

SWOT analiza Ureda za studentska pitanja

Prednosti (strengths)	Slabosti (weaknesses)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Motiviranost svih djelatnika Ureda za svakodnevno unaprjeđivanje rada Ureda ▪ Pojednostavljuvanje raznih obrazaca kako bi se unaprijedio rad sa studentima. ▪ Od 2008. godine kvalitetni informatički programi koji se od 2010./2011. koriste u potpunosti ▪ Opremljenost ureda novim i kvalitetnim računalima. ▪ Izvrсна suradnja s upravom oko nabavljanja informatičke i druge opreme kao i drugih resursa potrebnih za rad Ureda. ▪ Izvršno poznavanje pravilnika koji se tiču studenata i zakona o znanstvenoj djelatnosti. ▪ Dobra suradnja s drugim institucijama (Zavod za zapošljavanje, drugi fakulteti). ▪ Podrška, praćenje, savjetovanje i rad na zahtjevnoj administraciji odlaznih i dolaznih studenata - Erasmus. ▪ Dovoljan broj djelatnika. ▪ Dobra podjela posla i komunikacija unutar tima. Izvrčna suradnja i komunikacija među djelatnicima Ureda. ▪ Tim u najboljim godinama. ▪ Različitost osobnosti djelatnika te shodno tome i podjela posla što utječe na kvalitetu i unaprjeđuje je . ▪ Brzo i učinkovito rješavanje problema <u>koji su u nadležnosti Ureda</u> (u roku od 48 sati). ▪ Kreativna i inovativna rješenja u svakodnevnom radu. ▪ Radno vrijeme za direktan rad sa studentima promijenjeno je na inicijativu Ureda (prije je bilo od 9.00 do 12.00 sati, a od 2011. od 8.00 do 13.00 sati). ▪ Poseban pristup i kvaliteta u radu sa studentima invalidima kao i dodatna izobrazba za rad s istima. ▪ Izvrčna suradnja sa Studentskim zborom. ▪ Svjesnost socijalne dimenzije rada sa studentima i važnost zadržavanja statusa studenta. (skeniranje potvrđnica, izlazak u susret studentima kako bi zadržali studentska prava i ne bi ih izgubili zbog administrativnih poteškoća). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rješavanje nekog predmeta ne ovisi isključivo o Uredu koji često samo preuzima molbe, već su u rješavanje uključene i druge sastavnice Fakulteta, a o tome studenti nisu dovoljno obaviješteni pa često dolazi do nesporazuma jer sva krivnja „pada“ na Ured. ▪ Brojni poslovi u kojima nije jasna ovlast i odgovornost dodjeljuju se upravo Uredu. ▪ Ponekad slaba komunikacija s voditeljima katedri i odsjeka koji ne prosljeđuju informacije Ureda svojim djelatnicima. Slaba komunikacija Ureda s mentorima studenata. ▪ Nelogičnost koje dodatno opterećuju rad Ureda: na telefonskoj centrali Fakulteta broj Ureda nalazi se na broju 1 tako da uz neprestanu buku (svih 5 telefona zvoni u isto vrijeme), djelatnici često spajaju stranke s drugim službama. ▪ Slabost ureda je i obim posla (koji nije u izravnoj vezi s upisima) upravo u vrijeme upisa čime se smanjuje kvaliteta rada. ▪ Za vrijeme upisa u prvu godinu preddiplomskog studija počinju godišnji odmori i svi su drugi djelatnici i članovi Uprave van fakulteta, a često i van Osijeka, te u slučaju problema nema odgovorne osobe koja može riješiti probleme koji se pojavljuju ▪ Ubacivanje drugih službi, kao što je računovodstvo, u rad Ureda što ometa ritam i organizaciju upisa ▪ Primjer posla djelatnika ureda pri upisu koji se tiču školarina: upis (testiranje), brojanje ECTS bodova i obračun školarine, pisanje odluka o iznosu školarine, kontrola izdavanja računa i dostavljanje istih studentima, unošenje zaduženja u ISVU te kontrola uplata. ▪ Zbog neprimjerenih rokova za završetak studija, dekanskih rokova i kasnih ispitnih rokova za studente 3. godine preddiplomskih studija te upisa na diplomski studij, tijekom rujna i listopada djelatnici Ureda „zatrpani“ su drugim poslovima te se ne mogu kvalitetno baviti izravnim radom sa studentima koji u tom periodu najviše i trebaju pomoć. ▪ U nekim dijelovima rada Ureda nejasne su odgovornosti i podjela posla između službi Fakulteta (npr. prijedlog da referada izdaje račune?!) ▪ Ured je, kao jedina služba na Fakultetu koja radi sa strankama, smješten u neadekvatnu prostoriju. U prostoru od cca 50 m2 nalaze se dvije prostorije od kojih je jedna (za prijem stranaka) bez prozora i ventilacije, a u drugoj se nalazi 5 kompjutera, 2 printera, 5 telefona koji su spojeni istom centralom pa zvone u isto vrijeme, 5 stolova, 8 ormara i ladičara pa je kretanje po Uredu otežano, a kvaliteta zraka i količina zračenja vrlo su upitni. ▪ Ured izdaje, ali i izrađuje dopunske isprave i na hrvatskom i na engleskom jeziku: od grafičkog izgleda do ispisa i slaganja.

SWOT analiza Ureda za studentska pitanja

<ul style="list-style-type: none">▪ Maksimalna štednja (telefon se koristi minimalno i većina komunikacije obavlja se e-mailom,, ispis s obje strane i sl...)▪ Unapređivanje i organizacija svečane dodjele diplome (promocija).▪ Ured u brojevima:<ul style="list-style-type: none">○ od 2008. godine izdano je ukupno 25 465 potvrda i 3604 dopunske isprave (od toga je 1636 napravljeno ručno u Wordu, prepisivanjem iz indeksa), na hrvatskom i engleskom jeziku○ od 2010. godine upisano je u Studomat 2228 tema diplomskih i završnih radova na hrvatskom i engleskom jeziku○ u 2011. i 2012. godini izdano je 446 odluka o iznosu školarine, 134 rješenja o promjeni školarine, 160 odluka Povjerenstva za studentska pitanja, 131 potvrda o izjednačavanju naziva○ zaključano je 14 018 ispitnih rokova, isprintano isto toliko ispitnih lista te isprintano, izrezano i u kartone arhivirano 56 320 prijavnica iz ISVU sustava i 15 126 „starih“ prijavnica○ ručno se u ISVU upisuje cca 5500 ispitnih rokova godišnje○ od 24 .09. 2012. do 25.10. 2012. testirano je 1392 indeksa te je u njih nalijepljeno isto toliko naljepnica, ručno je upisano 489 studenata, studij je završilo 244 studenta i izdano je isto toliko potvrda o završetku studija i prijepisa ocjena.▪ Osnovano je Povjerenstvo za studentske molbe i prigovore u kojem se nalazi i voditelj Ureda koji piše odluke Povjerenstva i dostavlja ih studentima. Od studenoga 2012. do prosinca 2012. izdano je oko 160 Odluka.	<ul style="list-style-type: none">▪ Osim priprema protokola za promocije, sastavljanja i slanja pozivnica, izrade i tiskanja dopunskih isprava, slaganja diplomi, pomaganja studentima pri oblačenju u toge, prodaje kapa, kontrole uplata..., djelatnici moraju biti na promocijama i stajati uz prodekane i Dekanicu cijelo vrijeme trajanja ceremonija što iziskuje previše vremena pa da je u danima kada su promocije, rad Ureda potpuno paraliziran što, opravdano, izaziva ljutnju studenata.▪ Teme diplomskih i završnih radova u svoje nastavničke portale ne unose mentori već ih umjesto njih ručno unose djelatnici Ureda (više od 300 tema za preddiplomske i oko 200 tema za diplomske studije na hrvatskom i isto toliko na engleskom jeziku) što je potpuno nelogično.
---	---

SWOT analiza Ureda za studentska pitanja

Mogućnosti (opportunities)	Prijetnje (threats)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uključivanje studenata - volontera u rad Ureda, ne kao radne snage već kao dionika zbog kojih Ured i postoji. Njihova zapažanja imala bi veliku vrijednost. ▪ Zamjena prostorije – Uredu bi trebao veći prostor. ▪ Veća samostalnost u odlukama koje se izravno tiču rada Ureda kao što su npr. raspored i vrijeme upisa i sl. ▪ Izrada brošure za studente koja bi im odmah pri dolasku na Fakultet bila svojevrsni vodič kroz administraciju. ▪ Izrada hodograma poslova Ureda koji bi objasnio strukturu i rad Ureda kako bi bilo jasno i transparentno što se i koliko radi i kako poslovi koji su vezani uz neke druge službe ne bi dolazili u Ured. ▪ Uvođenje e-indeksa u budućnosti. Iz kontakata s kolegama sa Sveučilišta u Rijeci, saznali smo da su uvođenjem e-indeksa zadovoljniji i studenti i djelatnici Ureda jer su npr. upisi u više godine i semestre bitno brži i gotovo da nema papirologije. ▪ Uputiti nastavnike da počnu koristiti nastavnički portal u cijelosti tj. koristiti skladište podataka za svoje potrebe. Moguće je npr. imenovati osobu na Odsjeku koja će biti zadužena za skladište podataka. ▪ Veće korištenje ljudskih resursa koje imamo na Fakultetu za poboljšanje rada svih službi, a ne samo Ureda. ▪ U skladu s mogućnostima, informatizirati ili osuvremeniti arhiv Fakulteta koji je neophodan i vrlo važan dio rada Ureda. ▪ Stroži kriteriji za studente koji ne ispunjavaju svoje obveze na vrijeme ▪ Smanjiti broj papirologije i pojednostaviti procedure te što više komunicirati i rješavati poslove preko interneta/računala. ▪ Zaustaviti ružnu praksu koju imaju pojedini djelatnici, a to je da za svoje propuste lažno optužuju Ured što izaziva animozitet studenta prema Uredu. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Neredovito unošenje ocjena i zaključavanje rokova u ISVU što studentima predstavlja veliki problem kod upisa godine ili prijave za dom ili stipendiju, a posebno kod naplate školarine koja se obračunava po linearnom modelu. ▪ Neažurirani ispitni rokovi koji često zbunjuju studente. ▪ Neprestane suptilne i manje suptilne poruke Uredu i djelatnicima kako loše rade svoj posao, a bez konkretnih zamjerki. Npr. zbog reda koji se stvorio ispred Ureda u vrijeme upisa jer nijedan od dva Studomata na hodniku nije radio, imali smo priliku čuti komentar jedne djelatnice Fakulteta: „Ovo je strašno, ovi ne znaju raditi svoj posao! Njima svima treba dati otkaz!“. Komentar su čuli i studenti te su bili iskreno zgranuti. ▪ Studenti i pojedini profesori pokazuju veliko nerazumijevanje za ovlasti i djelokrug rada Ureda od kojeg često traže i očekuju rješavanje vlastitih neispunjenih obveza kao što su npr. unošenje ocjena u ISVU ili naknadne prijave ispita nakon isteka zakonskog roka za prijavu, neredovito plaćanje školarina, traženje potvrda bez indeksa, naknadna testiranja indeksa i sl. ▪ Previše se izlazi u susret studentima koji ne izvršavaju svoje obveze na vrijeme pa često zbog njih trpe i dobri studenti, iako u zadnje vrijeme tu ima pozitivnih pomaka (Povjerenstvo za studentske molbe i prigovore). ▪ Donošenje odluka i pravilnika koji su direktno u vezi s radom Ureda bez konzultacija s djelatnicima ili voditeljem Ureda. ▪ Opterećenost djelatnika Ureda ISVU-om iako su i neke druge osobe zadužene za taj dio posla. ▪ Neki profesori i djelatnici obećavaju „rješavanje“ problema strankama i studentima pokušavajući zaobići procedure i pravilnike (npr. mentori kažu studentima da potvrde o diplomiranju mogu dobiti odmah nakon obrane) pa dovode Ured u neugodne situacije i izazivaju nepotrebne sukobe sa studentima kojima se čini kako im Ured ne želi izaći u susret ▪ Sve gore navedeno negativno utječe na kvalitetu rada djelatnika Ureda te rastuće nezadovoljstvo i frustracije.