

## ISTRAŽIVANJE EFIKASNOSTI STUDENTSKE SLUŽBE NA PRIMJERU SVEUČILIŠTA SJEVER, SVEUČILIŠNOG CENTRA VARAŽDIN

**Sandra Cvetko** | Sveučilište Sjever, Varaždin, sandra.cvetko@unin.hr

**Anica Hunjet** | Sveučilište Sjever, Varaždin, anica.hunjet@unin.hr

**Goran Kozina** | Sveučilište Sjever, Varaždin, anica.hunjet@unin.hr

**Sažetak:** Organizacija je skupina ljudi koja svojim naporom omogućuje ostvarenje nekog zajedničkog cilja. 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. U tom kontekstu definicije promatra se i Sveučilište Sjever kao organizacijska jedinica sa svim svojim karakteristikama, odnosno prednostima i problemima. 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. 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 bitno za ukupno zadovoljstvo najvažnijih subjekata, a to su studenti, nastavnici i sve ostale zainteresirane strane.

Dugogodišnjim radom u studentskoj službi, te prethodnim spoznajama, uočilo se da efikasnost poslova koje obavljaju studentske službe nisu na očekivanoj i zahtjevanoj razini, odnosno da je moguće preustrojem i nekim poboljšanjima podići njihovu efikasnost na višu razinu. Efikasnost i učinkovitost studentske službe određena je zadovoljstvom studenata kao i svih zainteresiranih strana, odnosno nastavnika, djelatnika, završenih studenata, poslodavaca, vanjskih suradnika i dr. Rad predstavlja analizu i istraživanje boljeg ustroja u cilju poboljšanja organizacije i efikasnosti rada studentske službe Sveučilišta Sjever.

Nakon uočavanja i definiranja problema za ovo istraživanje pristupilo se prikupljanju podataka i informacija, kako bi se došlo do spoznaje o trenutnom stanju, a koje je načelno definirano kroz postavljene hipoteze. Ovim istraživanjem, putem anketa, ispitalo se koliko su studenti zadovoljni/nezadovoljni uslugama koje im svakodnevno pruža studentska služba.

*Smatraju li studenti Sveučilišta Sjever da studentska služba kvalitetno pruža usluge i stoji im na raspolaganju? Nakon prikupljenih podataka pristupilo se njihovoj analizi, odnosno proučavanju stanja kako bi se došlo do prijedloga za poboljšanje rada. U tom dijelu rada korišteni su različiti alati i metode kako bi se uočila optimalna varijanta rješenja.*

*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*

**JEL klasifikacija:** 123, 125, D83

## UVOD

Organizacija je skupina ljudi koja svojim naporom omogućuje ostvarenje nekog zajedničkog cilja. 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. U tom kontekstu definicije promatra se i Sveučilište Sjever kao organizacijska jedinica sa svim svojim karakteristikama, odnosno prednostima i problemima.

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.

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

Dugogodišnjim radom u studentskoj službi, te prethodnim spoznajama, uočilo se da efikasnost poslova koje obavljaju studentske službe nisu na očekivanoj i zahtjevnoj razini, odnosno da je moguće preustrojem i nekim 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 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.

Radi svega navedeno bitno je da studentska služba efikasno i učinkovito pruža usluge studentima, odnosno svim zainteresiranim stranama.

## **ISTRAŽIVAČKE HIPOTEZE I CILJEVI ISTRAŽIVANJA U RADU SU DEFINIRANE JEDNA NULTA HIPOTEZA I JEDNA POMOĆNA HIPOTEZA:**

$H_0$  – potrebna je reorganizacija studentske službe Sveučilišta Sjever kako bi njenu efektivnost i učinkovitost podigli na višu razinu;

$H_1$  – 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 prozlaže bili bi:

- 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.)

## **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 tehnika i metode kao primjerice: metoda uzoraka, metoda analize i sinteze i metoda anketiranja koje se u daljnjem tekstu ukratko opisuju.

### **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) [Petz, 1985].

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 poznajući 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.

### **Metoda analize i sinteze**

Na svim područjima znanosti, raščlanjuju se složene pojave i procesi na njihove dijelove, a jednostavne i manje složene spajaju u složenije. Svako raščlanjivanje složenih cjelina na dijelove može se nazvati analizom u širem smislu, a svako spajanje većega broja predmeta, pojava ili procesa u jednu cjelinu može se nazvati sintezom u širem smislu.

Prema znanstvenom polju u kojem se primjenjuju, analize mogu biti: ekonomske, povijesne, matematičke, strojarke, 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.

### **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 pojedinaца,
- 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.

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?”).

## **STUDENSKA SLUŽBA SVEUČILIŠTA SJEVER**

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

## Osnove ustroja studentske službe

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:

### 1. Studentska služba Sveučilišnog centra Koprivnica:

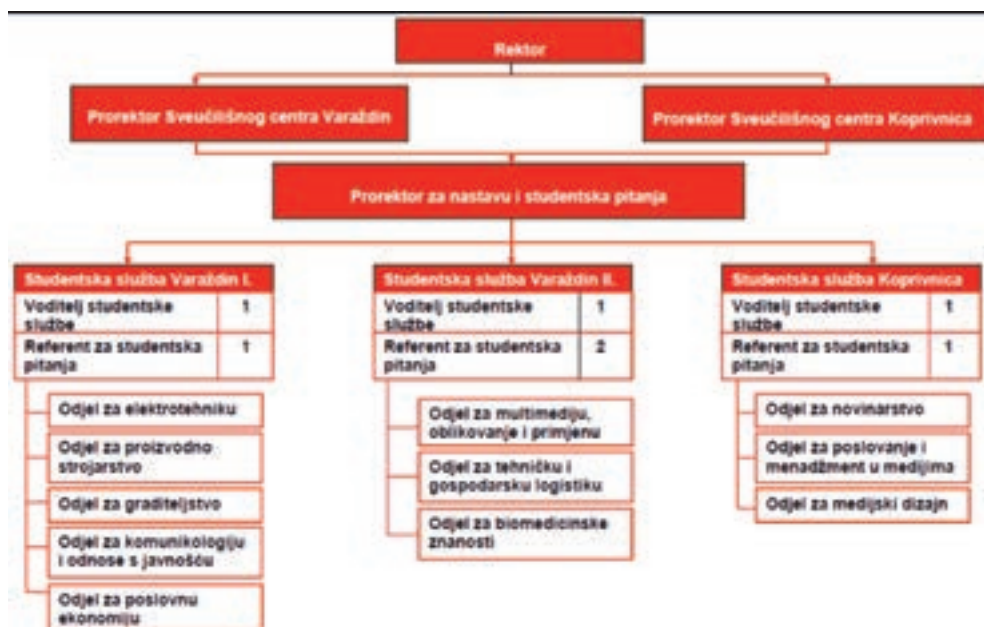
- za dva preddiplomska sveučilišna studija:
  - Novinarstvo
  - Medijski dizajn
- i jedan preddiplomski stručni studij
  - Poslovanje i menadžment u medijima

### 2. Studentska služba Sveučilišnog centra Varaždin:

#### Studentska služba I

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

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



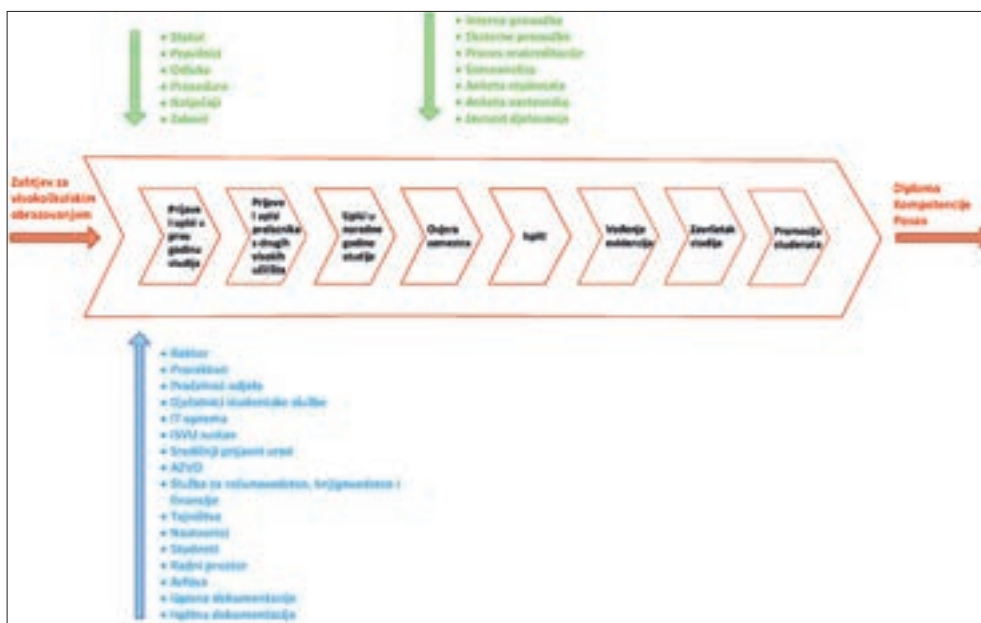
## Studentska služba II

- za preddiplomske stručne studije:
  - Multimedija, oblikovanje i primjena
  - Tehnička i gospodarska logistika
  - Sestrinstvo

## 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<sup>1\*</sup>



Slika 2. Procesi rada u studentskoj službi [autori]

Glavne aktivnosti studentske službe kako se to vidi sa slike 2 su:

- Prijave i upisi u prve godine studija
- Upisi prelaznika s drugih visokih učilišta
- Upisi u naredne godine studija
- Ovjera semestra
  - Ispiti

<sup>1</sup> \* Procedura Sveučilišta Sjever – sustav za osiguranje kvalitete

- Vođenje evidencija
- Završetak studija
- Promocija studenata

## 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 ispitalo se zadovoljstvo/nezadovoljstvo studenata, odnosno krajnjih korisnika koji svakodnevno koriste usluge studentske službe. Smatraju li studenti Sveučilišta Sjever da studentska služba kvalitetno pruža usluge i stoji im na raspolaganju?



Slika 3. Shematski prikaz istraživanja [autorii]

## Analiza studentske ankete

### Opis uzorka

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 (preko 90%) te je na kraju istraživanja dobiven uzorak od 571 ispitanika.



## 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.

**Tablica 1.** Općeniti podaci o studiju ispitanika

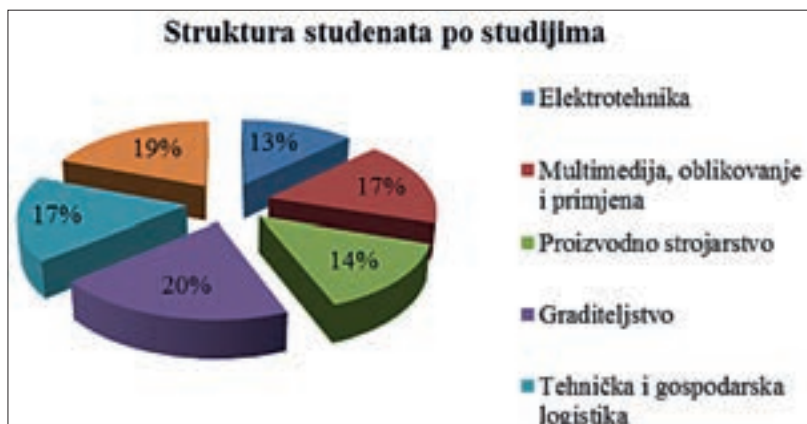
	N	%	
Studirate na studiju:	Elektrotehnika	73	12,78%
	Multimedija, oblikovanje i primjena	99	17,34%
	Proizvodno strojarstvo	80	14,01%
	Graditeljstvo	113	19,79%
	Tehnička i gospodarska logistika	97	16,99%
	Biomedicinske znanosti	109	19,09%
Navedite na kojoj ste godini studija:	prva	222	38,88%
	druga	170	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%

**Izvor:** Anketa za ocjenu zadovoljstva studenta sa studentskom službom, 2015. [autori]

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?

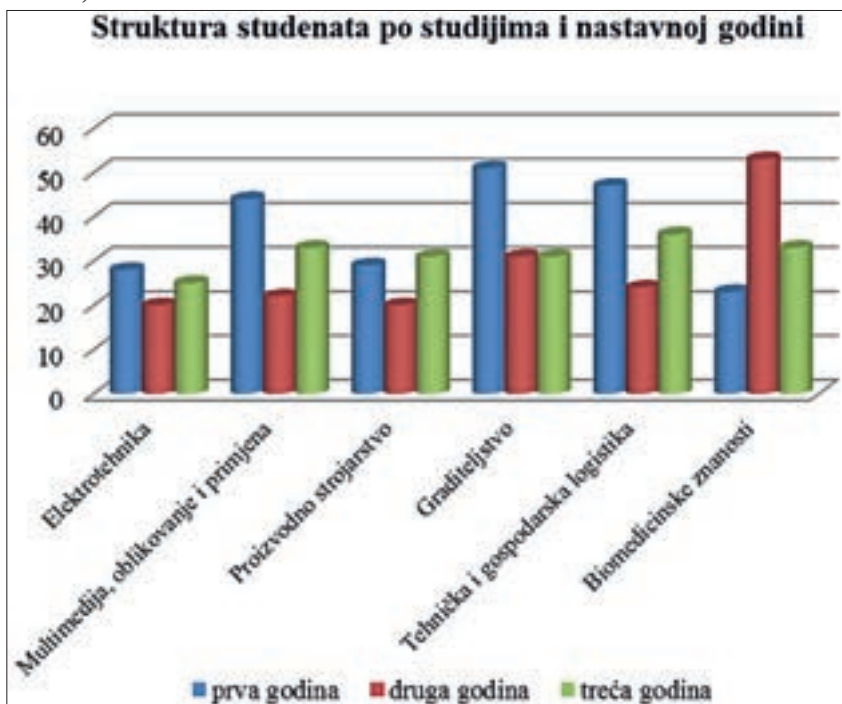
Anketirani su studenti sa šest preddiplomskih stručnih studija Sveučilišnog centra Varaždin, odnosno anketirano je 73 (12,78%) studenata odjela Elektrotehnike, 99 (17,34%) studenata odjela Multimedija, oblikovanje i primjena, 80 (14,01%) studenata odjela Proizvodno strojarstvo, 113 (19,79%) studenata odjela Graditeljstvo, 97 (16,99%) studenata odjela Tehnička i gospodarska logistika i 109 (19,09%) studenata odjela Biomedicinske znanosti (slika 4).



**Slika 4.** Grafički prikaz strukture studenata po studijima [autori]

## 2. Navedite na kojoj ste godini studija?

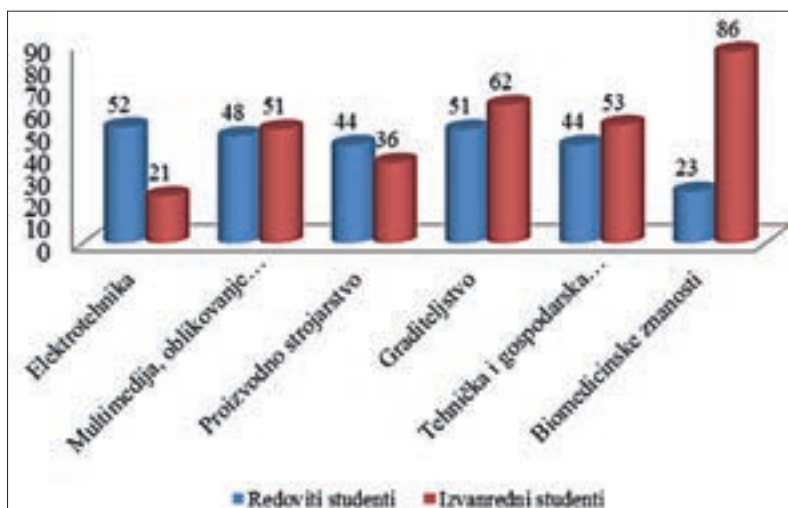
Anketirani su studenti sa svih godina. Na prvoj godini studija anketirano je 222 (38,88%) studenta, na drugoj godini 170 (29,77%) studenata te na trećoj godini anketirano je 179 (31,35%) studenata (slika 5).



**Slika 5.** Grafički prikaz strukture studenata po studijima i nastavnoj godini [autori]

### 3. Navedite u kojem statusu studirate?

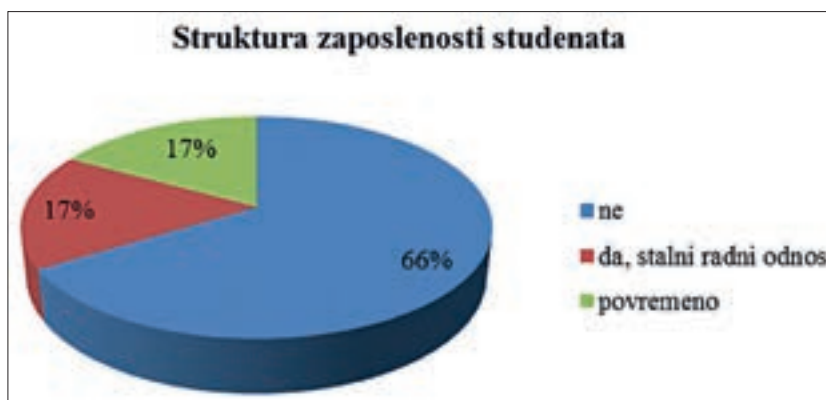
Iz histograma u nastavku vidljiv je status studenata. Njih 262 (45,88%) studira u redovitom statusu, a 309 (54,12%) studenata studira u izvanrednom statusu (slika 6).



**Slika 6.** Grafički prikaz statusa studenata [autori]

### 4. Jeste li zaposleni?

Od ukupnog broja anketiranih studenata 378 (66,20%) studenata ne radi, 97 (16,81%) studenata povremeno radi, a 96 (16,99%) studenata je u stalnom radnom odnosu (slika 7).



**Slika 7.** Grafički prikaz strukture zaposlenosti studenata [autori]

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).

**Tablica 2.** Općeniti podatci o kontaktima sa studentskom službom

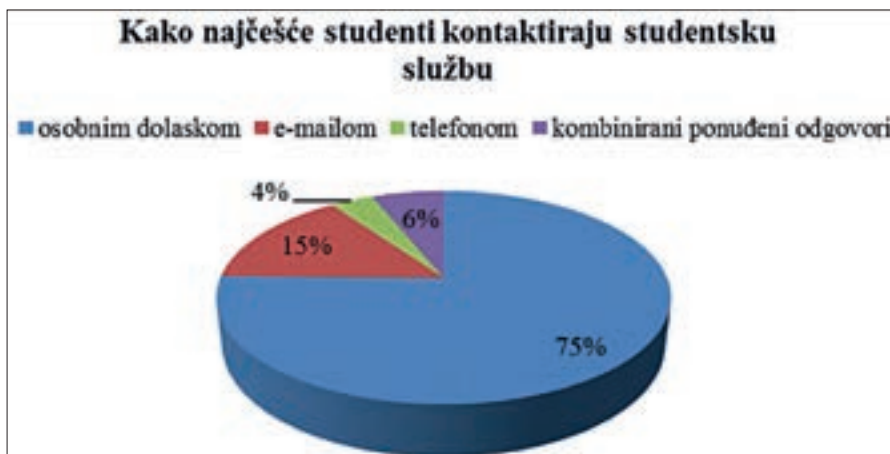
Na koji način najčešće kontaktirate studentsku službu:	osobnim dolaskom	430	75,30%
	e-mailom	85	14,89%
	telefonom	21	3,68%
	kombinirani odgovori	35	6,13%
Ukoliko kontaktirate elektroničkom poštom koliko dugo čekate da dobijete odgovor na vaš upit:	1 dan	271	47,46%
	tri do pet dana	169	29,60%
	od studentske 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%

**Izvor:** Anketa za ocjenu zadovoljstva studenta sa studentskom službom, 2015. [autori]

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

Prikazani rezultati pokazuju da 430 (75,30%) studenata najviše voli kontaktirati studentsku službu osobnim dolaskom, 85 (14,89%) studenata elektroničkom

poštom, njih 21 (3,68%) telefonom, a 35 (6,13%) studenata kombinacijom nabrajenih kontakata (slika 8).



Slika 8. Grafički prikaz načina komunikacija sa studentskom službom [autori]

#### 6. Ukoliko kontaktirate e-mailom koliko dugo čekate na odgovor?

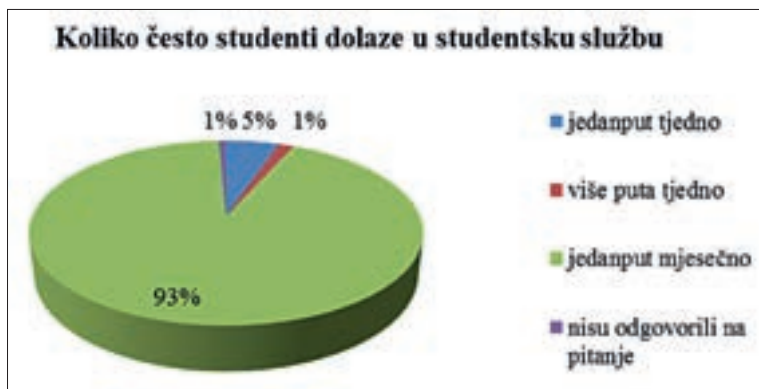
Ukoliko studenti kontaktiraju studentsku službu elektroničkom poštom njih 271 (47,68%) dobije odgovor kroz jedan dan, 169 (29,60%) studenata dobije odgovor kroz tri do pet dana, a 85 (14,89%) studenata tvrdi da od studentske službe ne dobije odgovor na upit. Na pitanje nije odgovorilo 46 (8,05%) studenata (slika 9).



Slika 9. Grafički prikaz koliko dugo studenti čekaju odgovor na e-mail [autori]

### 7. U studentsku službu dolazite?

Na pitanje koliko često studenti dolaze u studentsku službu 30 (5,25%) studenata odgovorilo je jedanput tjedno, 8 (1,40%) studenta više puta tjedno, 529 (92,65%) studenata jedanput mjesečno, a 4 (0,70%) studenta nisu odgovorila na pitanje (slika 10).



**Slika 10.** Grafički prikaz intenziteta dolaska u studentsku službu [autorij]

### 8. Najčešće dolazite u studentsku službu radi?

Studenti najčešće dolaze u studentsku službu radi plaćanja školarine njih 211 (36,95%), radi pisanja zamolbi dolazi njih 127 (22,24%), na pitanje nisu odgovorila 33 (5,78%) studenta, a 200 (35,03%) studenata samo je upisivalo razloge dolaska i kao takve navodili su: izdavanje potvrda, pisanja zamolbi u različite svrhe i raznih informacija vezanih uz studiranje (slika 11).



**Slika 11.** Grafički prikaz najčešćih razloga dolaska u studentsku službu [autorij]

### 9. Vrijeme zadržavanja u studentskoj službi?

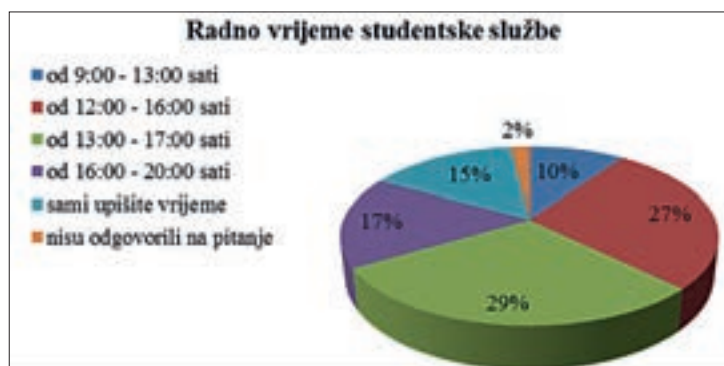
Rezultati prikazuju da se uglavnom 378 (66,20%) studenata zadržava u studentskoj službi do 5 minuta, 158 (27,67%) studenata od 5 - 15 minuta, 32 (5,60%) studenta više od 15 minuta, a 3 (0,53%) studenta nije odgovorilo na pitanje (slika 12).



Slika 12. Grafički prikaz zadržavanja studenata u studentskoj službi [autori]

### 10. Odgovaralo bi vam da studentska služba radi?

Studentima bi najviše odgovaralo 170 (29,77%) kada bi studentska služba bila otvorena za rad sa njima od 13:00 - 17:00 sati, 160 (28,02%) studenata odgovaralo bi radno vrijeme od 12:00 - 16:00 sati, 96 (16,81%) studenata od 16:00 - 20:00 sati, 57 (9,98%) studenata od 9:00 - 13:00 sati, dok je 77 (15,42%) studenata samo predložilo radno vrijeme, a 11 (1,93%) studenta nije odgovorilo na pitanje (slika 13).



Slika 13. Grafički prikaz radnog vremena studentske službe koje bi odgovaralo studentima [autori]



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.

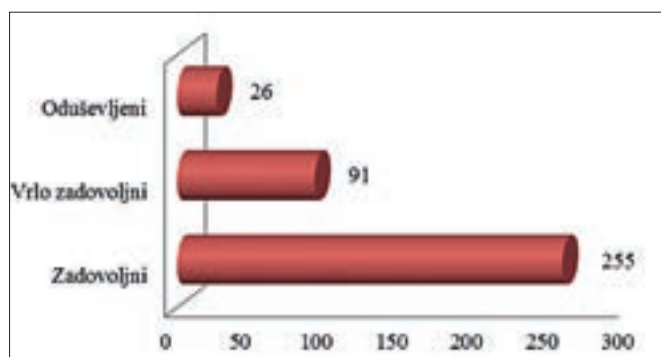
### 11. Da li ste zadovoljni komunikacijom sa studentskom službom?



**Slika 14.** Grafički prikaz zadovoljstva studenata komunikacijom sa studentskom službom [autori]

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 sprost u rješavanju problema (slika 14).

*Ako je Vaš odgovor DA, ocijenite Vaše zadovoljstvo*



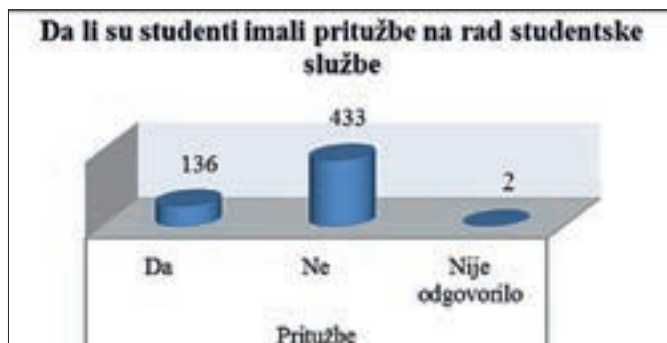
**Slika 15.** Grafički prikaz stupnja zadovoljstva studenata sa studentskom službom [autori]

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 15).

### 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%) studenata nisu odgovorila na pitanje, a 136





**Slika 16.** Grafički prikaz pritužbi studenata na usluge studentske službe [autori]

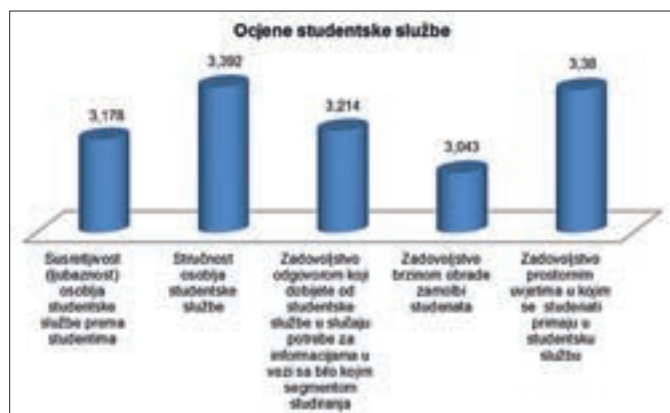
(23,82%) studenta imalo je pritužbe na usluge studentske službe (slika 16).

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 17.** Grafički prikaz zadovoljstva studenata sa studentskom službom [autori]

Studenti su stručnost osoblja studentske službe ocijenili sa najvišom ocjenom 3,392, zadovoljstvo prostornim uvjetima u kojim se studenti prima-

ju 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 17).

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.

### **RASPRAVA I PRIJEDLOZI ZA POBOLJŠANJE**

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 nul hipoteza koja je definirana prije početka rada kao i pomoćna hipoteza. To drugim rječima 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 18.



Slika 18. Prijedlog ustroja studentske službe Sveučilišta Sjever [autori]

## 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.

U radu je putem istraživanja pokazano da u radu studentske službe, postoji manje ili veće zadovoljstvo studenata, te prisutnost problema u organizaciji rada studentske službe. S 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. Na taj način djelatnicima bi bili omogućeni bolji uvjeti rada, jer kako je pokazalo i istraživanje, neprestano ometanje i prekidanje u radu, u konačnici dovodi do napetosti i nervoze djelatnika 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 Preporuča se da se razmotre metode za praćenje kvalitete 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 mjerala kao i mehanizme za nagrađivanje i stimuliranje.
- Posjet drugim visokoškolskim ustanovama
- Preporuča se posjet drugim sveučilištima kako bi se vidio njihov način organizacije rada i kako bi se razmjenila 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 doprinjela bi većoj specijalizaciji poslova, a samim time djelatnice bi mogle učinkovitije raditi sa studentima, odnosno nastavnicima. Svaki postupak u studentskoj referadi treba standardizirati.

rati 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 poslije-podnevnim terminima kao bi bila dostupnija studentima.

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.

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.

## LITERATURA

- Bobera, D., Hunjet, A., Kozina, G. (2015). Poduzetništvo, Sveučilište Sjever, Varaždin.
- Cvetko, S. (2015). Diplomski rad, Istraživanje efikasnosti studentske službe Sveučilišta Sjever, Sveučilišnog centra Varaždin, Sveučilište Sjever, KC/VZ.  
[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)
- Hunjet, A., Kozina, G. (2014). Osnove poduzetništva, Sveučilište Sjever, Varaždin.
- Kondić, Ž. (2004). Kvaliteta i metode poboljšanja, Zrinski d.d., Varaždin.
- Pravilnik o studiranju. (2014). Sveučilište Sjever, Koprivnica, lipanj.
- Procesi rada u studentskoj službi. (2014). Sveučilište Sjever, veljača.
- Statut Sveučilišta Sjever. (2014). Koprivnica, prosinac.
- Zelenika, R.(2000). Metodologija i tehnologija izrade znanstvenog i stručnog dijela, Rijeka: Sveučilište u Rijeci.
- Žugaj, M., Dumičić, K., Dušak, V. (2006). Temelji znanstvenoistraživačkog rada, Metodologija i metodika, fakultet organizacije i informatike, Varaždin.

---

# THE RESEARCH ON EFFICIENCY OF THE STUDENT SERVICE IN THE CASE OF UNIVERSITY NORTH, UNIVERSITY CENTER VARAŽDIN

Sandra Cvetko, Anica Hunjet, Goran Kozina

**Summary:** *The organization is a group of people who enable the achievement of a common goal using their own efforts. Organizing is a process which has two specific parts: the structure*

*of a company and coordination of human resources. They are both very important and almost indispensable in business economics and the modern business world. Therefore, in the context of this definition, University North is seen as an organizational unit with all its features, i.e. advantages and problems. An organization (manufacturing or service) cannot be imagined and cannot operate or survive in the market unless the proper, timely and quality selection of the organizational structure together with its maintainance and improvement are taken into account. Having that in mind, certain problems have been noticed in the organization of University North which hamper its effectiveness. Student service, as one of the organizational units, contributes to its work and it is very important for the total satisfaction of the most important subjects – students, teachers and other interested parties.*

*Based on many years of work in student service and previous knowledge, it has been noticed that the effectiveness of tasks carried out by student services are not at the expected and required level, i.e. it is possible to increase their efficiency to a higher level by reorganization and certain improvements. The efficiency and effectiveness of student services is determined by the satisfaction of students and all other stakeholders – teachers, workers, graduates, employers, associates, and others. The paper presents an analysis and research of a better organization with the purpose of improving the organization and efficiency of student services at University North.*

*Upon recognizing and defining the problems for this research, the data has been collected in order to get an insight into the current situation, which is generally defined by the hypotheses. Using surveys, this research examines the students' satisfaction/dissatisfaction regarding the services provided by student services on a daily basis. Do students of University North consider that student service provides quality services and is available to them? Upon collecting the data, an analysis has been conducted, i.e. the situation has been studied so as to find propositions for improvement. Various tools and methods were used in that part of the paper in order to enable the observation of the optimum alternative to the solution.*

*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.*

**Keywords:** *student service, students, efficiency, reorganization*

**JEL klasifikacija:** *123, 125, D83*