



Osijek, 13. rujna 2012.

prof. dr. sc. Damir Hasenay,
prodekan za studijske programe i studente

Predmet:

Preporuke Povjerenstva za unaprjeđivanje i osiguravanje kvalitete visokog obrazovanja za praćenje rada Ureda za studentska pitanja

Planom rada Povjerenstva za unaprjeđivanje i osiguravanje kvalitete za akademsku godinu 2011/2012. kao jedna od aktivnost predviđeno je utvrđivanje pokazatelja i mehanizama praćenja rada Ureda za studentska pitanja. Povjerenstvo predlaže:

- Zadovoljstvo studenata radom Ureda za studentska pitanja ispituje se anketom (**Prilog 1: Obrazac ankete za ispitivanje zadovoljstva studenata radom Ureda za studentska pitanja**).
- Anketa za ispitivanje zadovoljstva studenata radom Ureda za studentska pitanja anonimna je i ispunjava se individualno.
- Anketa se provodi jedanput u dvije godine, tijekom prve polovice prosinca.
- Anketiranje organiziraju Ured za unaprjeđivanje kvalitete obrazovanja i Povjerenstvo za unaprjeđivanje i osiguravanje kvalitete.
- Podatke prikupljaju i obrađuju Ured za unaprjeđivanje kvalitete obrazovanja i Povjerenstvo za unaprjeđivanje i osiguravanje kvalitete.
- Izvješće s preporukama podnosi se prodekanu za studijske programe i studente najkasnije tri mjeseca nakon provedbe ankete.
- Djelatnici Ureda za studentska pitanja provode SWOT-analizu jednom u dvije godine (SWOT-analiza se smatra nužnom zbog što potpunijega uvida u rad Ureda za studentska pitanja).
- Ured za studentska pitanja SWOT-analizu dostavlja prodekanu za studijske programe i studente i Povjerenstvu za unaprjeđivanje i osiguravanje kvalitete.
- Povjerenstvo za unaprjeđivanje i osiguravanje kvalitete izrađuje preporuke na temelju SWOT-analize Ureda za studentska pitanja, najkasnije dva mjeseca nakon njezine provedbe.
- Bilo bi poželjno da Ured za studentska pitanja izradi »Obećanje o usluzi« koje bi se postavilo na vidno mjestu na ulazu u Ured. »Obećanje o usluzi« kratak je dokument koji sadržava poslanje Ureda i sažet opis usluga s rokovima provedbe, a temelji se na realnim mogućnostima i očekivanjima. Cilj je stvoriti jasan uvid u usluge Ureda te smanjiti razinu nezadovoljstva korisnika i djelatnika.

doc. dr. sc. Dubravka Božić Bogović,
predsjednica Povjerenstva za unaprjeđivanje i
osiguravanje kvalitete visokog obrazovanja