

KLASA: 602-04/13-01/2
URBROJ: 2158-83-07-13-17
Osijek, 1. ožujka 2013.

Predmet: Izvješće o praćenju rada Ureda za studentska pitanja u 2012. godini

Planom rada Povjerenstva za unaprjeđivanje i osiguravanje kvalitete (dalje: Povjerenstvo za kvalitetu) za akademsku godinu 2011/2012. bilo je predviđeno utvrđivanje pokazatelja i mehanizama praćenja rada Ureda za studentska pitanja. Stoga je Povjerenstvo za kvalitetu 13. rujna 2012. godine izradilo Preporuke za praćenje rada Ureda za studentska pitanja kojima su razrađeni i prošireni mehanizmi i indikatori za analizu kvalitete rada Ureda za studentska pitanja iz Priručnika za osiguravanje kvalitete obrazovanja i znanstveno-istraživačkog rada na Filozofskom fakultetu u Osijeku. Ove je preporuke prihvatio dekanski kolegij.

Cilj je praćenja rada Ureda za studentska pitanja utvrditi njegovu učinkovitost i ostvarenu razinu zadovoljstva studenata uslugama navedene službe te izraditi preporuke za unaprjeđivanje kvalitete rada Ureda za studentska pitanja.

Budući da je Ured za studentska pitanja u neposrednom svakodnevnom kontaktu sa studentima i drugim strankama te da rješava pitanja važna za cijeli proces studiranja, kvaliteta njegova rada od iznimne je važnosti ne samo za percepciju kakvu studenti i javnost stječu o cijeloj ustanovi, nego i za kvalitetno i učinkovito funkcioniranje cijele ustanove. Stoga je važno da se kvaliteta rada Ureda za studentska pitanja sustavno prati i unapređuje te da u procesu unaprjeđivanja aktivno sudjeluju sve sastavnice fakulteta u skladu sa svojim ulogama, ovlastima i mogućnostima.

Anketu za ispitivanje zadovoljstva studenata radom Ureda za studentska pitanja izradilo je Povjerenstvo za kvalitetu. Anketa je anonimna i ispunjava se individualno, a provodi se jedanput u dvije godine. Povjerenstvo za kvalitetu kao obvezu ima trajno unaprjeđivanje ankete.

Nositelji postupka praćenja rada Ureda za studentska pitanja su Ured za unaprjeđivanje kvalitete obrazovanja (dalje: Ured za kvalitetu), voditelj Ureda za studentska pitanja, predstavnici studenata te Povjerenstvo za kvalitetu.

Popunjene anketne upitnike tehnički su obradili djelatnici Ureda za kvalitetu Vladimir Poličić, Ivan Petković i Đurđica Ivković. Anketu je elektronički obradio doc. dr. sc. Boris Badurina. Rezultate ankete pripremila je voditeljica Ureda za kvalitetu Đurđica Ivković, dipl. iur.

Prikupljanje podataka u svrhu praćenja rada Ureda za studentska pitanja provelo se putem:

- ankete za ispitivanje zadovoljstva studenata radom Ureda za studentska pitanja
- SWOT-analize Ureda za studentska pitanja.

ANKETA ZA ISPITIVANJE ZADOVOLJSTVA STUDENATA RADOM UREDA ZA STUDENTSKA PITANJA

Pregledni skupni rezultati ankete za ispitivanje zadovoljstva studenata radom Ureda za studentska pitanja nalaze se u prilogu ovoga izvješća (Prilog 1).

Anketa za ispitivanje zadovoljstva studenata radom Ureda za studentska pitanja provedena je u vremenu od 10. do 14. prosinca 2012. godine.

Anketa je provedena putem papirnih anketnih upitnika.

U anketi su sudjelovala **933** studenta što je **63,90%** od ukupno **1460** studenta koji su mogli pristupiti anketi. Uzimajući u obzir činjenicu da 248 studenta više ne pohađa nastavu jer su apsolvirani, postotak sudjelovanja je **76,98%** od ukupno **1212** studenta koji su u vrijeme provođenja ankete mogli biti prisutni na nastavi.

Studenti su pojedine tvrdnje procjenjivali stupnjem slaganja u rasponu od "Uopće se ne slažem" preko "Ne slažem se", "Niti se slažem niti se ne slažem", "Slažem se" do "U potpunosti se slažem".

Anketa sadrži dva pitanja i petnaest tvrdnji kojima je isključiva svrha ispitivanje percepcije i zadovoljstva studenata radom Ureda za studentska pitanja.

Putem prva dva pitanja prikupljeni su osnovni podaci o studentima:

P1. Koja ste studijska grupa?

P2. Koja ste godina studija?

Putem petnaest tvrdnji ispitano je zadovoljstvo studenata radom ureda za studentska pitanja:

T1. Radno vrijeme Ureda za studentska pitanja, predviđeno za rad sa studentima, odgovara potrebama studenata (od 8,00 do 14,00 sati).

T2. Djelatnici Ureda dostupni su u vrijeme predviđeno za rad sa studentima.

T3. U radu Ureda koriste se moderne tehnologije koje povećavaju učinkovitost.

T4. U Uredu se informacije mogu dobiti pravodobno.

T5. Ured obavijesti oglašava prikladno i pravodobno.

T6. Informacije iz Ureda usklađene su s informacijama iz drugih izvora.

T7. Djelatnici Ureda stručno i odgovorno pristupaju poslu.

T8. U Uredu dobivam točne informacije.

T9. U Uredu se problemi rješavaju brzo i učinkovito.

T10. Dokumentacija ostavljena u Uredu pravodobno mi je vraćena.

T11. Djelatnici Ureda izlaze u susret studentima u izvanrednim situacijama.

T12. Studenti s djelatnicima Ureda mogu komunicirati i na druge načine, a ne samo usmeno.

T13. Djelatnici Ureda su pristupačni.

T14. Djelatnici Ureda nisu prezauzeti da bi odgovorili na pitanja studenata.

T15. Djelatnici Ureda posvećuju individualnu pažnju studentima.

Studentima je omogućeno i pisanje komentara.

Iz analize ankete proizlazi da je najveća razina nezadovoljstva studenata vezana uz:

- brzina i učinkovitost rješavanja problema
- radno vrijeme.

Iza analize ankete proizlazi da je najveća razina zadovoljstva studenata vezana uz:

- pravodobno vraćanje dokumentacije ostavljene u Uredu.

PREPORUKE PO PROVEDENOJ SWOT-ANALIZI UREDA ZA STUDENTSKA PITANJA

SWOT-analiza Ureda za studentska pitanja nalazi se u prilogu ovoga izvješća (Prilog 2).

Djelatnike Ureda za studentska pitanja je u metodologiju izrade SWOT-analize uputila članica Povjerenstva za kvalitetu asistentica Sanja Španja koja im je tijekom njezine provedbe pružala stručnu savjetodavnu pomoć.

Uvidom u SWOT-analizu Ureda za studentska pitanja utvrđene su temeljne prednosti koje se mogu i trebaju iskoristiti za rješavanje nekih slabosti i prijetnji. Sažeto izražene prednosti su:

- Opremljenost informatičkom opremom
- Kvalitetni informatički programi
- Stručnost i motiviranost djelatnika za unaprjeđivanje rada Ureda
- Dobra komunikacija i suradnja među djelatnicima Ureda
- Kreativnost i inovativnost u svakodnevnom radu
- Djelatnici izobraženi za rad sa studentima invalidima
- Izvrsna suradnja sa Studentskim zborom
- Dobra suradnja s drugim institucijama

Analizom su utvrđene najvažnije slabosti i prijetnje te izrađene preporuke za njihovo djelomično ili potpuno uklanjanje:

- Nedostatan i neadekvatan prostor Ureda za studentska pitanja.

PREPORUKE:

- Osiguravati veći i funkciji primjeren prostor Ureda za studentska pitanja budući da je riječ o jednom od prioriteta u smislu osiguravanja kvalitete studiranja.
- U novoj zgradi fakulteta osigurati prostor za arhiv Ureda za studentska pitanja. Trenutno je arhiv nesređen i dislociran u više prostorija te time u značajnoj mjeri nefunkcionalan. Za uređivanje arhiva u budućem novom prostoru angažirati studente informatologije kojima bi ovaj rad mogao biti priznat kao stručna praksa ili im poslužiti za izradu diplomskih radova ili vrednovan na druge načine prema odluci Odsjeka za informatologiju. Također se preporuča organizirati studentsku praksu u Državnom arhivu u Osijeku radi stjecanja potrebnih praktičnih znanja vezanih uz vođenje i organizaciju arhiva.

- Organizacijski problemi.

PREPORUKE:

- Kako bi se skratilo dugo vrijeme čekanja studenata na indekse prilikom upisa u višu godinu studija preporuča se da uprava donese odluku prema kojoj bi se rokovi odabira i upisa izbornih predmeta ograničili na tjedan dana po završetku upisa u višu godinu studija. Kako bi se studentima olakšao odabir izbornih predmeta nastavnici trebaju izraditi detaljne opise kolegija i učiniti ih javno dostupnima studentima.

- Pojednostaviti procedure i obrasce (pojednostavljivanje je već u značajnoj mjeri provedeno, ali predstavlja trajnu zadaću).
 - Provesti učinkovitu podjelu poslova među djelatnicima Ureda za studentska pitanja koja se usklađuje i prilagođava vrstama i opsegu poslova te različitim osobnostima djelatnika (podjela poslova je provedena, a njezino unaprjeđivanje je trajni zadatak).
 - Organizirati radno vrijeme Ureda za studentska pitanja na način da jedan ili dva radna dana u tjednu Ured radi od 10,30 do 15,30 sati.
 - Omogućiti Uredu za studentska pitanja da sam isplanira organizaciju upisa u višu godinu studija na način koji osigurava najveću učinkovitost.
 - Iskoristiti pomoć dijela vježbenika iz drugih službi te volontere predstavnike studenata u vrijeme upisa.
- Opterećenje Ureda za studentska pitanja poslovima izvan njihove nadležnosti.

PREPORUKE:

- Provesti SWOT-analizu i/ili samoanaliza svih službi fakulteta kako bi se riješio problem nejasno definiranih odgovornosti i podjele poslova među službama na fakultetu. Rezultate iskoristiti kao osnovu za provedbu razgraničenja ovlasti i poslova među službama na fakultetu kako bi se povećala kvaliteta rada te ukupna učinkovitost i zadovoljstvo djelatnika i svih korisnika usluga ovih službi.
 - Konzultirati voditelja Ureda za studentska pitanja prilikom donošenja odluka i pravilnika koji se neposredno tiču rada Ureda.
 - Osigurati veću samostalnost Ureda za studentska pitanja u odlukama koje se neposredno tiču rada ureda (npr. raspored i vrijeme upisa i sl.).
 - Osigurati da odgovorna osoba bude prisutna prilikom upisa u prvu godinu preddiplomskog studija, a kako bi se mogli rješavati problemi koje ne može riješiti sam Ured za studentska pitanja.
 - Omogućiti djelatnicima Ureda za studentska pitanja da ne moraju biti prisutni tijekom ceremonije promocija budući da se na taj način u vrijeme trajanja ceremonije u značajnoj mjeri onemogućava rad Ureda.
 - Na odsjecima imenovati ISVU koordinatora koji bi za potrebe djelatnika odsjeka prikupljao informacije iz skladišta ISVU.
 - Odrediti osobu koja bi bila zadužena za izradu dopunskih isprava na hrvatskom i engleskom jeziku budući da njihova izrada (od grafičkog izgleda do ispisa i slaganja) predstavlja veliko opterećenje u radu Ureda.
 - Maknuti Ured za studentska pitanja s broja 1 na telefonskoj centrali fakulteta kako bi se smanjio broj telefonskih poziva koji se ne tiču Ureda za studentska pitanja. Osigurati tehničke uvjete da prilikom telefonskih poziva Uredu za studentska pitanja istodobno ne zvone svi telefoni u Uredu.
- Ponekad slaba suradnja i komunikacija s voditeljima odsjeka i katedri, nastavnicima i mentorima studenata.
- PREPORUKE:**
- Podsjetiti voditelje odsjeka da je važno da informacije koje dobiju od Ureda za studentska pitanja proslijede djelatnicima svojih odsjeka i katedri.

- Nastaviti podsjećati nastavnike na obvezu redovitog unošenja ocjena i zaključavanja rokova u ISVU. S obzirom na velike teškoće koje studentima predstavlja neispunjavanje ove obveze, utvrditi načine sankcioniranja njezinog neispunjavanja.
- Uputiti voditelje odsjeka da djelatnike svojih odsjeka podsjete da su dužni ažurirati ispitne rokove. Budući da su ispitni rokovi objavljeni na više mjesta (u izvedbenim planovima i u ISVU i studomatu) predlaže se da se utvrdi samo jedno mjesto na kojem će ispitni rokovi biti objavljeni te da se nastavnici upute na osobu koja je zadužena za ispitne rokove kako bi joj redovito i na vrijeme dojavljivali moguće izmjene.
- Utvrditi obvezu nastavnika da objavljuju jasne i detaljne informacije o kolegijima kako studenti te informacije ne bi tražili u Uredu za studentska pitanja čiji ih djelatnici ne mogu znati.
- Na odsjecima utvrditi jasne i ujednačene kriterije za upisne kvote izbornih predmeta.
- Utvrditi jasne i ujednačene kriterije za studente koji ne ispunjavaju svoje obveze na vrijeme i dosljedno ih se pridržavati.

- Nekvalitetna razmjena informacija.

PREPORUKA:

- Izraditi mrežnu stranicu Ureda za studentska pitanja na kojoj bi pregledno i na jednom mjestu bile objavljene informacije i dokumenti koji se tiču studenata, a vezani su uz poslove Ureda za studentska pitanja te bi se ažurno objavljivale novosti.
- Ured za studentska pitanja treba izraditi i na svojoj mrežnoj stranici (ako je moguće i u prostorima Ureda na vidnome mjestu) objaviti hodogram - sažeto pojašnjenje procedure za rješavanje najčešćih problema zajedno s očekivanim vremenom potrebnim za njihovo rješavanje. Nakon što hodogram bude izrađen, mentori svoje studente trebaju upozoriti da se on nalazi na stranicama Ureda za studentska pitanja i/ili im pojasniti procedure rješavanja problema i očekivane rokove.
- Uključiti predstavnike studenata na volonterskoj osnovi u rad Ureda za studentska pitanja (osobito u vrijeme upisa) jer bi se studenti na taj način neposredno upoznali s ustrojem i područjem rada Ureda i te informacije prenosili svojim kolegama. Također, njihova bi zapažanja i povratne informacije imali veliku vrijednost. Predlaže se da se predstavnici studenata za volonterski rad u Uredu za studentska pitanja prijavljuju Studentskom zboru, a da ih odabire voditelj Ureda za studentska pitanja.
- Upoznati na početku akademske godine studente prve godine preddiplomskog studija, koji su u najnepovoljnijem položaju zbog nedovoljne informiranosti, s radom i ovlastima Ureda za studentska pitanja te procedurama i potrebnom dokumentacijom za različite vrste zahtjeva, što bi bila zadaća studenata tutora imenovanih na svakom odsjeku. Povjerenstvo za kvalitetu izradilo je preporuku za imenovanje studenata tutora.

- Kvalitetno urediti, redovito održavati i ažurirati mrežnu stranicu fakulteta kako bi se osigurala točna i pravodobna razmjena informacija na razini cijeloga fakulteta.
- Pravodobno Uredu za studentska pitanja javljati sve promjene koje se izravno tiču studenata.
- Uspostaviti funkcionalan mentorski sustav koji bi značajno pomogao u prenošenju potrebnih informacija studentima.

Povjerenstvo za unaprjeđenje i osiguranje kvalitete

P r e d s j e d n i c a

doc. dr. sc. Dubravka Božić Bogović

Dostavljeno:

- prodekanu za studente i studijske programe prof. dr. sc. Damiru Hasenayu