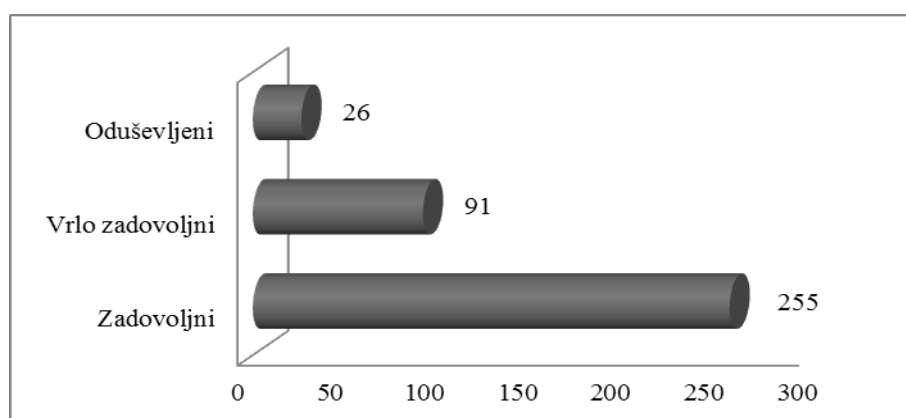
Iz grafikona je vidljivo da 199 (34,85%) studenata nije zadovoljno komunikacijom sa studentskom službom. Kao razlog nezadovoljstva navode ne odgovaranje na telefonske pozive, ne odgovaranje na elektroničku poštu, predugo čekanje na indekse i sporost u rješavanju problema (slika 5).



Slika 5. Grafički prikaz zadovoljstva studenata komunikacijom sa studentskom službom [8]

### Ako je Vaš odgovor DA, ocijenite Vaše zadovoljstvo

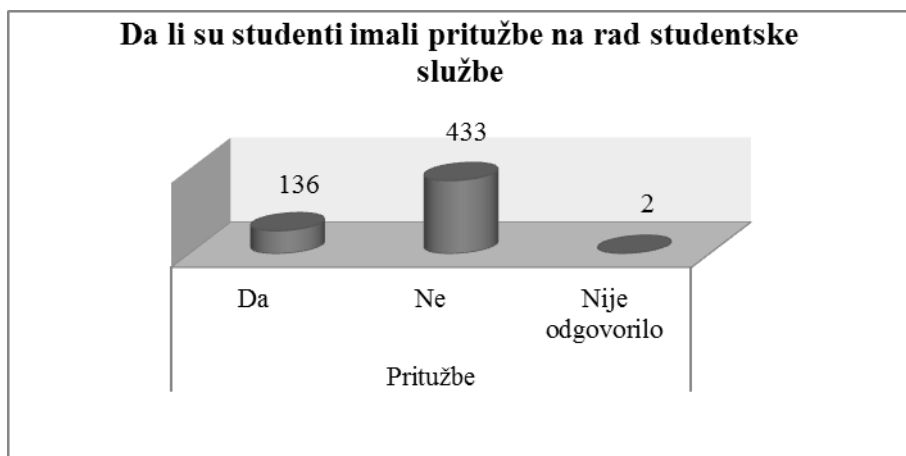
Međutim, 372 (65,15%) studenata zadovoljno je komunikacijom sa studentskom službom, 255 (68,55%) studenata je zadovoljno, 91 (24,46%) student je vrlo zadovoljan, a 26 (6,99%) studenata je oduševljeno komunikacijom sa studentskom službom (slika 6).



Slika 6. Grafički prikaz stupnja zadovoljstva studenata sa studentskom službom [8]

### 12. Da li ste ikada imali pritužbe na usluge studentske službe?

Na pitanje jesu li studenti imali pritužbe na usluge studentske službe 433 (75,83%) studenata odgovorilo je ne, 2 (0,35%) studenta nisu odgovorila na pitanje, a 136 (23,82%) studenta imalo je pritužbe na usluge studentske službe (slika 7).



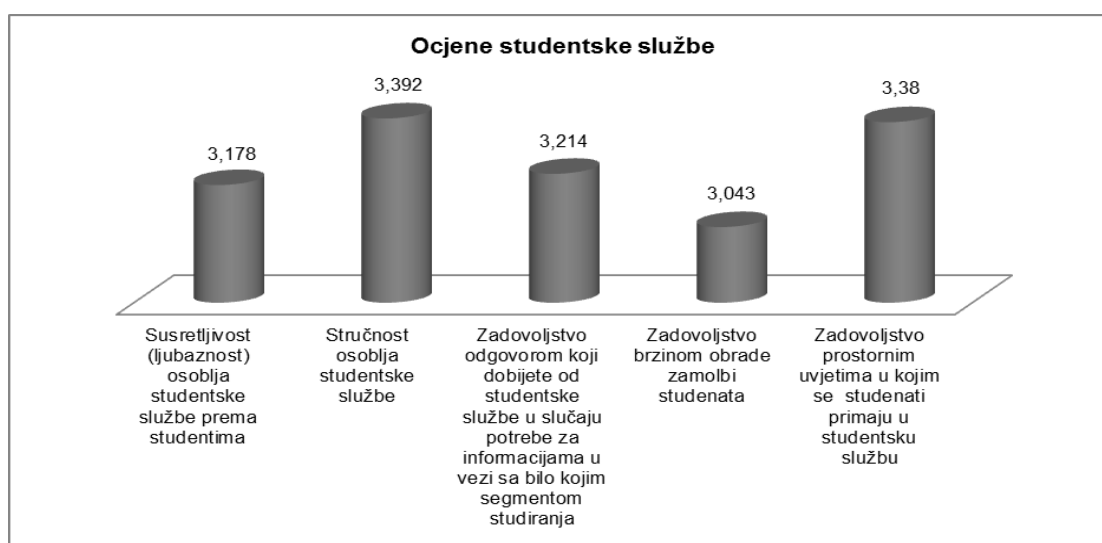
Slika 7. Grafički prikaz pritužbi studenata na usluge studentske službe [8]

Studenti su se i ovdje najviše žalili na ne odgovaranje na telefonske pozive, ne odgovaranje na elektroničku poštu, predugo čekanje na indekse, preskupe zamolbe, preskupi prijepis ocjena i radno vrijeme studentske službe.

Treći dio upitnika namijenjen je procjeni zadovoljstva studenata sa radom studentske službe kroz pet tvrdnji:

- *(13. pitanje)* Susretljivost (ljubaznost) osoblja studentske službe prema studentima?
- *(14. Pitanje)* Stručnost osoblja studentske službe?
- *(15. Pitanje)* Zadovoljstvo odgovorom koji dobijete od studentske službe u slučaju potrebe za informacijama u vezi sa bilo kojim segmentom studiranja?
- *(16. Pitanje)* Zadovoljstvo brzinom obrade zamolbi studenata?
- *(17. Pitanje)* Zadovoljstvo prostornim uvjetima u kojim se studenti primaju u studentsku službu?

Koristi se Likertova skala s pet stupnja zadovoljstva, odnosno nezadovoljstva s tvrdnjom od koje su: 1- izrazito nezadovoljan, 2 - nezadovoljan, 3 - niti zadovoljan niti nezadovoljan, 4 - zadovoljan, 5 - izrazito zadovoljan.



Slika 8. Grafički prikaz zadovoljstva studenata sa studentskom službom [8]

Studenti su stručnost osoblja studentske službe ocijenili sa najvišom ocjenom 3,392, zadovoljstvo prostornim uvjetima u kojim se studenti primaju u studentsku službu ocijenili su sa ocjenom 3,380, zadovoljstvo odgovorom koji dobiju od studentske službe u slučaju potrebe za informacijama u vezi sa bilo kojim segmentom studiranja studenti su ocijenili sa ocjenom 3,214, susretljivost (ljubaznost) osoblja studentske službe prema studentima studenti su ocijenili sa ocjenom 3,178 i zadovoljstvo brzinom obrade zamolbi studenata ocijenili su najlošije sa ocjenom 3,043 (slika 8). Četvrti dio upitnika namijenjen je iznošenju mišljenja i stavova studenata o tome što bi istakli kao dobro, a što kao loše u radu studentske službe. Ovaj dio upitnika otvoren je za prijedloge i sugestije za unapređenje rada, kvalitete i efikasnosti usluga studentske službe.

#### 18. Što biste istaknuli kao DOBRO u radu studentske službe?

Anketirani studenti, odnosno njih 199 (34,85%) uglavnom je kao pozitivno u studentskoj službi komentiralo osoblje studentske službe kao stručno, ljubazno i susretljivo.

#### 19. Što biste istaknuli kao LOŠE u radu studentske službe?

Ono što smatraju loše u studentskoj referadi komentiralo je njih 228 (39,93%). Puno zamjerki je bilo na dugo čekanje na indekse, na radno vrijeme studentske službe, skućeni prostor, na neodgovaranje na elektroničku poštu i telefonske pozive.

### **6. Rasprava i prijedlozi za unapređenje**

Istraživanje se provodilo na 571 studentu upisanom na Sveučilište Sjever, Sveučilišni centar Varaždin. Studenti su usmenim putem, prije popunjavanja ankete bili obaviješteni o istraživanju. Istraživanje je provedeno anonimno primjenom Anketnog upitnika za ocjenu zadovoljstva studenata sa studentskom službom.

Rezultati istraživanja studenata pokazuju da 75,30% studenata najčešće kontaktira studentsku službu osobnim dolaskom. U istraživanju su dobiveni podaci koji govore o radnom vremenu studentske službe. Studentima su ponuđena četiri vremenska termina rada studentske službe po četiri radna sata. Pokazalo se da bi ispitanicima najviše odgovaralo radno vrijeme studentske službe od 13:00 – 17:00 sati (tako se izjasnilo 29,77%). Za popodnevni rad (od 17:00 – 20:00 sati) studentske službe odlučilo se 26,97% studenata. U istraživanju su dobiveni podaci koji govore da su ispitanici (34,85%) istaknuli kao dobro u radu studentske službe, osoblje studentske službe kao stručno, ljubazno i susretljivo. Ono što smatraju loše u radu studentske službe komentiralo je 39,93% studenata kroz preopterećenost djelatnika studentske službe, neadekvatan prostor, preveliki broj studenata po djelatniku studentske službe, organizaciju i ponekad im se čini da djelatnici nemaju potpune informacije.

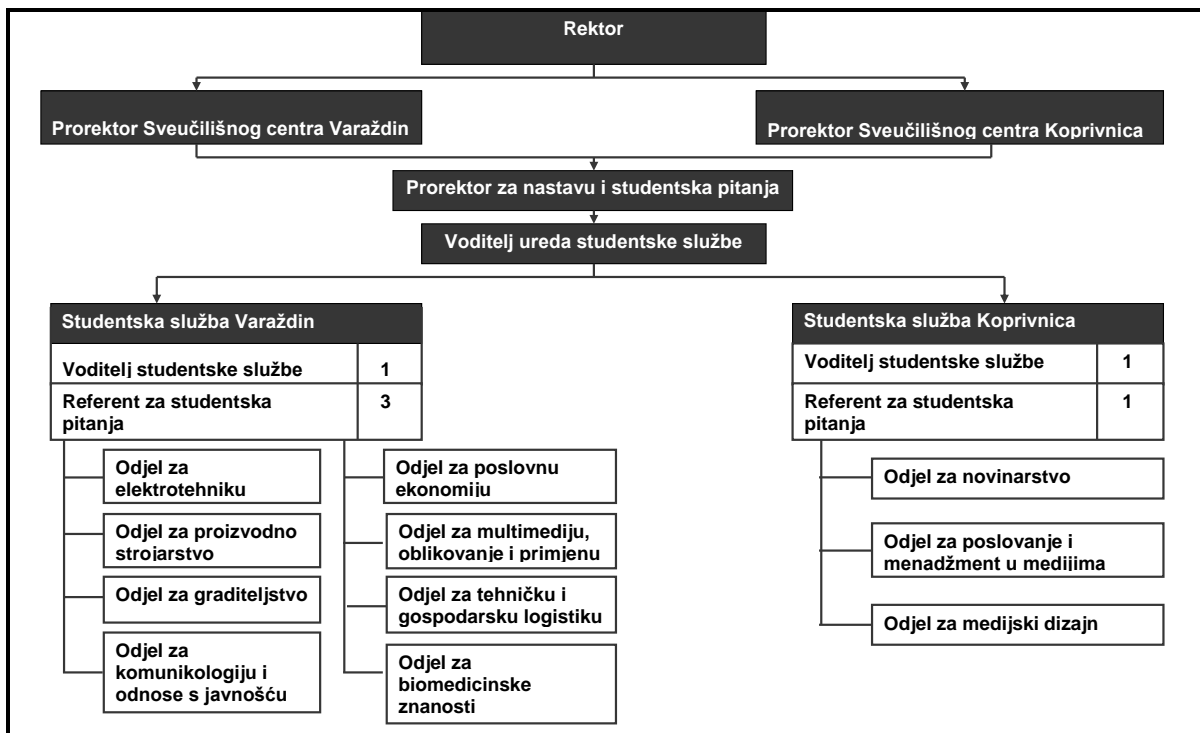
Iz provedenog prikupljanja podataka (mišljenja), te iz njihove analize i ovog razmatranja, potvrđuje se postavljena nulta hipoteza koja je definirana prije početka rada kao i pomoćna hipoteza. To drugim riječima znači da je opravdana tvrdnja da je nužna reorganizacija studentske službe u cilju podizanja njegove efikasnosti i

učinkovitosti kako bi studenti i ostali zainteresirani bili čim više zadovoljni (oduševljeni) s radom studentske službe.

U tom smislu nameće se potreba preustroja studentske službe na višu razinu. Mogući načini reorganizacije studentske službe su:

- prostorna reorganizacija,
- reorganizacija ustroja ljudskih resursa,
- regulativna reorganizacija i
- kombinacija navedenih mogućnosti.

Za primjenu navedenog potrebno je stvoriti povoljno okruženje gdje bi se ta poboljšanja i realizirala, a što je prikazano na slici 9.



Slika 9. Prijedlog ustroja studentske službe Sveučilišta Sjever [6]

## 7. Zaključak

Efikasnost i učinkovitost studentske službe određena je zadovoljstvom studenata kao i svih zainteresiranih strana, odnosno nastavnika, djelatnika, završenih studenata, poslodavaca, vanjskih suradnika i dr. Dokazano je da u radu studentske službe, postoji manje ili veće zadovoljstvo studenata, te prisutnost problema u organizaciji rada studentske službe. Ovim se potvrđuje osnovna hipoteza o potrebi reorganizacije studentske službe Sveučilišta Sjever kako bi njenu efektivnost i učinkovitost podigli na višu razinu kao i pomoćna hipoteza koja se odnosi na povećanje zadovoljstva studenata i svih zainteresiranih strana. Da bi se poboljšala i efikasnost i učinkovitost studentske službe uočavaju se sljedeće mogućnosti kao primjerice:

- Prostorna prilagodba studentske službe

Posao svakodnevnog primanja studenata, nastavnika i dr. trebao bi se obavljati u samo jednom uredu studentske službe, dok bi se ostali poslovi obavljali u drugom uredu studentske službe.

- Promjena radnog vremena studentske službe

Studentska služba trebala bi biti više dostupna svim zainteresiranim stranama i dva dana u tjednu biti otvorena u poslijepodnevnim satima.

- Praćenje efikasnosti rada studentske službe

Praćenje kvalitete rada studentske službe i dalje bi se moglo provoditi putem anketiranja studenata. Osjeća se potreba i rangiranja uspješnosti pojedinih zaposlenika. U tom smislu je potrebno imati spremne kriterije i mjerila kao i mehanizme za nagrađivanje i stimuliranje.

- Posjet drugim ustanovama visokog obrazovanja

Preporuča se posjet drugim sveučilištima kako bi se vidio njihov način organizacije rada i kako bi se razmijenila radna iskustva. Bilo bi dobro vidjeti način rada drugih sveučilišta u Hrvatskoj, ali i u inozemstvu. Nužna je reorganizacija studentske referade kako bi njenu učinkovitost podigli na višu razinu. Predložena prostorna reorganizacija doprinijela bi većoj specijalizaciji poslova, a samim time djelatnice bi mogle učinkovitije raditi sa studentima, odnosno nastavnicima. Svaki postupak u studentskoj referadi treba standardizirati do te mjere da se od zaposlenika može očekivati da isti posao bude obavljen na isti način. Studentska referada trebala bi raditi dva dana u tjednu u poslijepodnevnim terminima kao bi bila dostupnija studentima. Rad pruža i mogućnosti za daljnje istraživanje na ovom problemu i na iznalaženju utjecaja pojedinih faktora kao i na analizi sinergijskog utjecaja pojedinih faktora na efikasnost i učinkovitost rada studentske službe. Sve aktivnosti u studentskoj službi moguće je provoditi poštujući Demingov princip, odnosno sve što se realizira unutar službe treba planirati, realizirati (djeluj), nadzirati (kontrola) i poboljšati.

## 8. Literatura

- [1] Sikavica, P. (2011). *Organizacija*, Školska knjiga, Zagreb, ISBN 978-953-0-30395-9
- [2] Petz, B. (1985). *Osnovne statističke metode za nematematičare*, Sveučilišna naklada Liber, Zagreb,
- [3] Veleučilište u Rijeci, *Dostupno na:* [http://www.veleri.hr/files/datoteke/nastavni\\_materijali/k\\_informatika\\_s2/Znanstvene%20metode.pdf](http://www.veleri.hr/files/datoteke/nastavni_materijali/k_informatika_s2/Znanstvene%20metode.pdf) *Pristup:* 31-03-2014
- [4] Žugaj, M., Dumičić K., Dušak, V. (1999). *Temelji znanstvenoistraživačkog rada, Metodologija i metodika*, FOI, Varaždin, ISBN 953-6071—15-0
- [5] Statut Sveučilišta Sjever, Koprivnica, prosinac 2014.
- [6] Cvetko, S.; Hunjet, A.; Kondić, Ž. (2015). *Improvement of the structure and efficacy on the example of University Norths student office, University center Varaždin*, Tehnički glasnik, Technical Journal, Znanstveno-stručni časopis Sveučilišta Sjever, Scientific professional journal of University North. 9, 4; 469-476, ISSN 1846-6168 (Print)
- [7] Procesi rada u studentskoj službi, Sveučilište Sjever, veljača, 2014.
- [8] Cvetko, S. (2015). *Diplomski rad, Istraživanje efikasnosti studentske službe Sveučilišta Sjever, Sveučilišnog centra Varaždin*, Sveučilište Sjever, KC/VZ
- [9] Cvetko S.; Hunjet, A.; Kozina, G. (2015) *The resarch on efficiency of the student service in the case of UN, UC Varaždin*, EDASOL 2015, V INTERNATIONAL SCIENTIFIC CONFERENCE on economic development and standard of living, Banja Luka, BIH, 315-336, ISSN 2232-8823



Photo 013. Rainstorm / Pljusak