

# Istraživanje efikasnosti studentske službe Sveučilišta Sjever, Sveučilišnog centra Varaždin

---

Cvetko, Sandra

Master's thesis / Diplomski rad

2015

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University North / Sveučilište Sjever**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:122:149675>

Rights / Prava: [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-12-31**

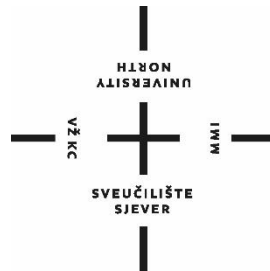


Repository / Repozitorij:

[University North Digital Repository](#)



**SVEUČILIŠTE SJEVER  
SVEUČILIŠNI CENTAR VARAŽDIN**



DIPLOMSKI RAD br. 16/PE/2015

**ISTRAŽIVANJE EFIKASNOSTI STUDENTSKE  
SLUŽBE SVEUČILIŠTA SJEVER,  
SVEUČILIŠNOG CENTRA VARAŽDIN**

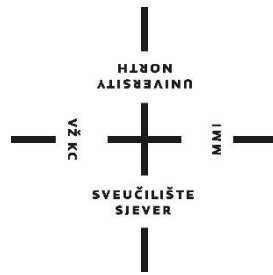
Sandra Cvetko

Varaždin, travanj 2015.



**SVEUČILIŠTE SJEVER**  
**SVEUČILIŠNI CENTAR VARAŽDIN**

**Studij Poslovna ekonomija**



DIPLOMSKI RAD br. 16/PE/2015

**ISTRAŽIVANJE EFIKASNOSTI STUDENTSKE  
SLUŽBE SVEUČILIŠTA SJEVER,  
SVEUČILIŠNOG CENTRA VARAŽDIN**

Student:

Sandra Cvetko, mat.br. 0557/336D

Mentor:

doc. dr. sc. Anica Hunjet

Varaždin, travanj 2015.

# Prijava diplomskog rada

studentata IV. semestra diplomskog studija  
Poslovna ekonomija

|                        |   |              |           |
|------------------------|---|--------------|-----------|
| IME I PREZIME STUDENTA | Sandra Cvetko   | MATIČNI BROJ | 0057/336D |
| NASLOV RADA            | Istraživanje efikasnosti studentske službe Sveučilišta Sjever, Sveučilišnog centra Varaždin   |              |           |
| KOLEGIJ                | Organizacija i organizacijsko ponašanje   |              |           |
| MENTOR                 | doc. dr. sc. Anica Hunjet   |              |           |
| ČLANOVI POVJERENSTVA   | 1. prof. dr. sc. Živko Kondić<br>2. doc. dr. sc. Goran Kozina<br>3. doc. dr. sc. Anica Hunjet |              |           |

## Zadatak diplomskog rada

|      |            |
|------|------------|
| BROJ | 16/PE/2015 |
| OPIS |            |

Predmet istraživanja u ovom diplomskom radu je na koji način poboljšati efikasnost rada studentske službe Sveučilišta Sjever.

U radu je potrebno:

- odrediti na koji način povećati efikasnost rada studentske službe Sveučilišta Sjever,
- provesti anketu među studentima, nastavnicima i djelatnicima studentske službe,
- 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,
- temeljem rezultata predložiti eventualne mjere poboljšanja.

U VARAŽDINU, DANA 13.04.2015.

DIR 01 PE



## **ZAHVALA**

Zahvaljujem se svojoj mentorici doc. dr. sc. Anici Hunjet i komentoru prof. dr. sc. Živku Kondiću na stručnoj i nesebičnoj pomoći tijekom pisanja diplomskog rada.

Moje studiranje uopće ne bi bilo moguće bez podrške supruga Davora i djece Ive i Lee koji su bili uz mene u dobrim i manje dobrim trenucima i koji su imali za mene strpljenja tijekom cijelog mogeg studiranja, a posebna zahvala ide mojoj svekrvi Nadi koja je nesebično podmetala svoja leđa i skuhala puno finih ručkova i bez nje bi i samo studiranje bilo teže.

Veliko hvala i mojim radnim kolegicama Silviji, Mirjani i Marici od kojih sam isto tako imala nesebičnu podršku.

## **SAŽETAK**

Rad predstavlja analizu i istraživanje boljeg ustroja u cilju poboljšanja organizacije i efikasnosti rada studentske službe Sveučilišta Sjever. U radu su korištene neke od znanstvenih metoda, kao primjerice: metoda uzoraka, metoda analize i sinteze, metoda anketiranja, faktorska analiza te metoda intervjua.

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.

Prikupljanje podataka provedeno je kod svih dionika u sustavu, odnosno kod svih zainteresiranih strana i to: studenata, nastavnika, asistenata, vanjskih suradnika, završenih studenata, te zaposlenika koji su stalno zaposleni na poslovima u studentskoj službi.

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.

U završnom dijelu rada iznose se zaključci za poboljšanje ustroja, efikasnosti i učinkovitosti rada studentske službe. Ne daje se rješenje u vidu konačnog oblikovanja i putokaza za bolji rad već se otvara mogućnost za daljnji rad na ovome problemu odnosno projektu.

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

## **ABSTRACT**

This paper presents an analysis and research of a better structure, with the purpose of improving the organization and efficiency of student services at University North. The following scientific methods have been used in the paper: sampling, analysis and synthesis, surveying, factor analysis, and interview.

After recognizing and defining the problem for this research, the data and information were collected in order to gain an insight into the current state. This has been generally defined by the proposed hypotheses.

Data collection was conducted with all the participants of the system, i.e. with all stakeholders: students, teachers, assistants, associates, graduates, and employees who are permanently employed in the student service.

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 final part of the paper provides conclusions regarding the improvement of the structure, effectiveness, and efficiency of student services. The solution in the form of the final design and direction for better work is not given; however, the possibility for further work on this issue, or project, is opened.

*Keywords: student service, students, teachers, efficiency, reorganisation*



# SADRŽAJ

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 1     | UVOD.....                                    | 1  |
| 1.1   | Istraživačke hipoteze.....                   | 1  |
| 1.2   | Ciljevi istraživanja.....                    | 2  |
| 1.3   | Metode i tehnike korištene u radu.....       | 2  |
| 1.3.1 | Metoda uzoraka.....                          | 2  |
| 1.3.2 | Metoda analize i sinteze.....                | 3  |
| 1.3.3 | Metoda anketiranja.....                      | 3  |
| 1.3.4 | Faktorska analiza.....                       | 5  |
| 1.3.5 | Metoda intervjua.....                        | 5  |
| 2     | ORGANIZACIJA.....                            | 7  |
| 2.1   | Pojam organizacija.....                      | 7  |
| 2.1.1 | Organizacija kao društveni sustav.....       | 7  |
| 2.1.2 | Definiranje organizacije.....                | 8  |
| 2.1.3 | Važnost organizacije.....                    | 9  |
| 2.2   | Ciljevi organizacije.....                    | 9  |
| 2.2.1 | Podjela ciljeva.....                         | 9  |
| 2.2.2 | Kriterij postavljanja ciljeva.....           | 10 |
| 2.3   | Organizacijska struktura.....                | 10 |
| 2.3.1 | Važnost strukture za organizaciju.....       | 11 |
| 2.3.2 | Oblikovanje organizacijske strukture.....    | 11 |
| 2.4   | Proces.....                                  | 15 |
| 2.4.1 | Osnovne komponente procesa.....              | 16 |
| 2.4.2 | Ključni pojmovi vezani uz proces.....        | 18 |
| 2.5   | Procesni pristup.....                        | 19 |
| 2.6   | Reorganizacija.....                          | 20 |
| 3     | SVEUČILIŠTE SJEVER.....                      | 21 |
| 3.1   | Akadska zajednica i njene slobode.....       | 21 |
| 3.2   | Osnovne odredbe o sveučilištu.....           | 21 |
| 3.3   | Ustroj sveučilišta i njegove sastavnice..... | 22 |
| 3.4   | Temeljni akt.....                            | 22 |
| 3.5   | Ustroj Sveučilišta Sjever.....               | 22 |

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 4     | STUDENTSKA SLUŽBA.....                                    | 25 |
| 4.1   | Osnove ustroja studentske službe.....                     | 25 |
| 4.2   | Osnovne linije komuniciranja.....                         | 26 |
| 4.3   | Kratki opis poslova studentske službe.....                | 30 |
| 4.3.1 | Prijave i upisi u prve godine studija.....                | 31 |
| 4.3.2 | Prijave i upisi prelaznika s drugih visokih učilišta..... | 33 |
| 4.3.3 | Upisi u naredne godine studija.....                       | 34 |
| 4.3.4 | Ovjera semestra.....                                      | 36 |
| 4.3.5 | Ispiti.....   | 37 |
| 4.3.6 | Vođenje evidencija.....                                   | 39 |
| 4.3.7 | Završetak studija.....                                    | 45 |
| 4.3.8 | Promocija studenata.....                                  | 47 |
| 5     | ISTRAŽIVANJE.....   | 49 |
| 5.1   | Analiza studentske ankete.....                            | 50 |
| 5.1.1 | Opis uzorka.....  | 50 |
| 5.1.2 | Rezultati ankete.....                                     | 51 |
| 5.2   | Analiza nastavničke ankete.....                           | 66 |
| 5.2.1 | Opis uzorka.....  | 66 |
| 5.2.2 | Rezultati ankete.....                                     | 66 |
| 5.3   | Provedba intervjua s djelatnicima studentske službe.....  | 77 |
| 6     | RASPRAVA I PRIJEDLOZI ZA POBOLJŠANJA.....                 | 79 |
| 7     | ZAKLJUČAK.....  | 84 |

LITERATURA

INTERNET IZVORI

POPIS SLIKA

PRILOZI

## 1 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 zahtjevanoj razini, odnosno da je moguće preustrojem i nekim poboljšanjima podići njihovu efikasnost.

S tom idejom se krenulo u ovo istraživanje gdje je ideja sažeta u vidu hipoteza i ciljeva te definirana u sljedećem naslovu.

### 1.1 Istraživačke hipoteze

U radu su definirane jedna nulta hipoteza i dvije pomoćne hipoteze:

**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;

**H<sub>2</sub>** – preustrojem studentske službe Sveučilišta Sjever povećala bi se kvaliteta i ubrzali bi se svi procesi rada, odnosno usluge koje pruža studentska služba.

## 1.2 Ciljevi istraživanja

Osnovni cilj ovoga istraživanja je potvrđivanje ili odbacivanje definirane osnovne i pomoćnih hipoteza. U slučaju potvrđivanja nulte hipoteze ciljevi koji iz toga prozlaze 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.)

## 1.3 Metode i tehnike korištene u radu

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

U empirijskom dijelu korištene su različite kvantitativne tehnika i metode koji se dalje ukratko opisuju.

### 1.3.1 Metoda uzorka

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).

Postoje dvije osnovne metode tipa uzorka i to:

1. Slučajni:
  - a) jednostavni slučajni uzorak,
  - b) sustavni uzorak,
  - c) stratificirani uzorak,
  - d) uzorak skupina.

2. Namjerni:
  - a) prigodni uzorak,
  - b) uzorak poznavatelja,
  - c) kvotni uzorak.

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. [5]

### **1.3.2 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. [19]

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.

Najbolji primjer analize u radu prikazan je kroz četvrto poglavlje kroz opis glavnih aktivnosti u studentskoj službi, raščlanjivanjem procesa rada u studentskoj službi na podprocese.

Sinteza je u radu korištena kod donošenja zaključka.

### **1.3.3 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,

obrađa rezultata je jednostavna. [7]

Na osnovu gore navedenih napomena definiran je anketni list za ocjenu zadovoljstva studenta i nastavnika 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?").

#### **1.3.4 Faktorska analiza**

Faktorskom se analizom ispituju međuzavisnosti unutar velikog broja varijabli, te ih se nastoji objasniti pomoću malog broja zajedničkih faktora.

Osnovni cilj faktorske analize je sažeti informacije sadržane u velikom broju izvornih varijabli u manji broj zajedničkih faktora uz minimalan gubitak informacija, te postići bolje razumijevanje odnosa među varijablama. [14]

U ovom radu faktorska analiza provedena je kroz obradu odgovora u anketnom listu, odnosno kroz sažimanje većeg broja varijabli koje utječu na efikasnost rada studentske službe, na manji broj varijabli.

#### **1.3.5 Metoda intervjuja**

Intervju predstavlja pojedinačno usmeno ispitivanje, gdje se postavljanjem pitanja nastoje dobiti odgovarajuće informacije o činjeničnom stanju problema koji se želi riješiti. U istraživanjima koja se provode s ciljem poboljšanja u organizaciji intervju je dominantna tehnika, osobito u slučajevima gdje je organizacija složena i obiluje raznim specifičnostima, pa bi bilo teško takvu situaciju obraditi pisanim istraživanjem – pomoću upitnika.

Na početku razgovora istraživač treba napraviti kratki uvod u područje problema i prikazati cilj koji se želi postići. Taj uvod treba sugovorniku pružiti osnovne informacije o predmetu istraživanja.

Za vrijeme intervjuiranja ispitivač treba postavljati pitanja i slušati. Treba se suzdržati od savjetovanja, nepotrebnih diskusija i komentara. Njegov je zadatak snimiti, a ne ocijeniti postojeće stanje.

Za odvijanje i rezultat intervjuja od temeljnog je značenja da ispitanik slobodno, bez ustezanja interpretira svoje mišljenje. Da bi se izazvalo samostalno razmišljanje razgovor ne smije imati karakter preslušavanja. U suprotnom, ispitanik će se ograničiti samo na minimum odgovora ne otkrivajući osobne stavove. Razgovor se mora zasnivati na međusobnom povjerenju.

Ispitivač mora zapisati odgovore svojih ispitanika. Ne smije se osloniti na svoju memoriju, jer se mogu zaboraviti bitni detalji i dobiti iskrivljena ili nepotpuna slika o problemu.

Na kraju intervjua ispitanika treba zamoliti da iznese svoje prijedloge rješavanja konkretnog problema i najaviti mu mogućnost naknadnog razjašnjenja iznesenih činjenica, nakon sređivanja zapisa i konstatacije stanja. To je prilika ispitaniku da iznese dodatne informacije, koje je propustio za vrijeme intervjua.

Dobre strane metode intervjua su:

- ✓ snimanje stanja je fleksibilno i lako se prilagodi ispitaniku,
- ✓ pitanja se oblikuju s individualnim zahtjevima,
- ✓ odmah se dobivaju povratne informacije na temelju koji se može mijenjati sadržaj i redoslijed pitanja,
- ✓ ispitanik se može motivirati na suradnju u projektu rješavanja problema od zajedničkog interesa,
- ✓ za vrijeme vođenja intervjua mogu se izravno zapaziti mnoge činjenice povezane s problemom koji se rješava.

Nedostaci intervjua su:

- ✓ za provođenje intervjua potrebno je mnogo vremena, što stvara velike troškove,
- ✓ za provedbu intervjua potrebni su kvalitetni i educirani ispitivači, koji su sposobni stvoriti dobre međuljudske odnose, koji su strpljivi, znaju postavljati pitanja i slušati,
- ✓ za vrijeme intervjua može se ometati njegov tijek,
- ✓ teško se realizira kad postoji mnogo decentraliziranih mjesta na većim udaljenostima.

Na osnovu gore navedenih napomena definirana su pitanja za provedbu intervjua koji je proveden sa svim zaposlenicima studentske službe Sveučilišta Sjever, Sveučilišnog centra Varaždin.



## 2 ORGANIZACIJA

Cilj ovog poglavlja je ukratko definirati i opisati osnovne pojmove iz teorije znanstvene organizacije rada s obzirom da se isti koriste u daljnjem istraživanju i opisu rada i da je problem koji se rješava u ovom radu upravo iz područja organizacije.

Riječ organizacija potječe od grčke riječi organon, a označava alat, instrument, spravu, napravu ili/i glazbalo.

Aristotel je pod tim pojmom razumijevao unutarnju povezanost, tj. ustrojstvo pa se ta riječ povezuje i sa stvaranjem, odnosno oblikovanjem organizacije. Otuda se u hrvatskom jeziku za organizaciju upotrebljava riječ ustrojstvo, a za organizacijsku jedinicu izraz ustrojstvena jedinica.

Organizacija je svugdje oko nas, svijet je u stvari isto jedna organizacija. Mi živimo kao jedna organizacija, rađamo se u organizaciji u bolnici, živimo u organizaciji u obitelji, školujemo se u organizaciji, radimo u organizaciji u poduzeću, kupujemo u organizacijama, posjećujemo organizacije kina, kazalište, predstave i samim time smo korisnici organizacija. [11]

### 2.1 Pojam organizacije

Pojam organizacije univerzalno je primjenjiv pa služi za određenje bilo koje aktivnosti organiziranja, na bilo kojem području društvenog života. [11]

Riječ organizacija upotrebljava se i za unutarnje ustrojstvo, tj. organizaciju neke institucije. Govori se tako o organizaciji nekog fakulteta po katedrama ili odjelima, kao i o poslovnoj organizaciji po funkcijama ili divizijskim jedinicama (odjelima), vojska je ponajprije organizirana po svojim rodovima, a vlada po ministarstvima. [11]

#### 2.1.1 Organizacija kao društveni sustav

Babić, M. (1989.) organizaciju vidi kao sustav sastavljen od većeg broja podsustava. Svaki od podsustava obavlja određenu funkciju koja mora biti usklađena sa sustavom kao cjelinom. Takav način organizacije postoji u živim organizmima, koji se sastoje od nervnog, mišićnog i krvožilnog sustava, koji nam tek kao cjelina osiguravaju život. Dakle, organizacija bi trebala biti homogen sustav sastavljen od većeg broja podsustava. [11]

#### 2.1.2 Definiranje organizacije

Postoje mnoge definicije o organizaciji. Većina definicija organizaciju definira kao sredstvo za ostvarenje ciljeva. U nekim definicijama organizacije naglasak je na aktivnostima, resursima, ulogama, udruživanju, odnosno povezivanju ljudi i tome slično. [11]

Prema mišljenju J. Kovača, u definiranju organizacije bitni su elementi veličina, međusobna povezanost i zajednički cilj. Pod veličinom se misli na to da organizaciju čini najmanje dvoje ili više ljudi jer bez ljudi nema ni organizacije. Druga je bitna odrednica u definiranju organizacije međusobna povezanost članova organizacije. Bez povezanosti članova također nema organizacije. Izolirani pojedinci nisu organizacija i ne čine ju. Treći je element u definiranju organizacije zajednički cilj ili svrha. To znači da međusobno povezani pojedinci imaju određeni zajednički cilj ili svrhu.

Za M. Webera organizacija podrazumijeva određene društvene odnose, tj. pojedince koji međusobno djeluju unutar organizacije. Osnovno je obilježje Weberove definicije organizacije ideje rada, kojom se organizacije razlikuju od drugih društvenih oblika. To znači da je za M. Webera organizacija sinonim za red u sustavu, a dezorganizacija pojam koji označava nered u sustavu. Bitne su odrednice Weberove definicije organizacije podjela rada i hijerarhija ovlasti.

Slično misli H. A. Simon za kojeg je organizacija, također, sustav interakcije pojedinaca. On smatra da je sve ostalo u definiciji organizacije suvišno. To je mišljenje na određen način prihvatljivo, jer doista svaku organizaciju karakterizira interakcija dvaju ili više pojedinaca. Međutim, time se ipak ne iscrpljuju svi bitni elementi u definiranju organizacije.

Najkraća definicija organizacije je od E. Dale koji organizaciju definira kao sredstvo za postizanje ciljeva.

Ono što je najvažnije kod bilo koje organizacije je to da ona mora biti postavljena sukladno potrebama konkretne djelatnosti i procesa i u tom slučaju neće biti nikad predefinirana ili poddefinirana.

### **2.1.3 Važnost organizacije**

U današnjem globaliziranom svijetu organizacija je važnija nego ikada u povijesti. Moderan svijet i nije ništa drugo nego svijet organizacija. [11]

Važnost organizacija, kako ističe D. Rollins se u tome što one dominiraju našim životom. One se i oblikuju da bi služile nekoj svrsi.

## **2.2 Ciljevi organizacije**

Ciljevi svake organizacije mogu se definirati kao neko realno definirano buduće stanje a koje se znatno razlikuje od sadašnjeg. U tom smislu se od ciljeva organizacije zahtjeva da budu realni, objektivni, mjerljivi, izazovni te operativni. Ciljevi usmjeravaju djelovanje organizacije na svim razinama (strategijskoj, taktičkoj i operativnoj) kroz to što ukazuju na prioritete, olakšavaju odlučivanje te su temelj za vrednovanje postignutog.

### **2.2.1 Podjela ciljeva**

Ciljeve bi mogli podijeliti na tri osnovne kategorije:

1) Prema vremenskoj dimenziji:

- ✓ kratkoročni ciljevi (period do godinu dana),
- ✓ srednjoročni ciljevi (period od 1 – 3 godine),
- ✓ dugoročni ciljevi (period od 3 – 5 godina).

2) Prema hijerarhijskoj razini:

- ✓ strategijski ciljevi (govore o tome što poduzeće želi postići kao cjelina i za njih je zadužen vrhovni menadžment),
- ✓ taktički ciljevi (manji su dijelovi strategijskih ciljeva i za njih je zadužen menadžeri menadžment srednje razine),
- ✓ operativni ciljevi (oni se vezuju na pojedince i skupine ljudi i za njih je zadužena najniža razina menadžmenta).

3) Prema područjima za koje su postavljeni:

- ✓ za različite funkcije u poduzeću,
- ✓ za različita postignuća u poduzeću.

### **2.2.2 Kriterij postavljanja ciljeva**

Pravilno odabrani i postavljeni ciljevi ključni su temelj za dobro usmjeravanje razvoja poduzeća. Kao kriterij za postavljanje ciljeva koristi se izraz SMART:

- ✓ S – specifični,
- ✓ M – mjerljivi,
- ✓ A – ostvarivi,
- ✓ R – realni,

T – imaju vremensko određenje. [5]

Osim navednog u znanstvenoj organizaciji rada se pri definiranju ciljeva organizacije ili poslovnih procesa bilo koje organizacije preporučju i sljedeći kriteriji:

- ✓ izazovnost,
- ✓ preciznost,
- ✓ operativnost.

### **2.3 Organizacijska struktura**

Riječ struktura dolazi od latinskog glagola struere koji je označavao slaganje, sklapanje, odnosno zidanje, dok je riječ structura značila građa, sklop, sustav, raspored, način gradnje, tvorevinu odnosno organizam, iz čega možemo derivirati općenitu važnost pojma strukture. [4]

Postoje mnoge definicije organizacijske strukture.

Po Druckeru organizacijska struktura predstavlja "jedinstveni sustav svih organizacijskih dijelova poduzeća". [3]

Za Novaka organizacijska struktura je "sveukupnost veza i odnosa između i unutar svih činitelja proizvodnje na svim stupnjevima organizacije i u točno potrebnim količinama." [3]

Organizacijska struktura predstavlja ustrojstvo, odnosno svrsishodan raspored organizacijskih potencijala po različitim organizacijskim osnovama. [6]

Novi pristup gledanju na organizacijsku strukturu uključuje sljedeće elemente:

- ✓ temelje organizacije (definirani zadaci, odgovornosti, ovlasti, prava i kompetencije svih zaposlenika),
- ✓ procesi (glavni, pomoćni, upravljački),

- ✓ informacijski tokovi,
- ✓ organizacijska shema (makro i mikro).

### **2.3.1 Važnost strukture za organizaciju**

Važnost strukture za organizaciju jednaka je važnost anatomije za ljudski ili neki drugi živi organizam pa se često naziva i anatomijom organizacije odnosno anatomijom poduzeća. [10]

Organizacijska struktura je ne samo nužan temelj nego sastavni i najvažniji dio svake organizacije, a što najbolje potvrđuje identificiranje organizacijske strukture s anatomijom organizacije. Zbog toga je svakoj organizaciji najveći prioritet uspostava odgovarajuće organizacijske strukture. [10]

### **2.3.2 Oblikovanje organizacijske strukture**

Izgradnja organizacijske strukture jedna je od najvažnijih odluka u organizaciji.

Organizacijska struktura određuje način na koji se radni zadaci formalno dijele, grupiraju i koordiniraju. Jedan od najboljih načina za to slikoviti je prikaz organizacijska shema. Danas se u praksi koriste različiti način prikaza organizacijske sheme, kao na primjer:

- ✓ primjena „Frauncuskog stanadarda“,
- ✓ tablični način prikaza organizacijske strukture,
- ✓ polarni dijagram,
- ✓ segmentni krugovi i dr.

Postoje elementi na koje menadžeri trebaju obratiti pozornost kada oblikuju strukturu svoje organizacije. To mogu biti:

- a) specijalizacija rada,
- b) podjela na procese,
- c) ustroj nadzora i kontrole,
- d) centralizacija i decentralizacija,
- e) te formalizacija.

#### **a) Specijalizacija rada**

Početak 20. stoljeća Henry Ford se obogatio proizvodeći automobile na pokretnoj traci. Razbijajući poslove u male standardizirane zadatke koji su se neprestano ponavljali mogao je proizvesti jedan automobil svakih deset sekundi, te je dokazao da se može učinkovitije raditi ukoliko se djelatnicima omogući specijalizacija.

Bit specijalizacije rada je da se posao, umjesto da ga u cijelosti obavlja jedna osoba, rastavi na nekoliko koraka, a svaki korak obavlja druga osoba. Zapravo se ljudi specijaliziraju da bi obavljali samo jedan dio aktivnosti, a ne sveukupne aktivnosti. [9]

Specijalizacija utječe i na ukupne troškove organizacije s obzirom na to da je izgled njezine organizacijske strukture izravna posljedica dubine podjele rada i specijalizacije. [11]

Međutim, uska specijalizacija posla može imati i negativne posljedice. Tako zaposlenici mogu većinu svojeg radnog dana obavljati usko definirane zadatke i ne znajući kako se njihov zadatak uklapa u širu sliku i na koji način oni doprinose organizaciji.

Kao neke od negativnih posljedica usko specijaliziranih zadataka, mogu se navesti sljedeća:

- ✓ porast troškova koordinacije zbog pretjerane specijalizacije poslova,
- ✓ neiskorištavanje mogućnosti smanjenja troškova ako isti pojedinac obavlja slične zadatke,
- ✓ "funkcijsko sljepilo", jer se zaposlenici usredotočuju isključivo na obavljanje svojih zadataka pritom ne misleći na uspjeh cjeline,
- ✓ smanjenje fleksibilnosti, jer su zaposlenici osposobljeni obavljati samo jedan ili manji broj sličnih zadataka.

Izbor hoće li poslovi unutar neke organizacije ili organizacijske jedinice biti specijalizirani ili široko definirani ne treba biti nužno vođen samo ekonomskom računicom, već isto tako i misijom odnosno ciljevima poduzeća. [10]

## **b) Podjela na odjele**

Jednom kada se poslovi podjele prema specijalizaciji rada, treba ih grupirati kako bi se omogućilo koordiniranje općih zadataka. Osnova prema kojoj se poslovi grupiraju naziva se departmentalizacija, to jest podjela na odjele. [9]

Departmentalizacija je način provođenja unutarnje podjele rada i formiranje nižih organizacijskih jedinica (odjeli, sekcije, divizije...).

Odabir je presudan za uspjeh organizacije – različiti kriteriji:

- ✓ Jednostavni brojevi (koliko je ljudi potrebno za neki posao).
- ✓ Vremenska određenost (rad po smjenama).

Raščlanjivanje zadataka - za izvršenje posla (izvršno prema poslovnim funkcijama) ili za izradu proizvoda (objektno – prema proizvodu, kupcima ili zemljopisno). [20]

Podjela rada i specijalizacija, kao temeljna načela organizacije, na najbolji način svjedoče o važnosti organizacije. Bez podjele rada i specijalizacije i na njima utemeljene organizacije svijet bi bio siromašniji za tisuće i tisuće proizvoda koje upotrebljavamo, a neki se od njih ne bi mogli ni proizvesti jer za to ne bi bio dovoljan jedan ljudski život, a oni koji bi se mogli proizvesti bili bi većini potencijalnih kupaca nedostupni zbog svoje previsoke cijene. [11]

### **c) Ustroj nadzora i kontrole**

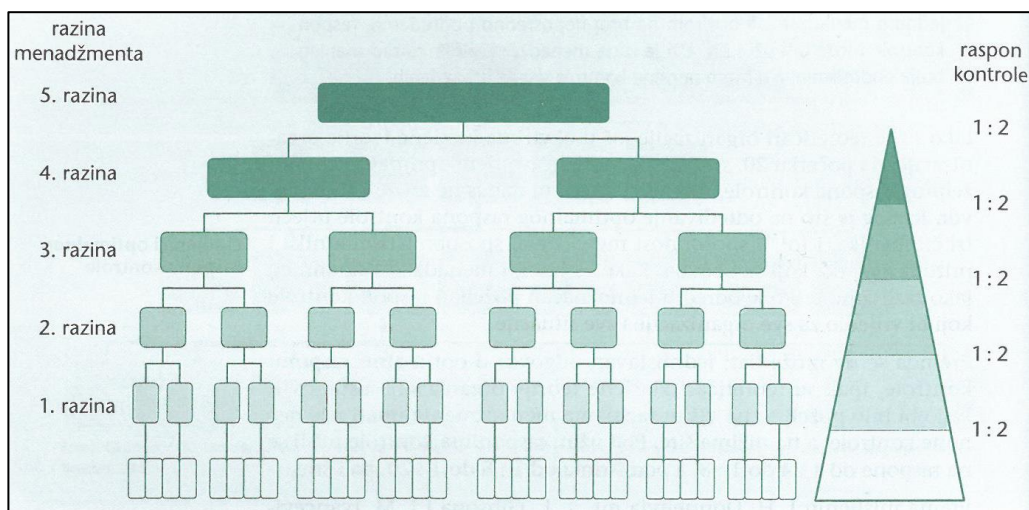
Pod rasponom kontrole misli se na broj ljudi koji su neposredno podređeni jednom menadžeru. S obzirom na broj neposredno podređenih, raspon kontrole može biti uži i širi. Uži je kada menadžer koordinira rad manjeg broja podređenih, a u širem rasponu kontrole više je podređenih.

Uži rasponi kontrole poželjniji su i logični na višim razinama menadžmenta zato što se tu rješavaju složeni problemi i donose strateške odluke koje zahtijevaju velik broj međusobnih interakcija između menadžera i njihovih suradnika. Na isti način mogu se objasniti širi rasponi kontrole na nižim razinama menadžmenta, gdje postoji dublja i detaljnija podjela rada, u kojoj svatko precizno zna što mora činiti. Uloga pretpostavljenog uglavnom se svodi na to da intervenira pri zastoju ili poremećaju u definiranom načinu obavljanja posla.

Širina raspona kontrole nije povezana samo s odnosima između menadžera i njegovih suradnika, već zadire u bit cjelokupne organizacije. Naime, ovisno o širini raspona

kontrola organizacijska struktura bit će visoka ili niska, dublja ili plića, tj. s većim ili manjim brojem razina menadžmenta, odnosno s dubokom ili blagom hijerarhijom.

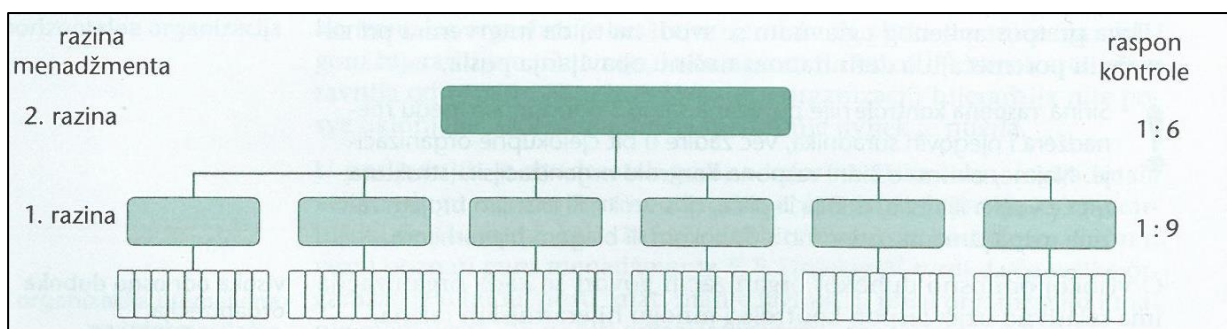
O visokoj odnosno dubokoj organizaciji govori se kada organizacija ima relativno uzak raspon kontrole i mnogo hijerarhijskih razina (slika 1).



**Slika 1;** Visoka organizacijska struktura s uskim rasponom kontrole

Izvor: Sikavica, P.: Organizacija

O niskoj odnosno plitkoj organizaciji govori se kada organizacija ima širok raspon kontrole i samo nekoliko hijerarhijskih razina. Krajnji je oblik takve strukture jednorazinska organizacija u kojoj jedan menadžer koordinira i usmjerava rad svih zaposlenih (slika 2). [11]



**Slika 2;** Niska organizacijska struktura sa širokim rasponom kontrole

Izvor: Sikavica, P.: Organizacija

Što je raspon veći i širi, ako je sve drugo isto, organizacija je učinkovitija.

#### d) Centralizacija i decentralizacija



Centralizacija se odnosi na stupanj do kojeg je donošenje odluka koncentrirano na jednom mjestu u organizaciji. Smatra se da je organizacija centralizirana ako ključne odluke donosi vrhovno rukovodstvo uz neznatan ili nikakav utjecaj s nižih razina. S druge strane, što zaposlenici na nižim razinama imaju više utjecaja i veću diskreciju odlučivanja, to je veća decentralizacija. U decentraliziranoj organizaciji problemi se brže rješavaju, više ljudi ima utjecaja na odluke, a manje je vjerojatno i da će se zaposlenici osjećati udaljeno od onih koji donose odluke koje utječu na njihov radni život.

#### **e) Formalizacija**

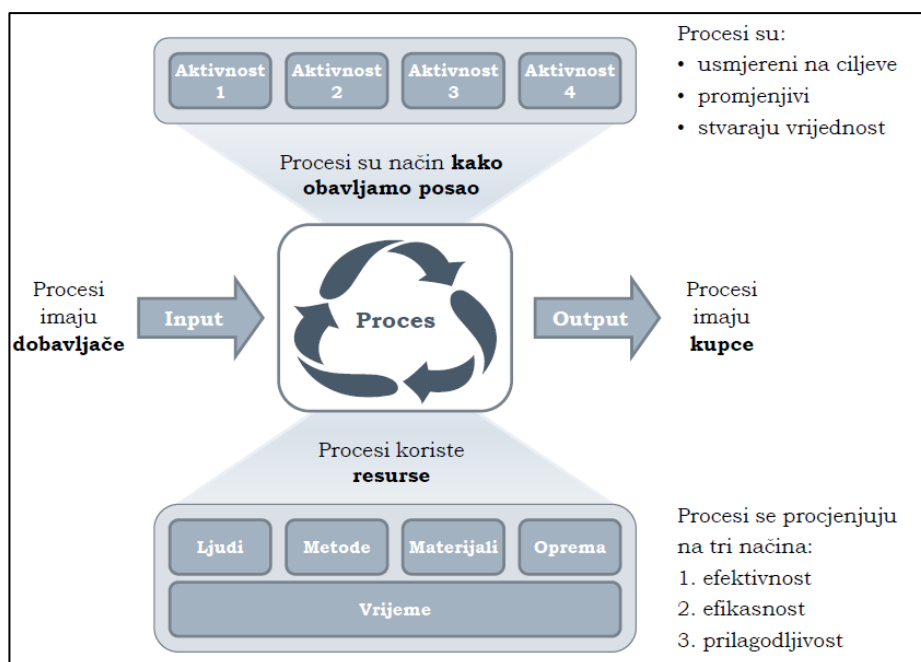
Formalizacija se odnosi na mjeru do koje su poslovi u organizaciji standardizirani. Ako je posao visoko formaliziran, zaposlenik ima minimalnu diskreciju u odlučivanju o tome što treba napraviti, kada se to treba napraviti i kako će se to napraviti. Od zaposlenika se može očekivati da uvijek obavljaju isti posao na isti način, što uvijek dovodi do dosljednog i uniformiranog rezultata. U visoko formaliziranim organizacijama postoje jasni opisi poslova, mnoštvo organizacijskih pravila i jasno definirani postupci. [9]

## **2.4 Procesi**

Rječ je latinskog porijekla - lat. processus – “ići prema naprijed” .

Poslovni procesi su “srce” svake organizacije (slika 3). [13]

Proces se može definirati kao skup aktivnosti i/ili operacija koji određene ulaze (input) pretvaraju u izlaze (output). Proces se prepoznaje po promjenama koje se zbivaju tokom obavljanja aktivnosti i operacija. Rezultati tih promjena su izlazi. Na procesnom pristupu bazira se suvremeni pogled u proučavanje bilo kojeg sustava. [21]



**Slika 3;** Poslovni proces

Izvor: Ekonomski fakultet Zagreb

### 2.4.1 Osnovne komponente procesa

Proces predstavlja niz organiziranih i planiranih aktivnosti, kojim se, uz pomoć određenih resursa, ulazi transformiraju u izlaze.

Iz definicije procesa proizlazi da su njegove osnovne komponente sljedeće:

- a) ulaz,
- b) izlaz,
- c) transformacija i njegovo okruženje,
- d) resursi.

#### a) Ulaz

Ulaz predstavlja sve ono što proizlazi iz ostalih procesa (u ili izvan organizacije), a što proces upotrebljava za stvaranje svojih izlaza.

Ulaz mogu biti poluproizvodi, sirovine, proizvodi, informacije, podaci i sl. Moraju u svakom procesu biti točno i jasno definirani.

## **b) Izlaz**

Izlaz predstavlja rezultate transformacije. To su zapravo ono što korisniku treba: vrijednost koju rezultati posjeduju za korisnika predstavljaju jedini parametar njihova vrednovanja. Sukladnost izlaza, ili efikasnost procesa, jest mjera stupnja zadovoljenja korisničkih potreba.

## **c) Transformacija i njegovo okruženje**

Transformacija predstavlja aktivnost i čin pretvaranja ulaza u izlaze uz pomoć resursa. Korisno je naglasiti da je svaka organizacijska aktivnost element nekog procesa.

Oblici transformacija u procesu mogu biti: [15]

- ✓ materijalni,
- ✓ energetski,
- ✓ informacijski,
- ✓ financijski,
- ✓ lokacijski.

Radno okruženje gdje se realizira proces je s aspekta njegove učinkovitosti veoma bitno. Iz tih se razloga pri analizama procesa uvijek mora razmatrati i okruženje gdje se isti realizira.

## **d) Resursi**

Resursi predstavljaju komponentu procesa koja se troši i omogućuje ostvarenje transformacije i pretvaranja ulaza u izlaze.

Među resursima mogu se spomenuti kadrovi, kao jedna od temeljnih komponenti. Imovina, bilo stalna, bilo tekuća, angažira se u svim procesima i to u omjerima koji variraju zavisno do prirode procesa. Dokumentacija, postupci, upute i obrazovanje kadrova u velikoj mjeri utječu na pravilno odvijanje procesa. [2]

## **2.4.2 Ključni pojmovi vezani uz proces**

### Verifikacija procesa

Podrazumjeva potvrdu odnosno ocjenu učinkovitosti konkretnog procesa na njegovom izlazu s zahtjevima, potrebama ili onim što se od njega očekuje. Rezultat verifikacije može biti potvrđan ili negativan. Na osnovu tih se rezultata poduzimaju ili ne poduzimaju nikakve aktivnosti u procesu, odnosno u smislu korekcija ili poboljšavanja. Metode i način verifikacije mogu biti različiti što ovisi o složenosti procesa, namjeni te ostalim potrebama.

### Validacija procesa

To je postupak ocjene učinkovitosti i efikasnosti konkretnog procesa u realnim uvjetima poslovanja. Kao i kod verifikacije rezultat može biti potvrđan ili negativan što rezultira poduzimanjem ili ne poduzimanjem nekakvih akcija.

### Efektivnost procesa

Efektivnost procesa u širem smislu može se definirati kao sposobnost poduzeća da pribavi neophodne resurse i da ih što efikasnije iskoristi radi ostvarenja svojih ciljeva. U užem smislu efektivnost poduzeća se može promatrati kao složena komponenta raspoloživosti, pouzdanosti i njegove funkcionalne podobnosti. To je statistički pokazatelj vjerojatnosti čija vrijednost može biti od 0 do 1 ili 0 do 100%. Njegova vrijednost ovisi najviše od pouzdanosti tri komponente i to: ljudi (zaposlenici), sredstava (uređaji, pomagala) i predmeta rada (dokumenti, proizvod, usluge).

### Efikasnost i učinkovitost

Efikasnost se izražava odnosom rezultata funkcioniranja poduzeća (output-a) i ulaganja (input-a) neophodnih da se ti rezultati ostvare. Što je potrebna manja količina resursa da se ostvare određeni rezultati, odnosno što se sa određenom količinom resursa ostvaruju veći rezultati, to je efikasnost poduzeća veća i obrnuto. Učinkovitost znači efikasnost uz ostvarenje optimalnih rezultata, odnosno relazirati poslove - stvari na „pravi“ način.

## 2.5 Procesni pristup u organizaciji rada

Procesni pristup ustvari je suvremeni pristup svim aktivnostima koje se obavljaju u organizaciji. Klasični pristup kroz funkcionalnu i matičnu organizaciju poslova nije u stanju pratiti sve zahtjeve, potrebe i očekivanja suvremenog tržišta orijentiranog sve većoj učinkovitosti. [8]

Ključne karakteristike procesnog pristupa su:

- ✓ *Integrativnost* – procesni pristup osigurava integraciju svih funkcija, aktivnosti i organizacijskih cjelina unutar organizacije i prema van (druge organizacije).
- ✓ *Interaktivnost* – osiguran je interaktivni pristup i interaktivnost između funkcija, aktivnosti i organizacijskih cjelina unutar organizacije i prema van (druge organizacije).
- ✓ *Kontinuitet* – osigurano je stalno (kontinuirano) poslovanje organizacije kroz kontinuirano upravljanje procesom temeljeno na povratnoj vezi i zahtjevima zainteresiranih strana na ulazu u proces.
- ✓ *Upravljivost* (osobito lancem vrijednosti) – definiranjem funkcija i karakteristika procesa, te njihovim praćenjem i kontrolom, uz povratnu informaciju o stanju uz osiguranje preventivnih i korektivnih akcija radi ostvarenja ciljeva procesa, odnosno organizacije.
- ✓ *Definiranost* – ulazni zahtjevi svih zainteresiranih strana omogućavaju jednoznačnost u definiranju svih parametara vezanih uz učinkovitost i djelotvornost procesa i same organizacije u ostvarenju ciljeva i obavljanju ugovorenog posla.
- ✓ *Dokumentiranost* - u organizaciji postoji strukturalna dokumentacija koju čine radne upute, postupci, kao i svi ostali dokumenti koji definiraju i opisuju način obavljanja pojedinog zadatka, odnosno posla i zapisi koji prate izvršenje procesa odnosno zadataka i akcija.
- ✓ *Ponovljivost* – upravo karakteristike upravljivosti, definiranosti i dokumentiranosti uz povratnu vezu osiguravaju ponovljivost procesa.
- ✓ *Transfunktionalnost* – ključna karakteristika poslovnih procesa i procesne orijentacije kojom se postiže osiguranje obavljanja zadanih poslova i zadataka u logičkom slijedu kroz pojedine funkcije u organizaciji osiguravajući njihovo praćenje i optimizaciju kroz procesne ciljeve uvažavajući i ciljeve pojedinih funkcija.

- ✓ *Jednakovrijednost* (svih dijelova procesa) – izuzetno značajna karakteristika kojom se izjednačuje uloga svih strukturnih dijelova procesa i procesne organizacijske strukture s posebnim naglaskom na izjednačavanju zahtjeva unutarnjeg i vanjskog kupca.

## **2.6 Reorganizacija (reinženjering organizacije)**

Pod reorganizacijom se podrazumijeva prilagodba ili modifikacija postojeće organizacije kako bi ona postala djelotvornija u postizanju svojih ciljeva, ali bez mijenjanja njezinih izvornih značajki. [1]

Reorganizacija neke organizacije može se usporediti s preuređenjem odnosno adaptacijom neke zgrade. I kao što dolazi do potrebe adaptacije odnosno preuređenja zgrade, bilo zbog njezine dotrajalosti ili prenamjene, na isti način dolazi i do potrebe reorganizacije neke organizacije zbog promijenjenih okolnosti u njezinoj unutarnjoj i vanjskoj okolini. Renoviranje odnosno adaptacija zgrade ne znači njezino rušenje do temelja, kao što ni reorganizacija odnosno promjena organizacijske strukture ne znači kompletno rušenje postojeće organizacije. [11]

### **3 SVEUČILIŠTE SJEVER**

Cilj ovog poglavlja je ukratko predstaviti i opisati osnovne pojmove vezane uz sveučilišta općenito i opisati ustroj Sveučilišta Sjever s obzirom da se u ovom radu istražuje poboljšanje efikasnosti studentske službe Sveučilišta Sjever.

#### **3.1 Akademska zajednica i njene slobode**

Sukladno članku 4. Zakona o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju ("Narodne novine" broj 123/03, 198/03, 105/04, 174/04, 2/07 - OUSRH, 46/07, 45/09, 63/11, 94/13, 139/13 i 101/14 - O i RUSRH) (u daljnjem tekstu: ZZDVO) akademsku zajednicu čine svi nastavnici, suradnici, studenti i drugi sudionici u procesu visokog obrazovanja.

Visoko obrazovanje u Republici Hrvatskoj temelji se na akademskim slobodama, akademskoj samoupravi i autonomiji sveučilišta, u skladu s Ustavom, međunarodnim ugovorima i ovim Zakonom.

Autonomija sveučilišta na svim sveučilišnim visokim učilištima u Republici Hrvatskoj, sukladno ovom Zakonu, obuhvaća:

- ✓ uređenje unutarnjeg ustroja,
- ✓ utvrđivanje obrazovnih, znanstvenih, umjetničkih i stručnih programa,
- ✓ financijsku autonomiju u skladu s ovim Zakonom,
- ✓ odlučivanje o prihvaćanju projekata i međunarodnoj suradnji,
- ✓ ostale oblike autonomije, sukladno citiranom Zakonu.

Akaderske slobode, akademska samouprava i autonomija sveučilišta uključuju i odgovornost akademske zajednice prema društvenoj zajednici u kojoj djeluje.

#### **3.2 Osnovne odredbe o sveučilištu**

Sukladno članku 53. ZZDVO sveučilište integrira funkcije svojih sastavnica, posebno fakulteta, akademija i odjela (dalje: funkcionalna integracija) te putem svojih tijela osigurava njihovo jedinstveno i usklađeno djelovanje u skladu sa strateškim i razvojnim odlukama o akademskim pitanjima i o profiliranju znanstvenih istraživanja te jedinstveno i usklađeno djelovanje u financijskom poslovanju i pravnom prometu, investicijama, razvojnim planovima te u nastupu prema vanjskim partnerima u znanstvenim

djelatnostima i visokom obrazovanju. Sveučilište osigurava unutarnju i vanjsku mobilnost studenata i nastavnika, racionalno korištenje ljudskih i materijalnih resursa, razvoj multidisciplinarnih studija te nadzor i stalni rast kvalitete kao i konkurentnosti nastavnoga, znanstvenoga, umjetničkog i stručnog rada. Sveučilište razvija jedinstveni informacijski i knjižnični sustav.

### **3.3 Ustroj sveučilišta i njegove sastavnice**

Prema članaku 54. ZZDVO sveučilište je ustanova koja osniva i provodi sveučilišne studije u najmanje dva znanstvena i/ili umjetnička područja u većem broju polja te interdisciplinarne studije kao autonomni i integrirani proces, neposredno ili putem svojih fakulteta, umjetničkih akademija i odjela koje osniva sukladno ovom Zakonu. Sveučilište i njegova visoka učilišta (fakulteti i umjetničke akademije) mogu sukladno ovome Zakonu provoditi i stručne studije.

Sveučilište može kao sastavnice (podružnice, ustanove ili pravne osobe) imati fakultete, umjetničke akademije, odjele i institute te druge sastavnice i to: zaklade, fondacije, udruge, studentske centre, zdravstvene ustanove, knjižnice, tehnologijske centre, informatičke, kulturne, sportske kao i one sastavnice (ustanove ili trgovačka društva) koji služe zadovoljavanju potreba studenata i sveučilišta.

### **3.4 Temeljni akt**

Temeljni akt visokog učilišta je statut. Statutom se pobliže uređuje ustroj odnosno organizacija visokog učilišta, ovlasti i način odlučivanja njegovih tijela te druga pitanja od značenja za djelatnosti i poslovanje visokog učilišta.

### **3.5 Ustroj Sveučilišta Sjever**

U skladu s člankom 23. Statuta Sveučilišta Sjever, Sveučilište samostalno odlučuje o svom unutarnjem ustroju. Sukladno Zakonu Sveučilište Sjever može osnivati ili uključivati nove sastavnice.

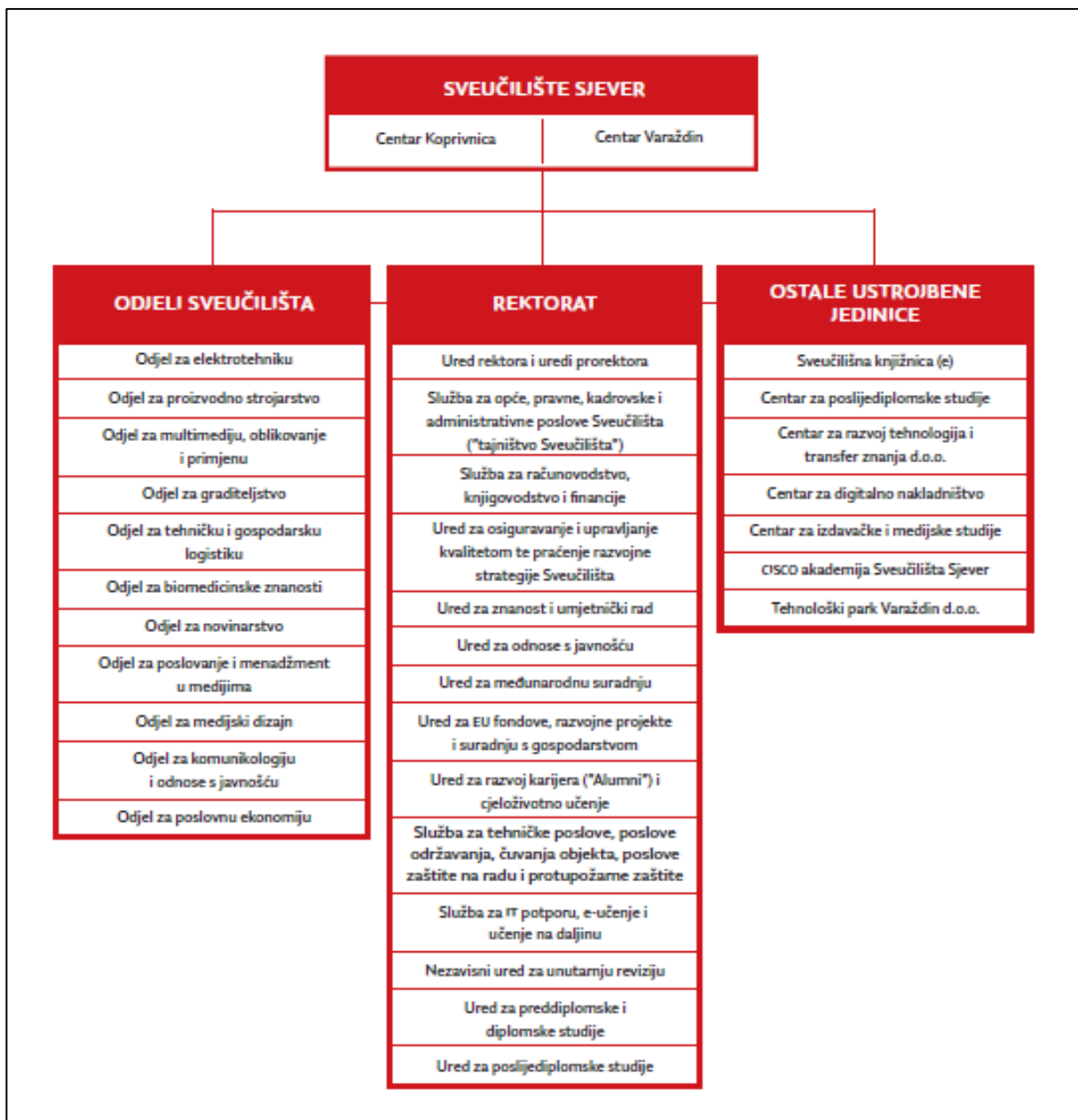
Prema članku 25. statuta Sveučilišta Sjever, Sveučilište se organizira kao integrirana struktura temeljena na dva sveučilišna centra i to: Sveučilišni centar Koprivnica i Sveučilišni centar Varaždin što omogućuje kvalitetno ostvarivanje zajedničke misije, ciljeva i strategije razvoja Sveučilišta u sjeverozapadnoj Hrvatskoj.



Sukladno s člankom 27. statuta Sveučilišta Sjever, Sveučilište kroz svoja dva sveučilišna centra (Koprivnica i Varaždin) provodi sveučilišne i stručne studije (u daljnjem tekstu: Centar), te se ustrojava s Odjelima i drugim ustrojbenim jedinicama u svom sastavu.

Prema članku 31. statuta Sveučilišta Sjever, Sveučilište (slika 4) u svom sastavu ima:

- ✓ 2 sveučilišna centra, i to:
  - Sveučilišni centar Koprivnica
  - Sveučilišni centar Varaždin.
- ✓ 11 odjela, i to kako slijedi:
  - 1) Odjel za novinarstvo,
  - 2) Odjel za poslovanje i menadžment u medijima,
  - 3) Odjel za medijski dizajn,
  - 4) Odjel za komunikologiju i odnose s javnošću,
  - 5) Odjel za poslovnu ekonomiju,
  - 6) Odjel za elektrotehniku,
  - 7) Odjel za proizvodno strojarstvo,
  - 8) Odjel za multimediju, oblikovanje i primjenu,
  - 9) Odjel za graditeljstvo,
  - 10) Odjel za tehničku i gospodarsku logistiku,
  - 11) Odjel za biomedicinske znanosti.
- ✓ Druge ustrojbene jedinice:
  - 1) Centar za poslijediplomske studije,
  - 2) Odbor za osiguranje i upravljanje kvalitetom,
  - 3) Sveučilišnu/e knjižnicu/e,
  - 4) Rektorat,
  - 5) Centar karijera (alumni).
- ✓ Ostale ustanove. [17]



Slika 4; Shematski prikaz makro organizacije Sveučilišta Sjever

Izvor: Sveučilište Sjever, <http://www.unin.hr/kvaliteta/ustroj-sok-a/>

## 4 STUDENTSKA 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.

### 4.1 Osnove ustroja studentske službe

Studentska služba je mjesto prvog susreta studenta sa novim sustavom naobrazbe. Tu počinje život akademskog građanina. U studentsku službu studenti dolaze svakodnevno sve do stjecanja diplome. Studenti u studentskoj službi dobivaju odgovore na svoja pitanja te ostale informacije vezane uz rasporede, ispite, upis ocjena, žalbe i sl.

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

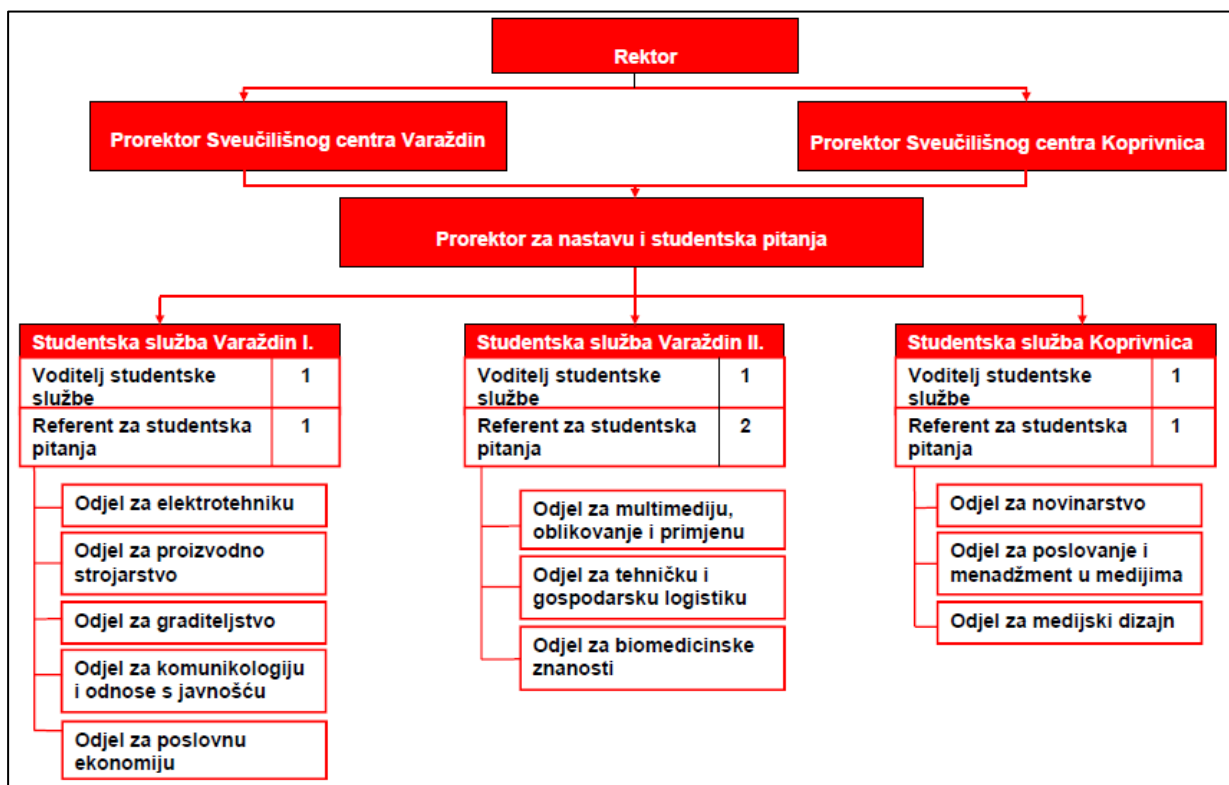
1. Studentska služba Sveučilišnog centra Koprivnica:
  - ✓ za dva preddiplomska sveučilišna studija:
    - Novinarstvo
    - Medijski dizajn
  - ✓ i jedan preddiplomski stručni studij
    - Poslovanje i menadžment u medijima
2. Studentska služba Sveučilišnog centra Varaždin:

#### **Studentska služba I**

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

#### **Studentska služba II**

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

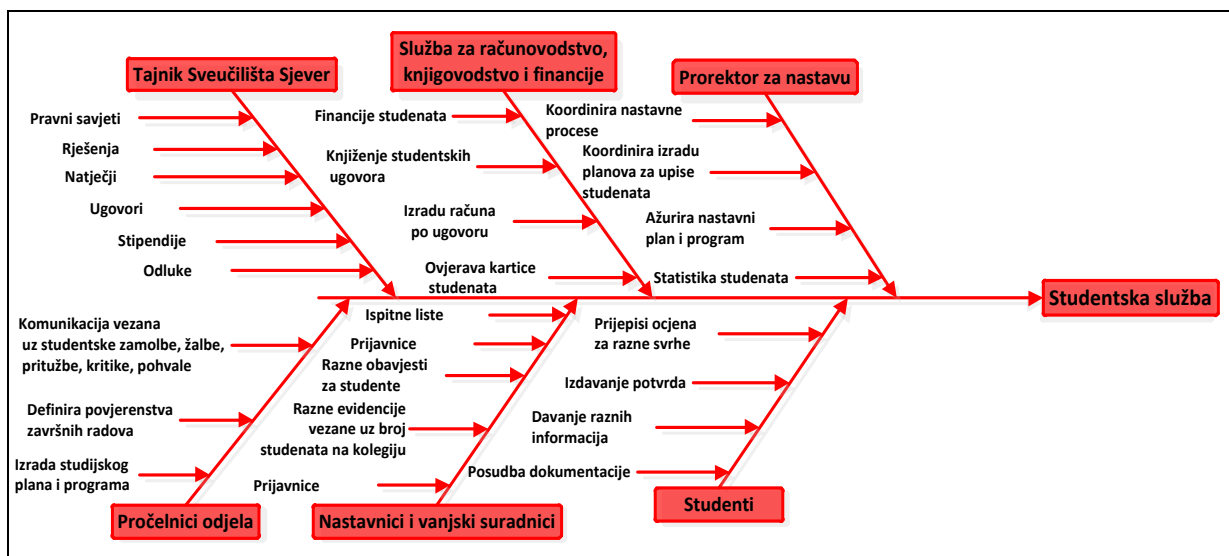


Slika 5; Trenutni organizacijski ustroj studentske službe Sveučilišta Sjever [autor]

## 4.2 Osnovne linije komuniciranja

Studentska služba uspostavila je odgovarajući proces komuniciranja sa ostalim službama, odnosno odjelima unutar Sveučilišta Sjever kako bi mogla učinkovito obavljati svakodnevne zadatke (slika 6).

Svakodnevna interna komunikacija sa službama, odnosno odjelima, nastavnicima i studentima odvija se najčešće preko osobnih kontakata, elektroničkom poštom, web stanicama Sveučilišta Sjever, oglasnih ploča, telefonskim pozivima ili sastancima.



Slika 6; Komunikacijska shema studentske službe i drugih dionika [autor]

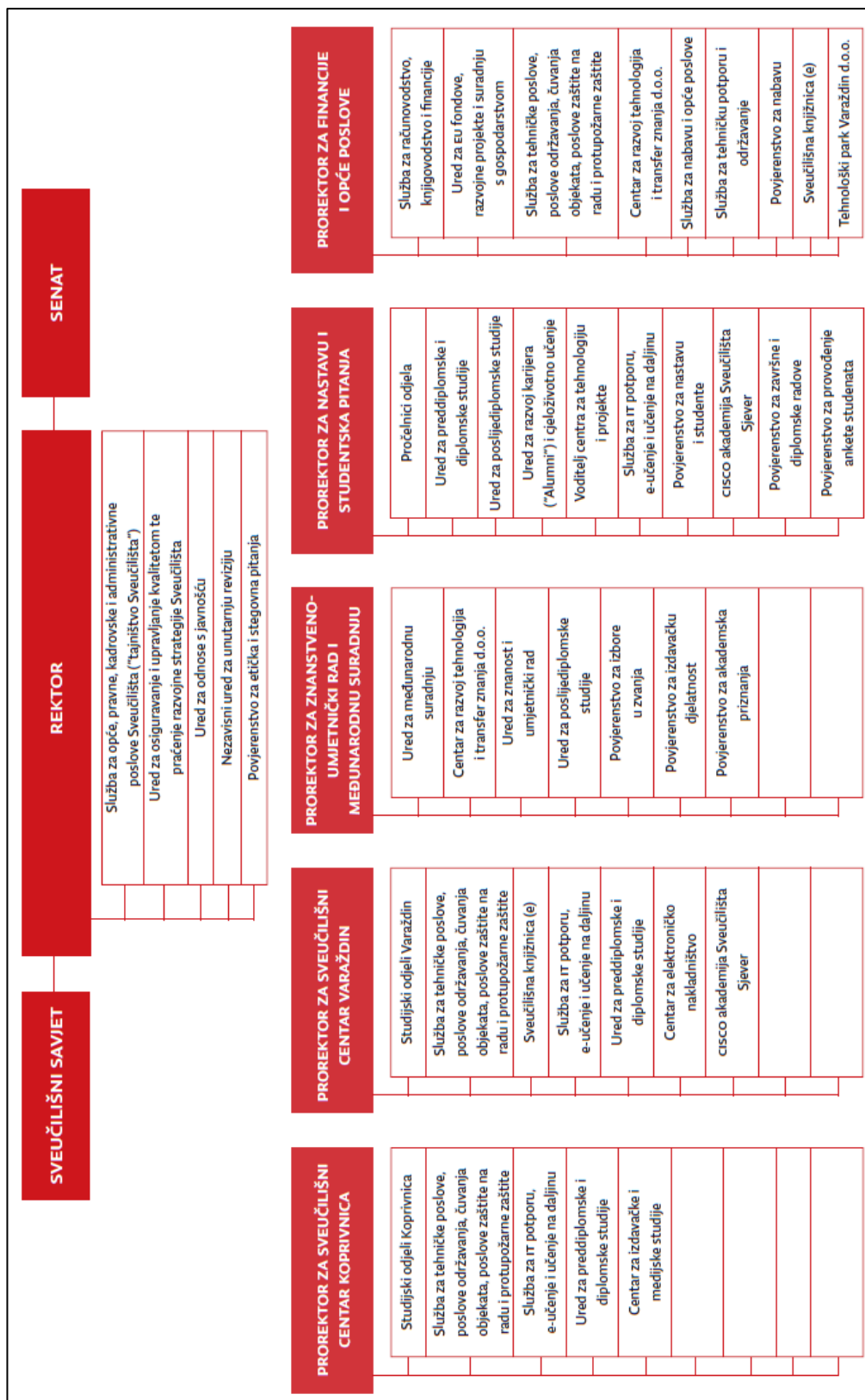
Dionici u internoj i eksternoj komunikaciji sa studentskom službom su:

- ✓ Tajnik Sveučilišta Sjever;  
Komunikacija sa studentskom službom vezana uz pravne savjete (pomoć pri izradi različitih vrsta rješenja vezanih uz studente, raznih natječaja vezanih uz upise studenata, studentske ugovore, stipendije studenata, odluke i dr.).
- ✓ Služba za računovodstvo, knjigovodstvo i financije;  
Svodi se na komunikaciju, u većini slučajeva, vezanu uz financije studenata (knjiženje studentskih ugovora, izradu računa po ugovoru, usklađuje i ovjerava kartice studenata prilikom ispisa studenta, diplomiranja i sl.).
- ✓ Prorektor za nastavu;  
Gotovo svakodnevna komunikacija vezana uz nastavne procese (koordinira izradu planova upisa studenata, ažurira i kontrolira nastavne planove i programe po kojima studentska služba radi, periodično traži od studentske službe izradu statistike vezane uz studente i dr.).
- ✓ Pročelnici odjela;  
Komunikacija vezana uz studentske zamolbe, žalbe, pritužbe, kritike, pohvale (odobrava/ne odobrava zamolbe, žalbe, pritužbe, kritike, pohvale, odnosno daje mišljenje na zamolbe i zahtjeve studenata, definira povjerenstva završnih radova i dr.).
- ✓ Nastavnici i vanjski suradnici;

Svakodnevna komunikacija vezane uz studente (ispitne liste, prijavnice, razne obavijesti za studente, razne evidencije vezane uz broj studenata na kolegiju, završni radovi, obrane i dr.).

✓ Studenti;

Svakodnevna komunikacija vezana uz studentske potrebe, obavijesti, zamolbe ili žalbe (prijepisi ocjena, izdavanje potvrda za različite svrhe, posudba dokumentacije, korekcije ocjena, i dr.).



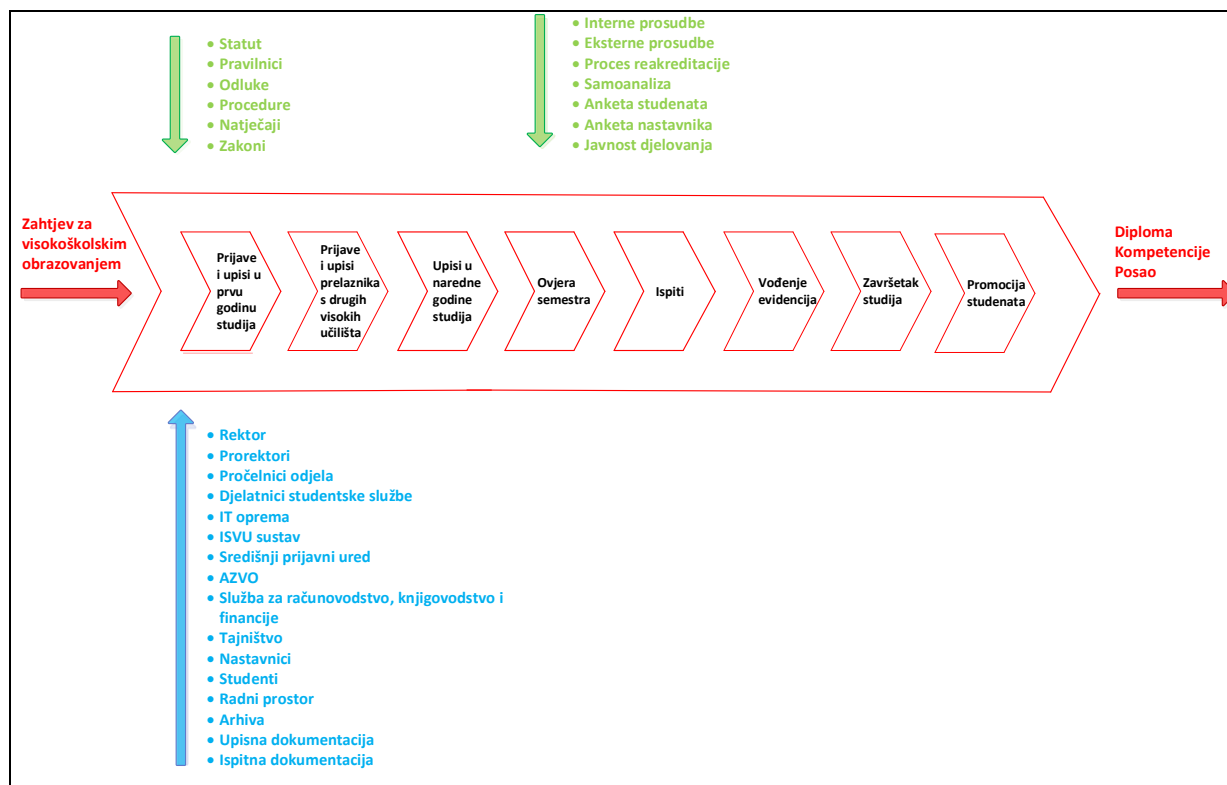
Slika 7; Shematski prikaz piramide odgovornosti i komunikacija Sveučilišta Sjever

Izvor: Sveučilište Sjever, <http://www.unin.hr/kvaliteta/ustroj-sok-a/>

### 4.3 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\*



Slika 8; Procesi rada u studentskoj službi [autor]

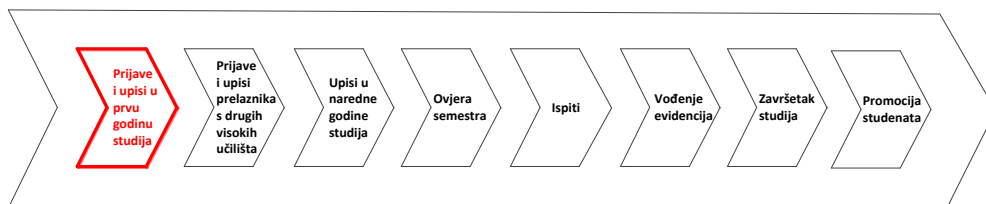
Glavne aktivnosti studentske službe kako se to vidi sa slike 8 su:

- ✓ 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

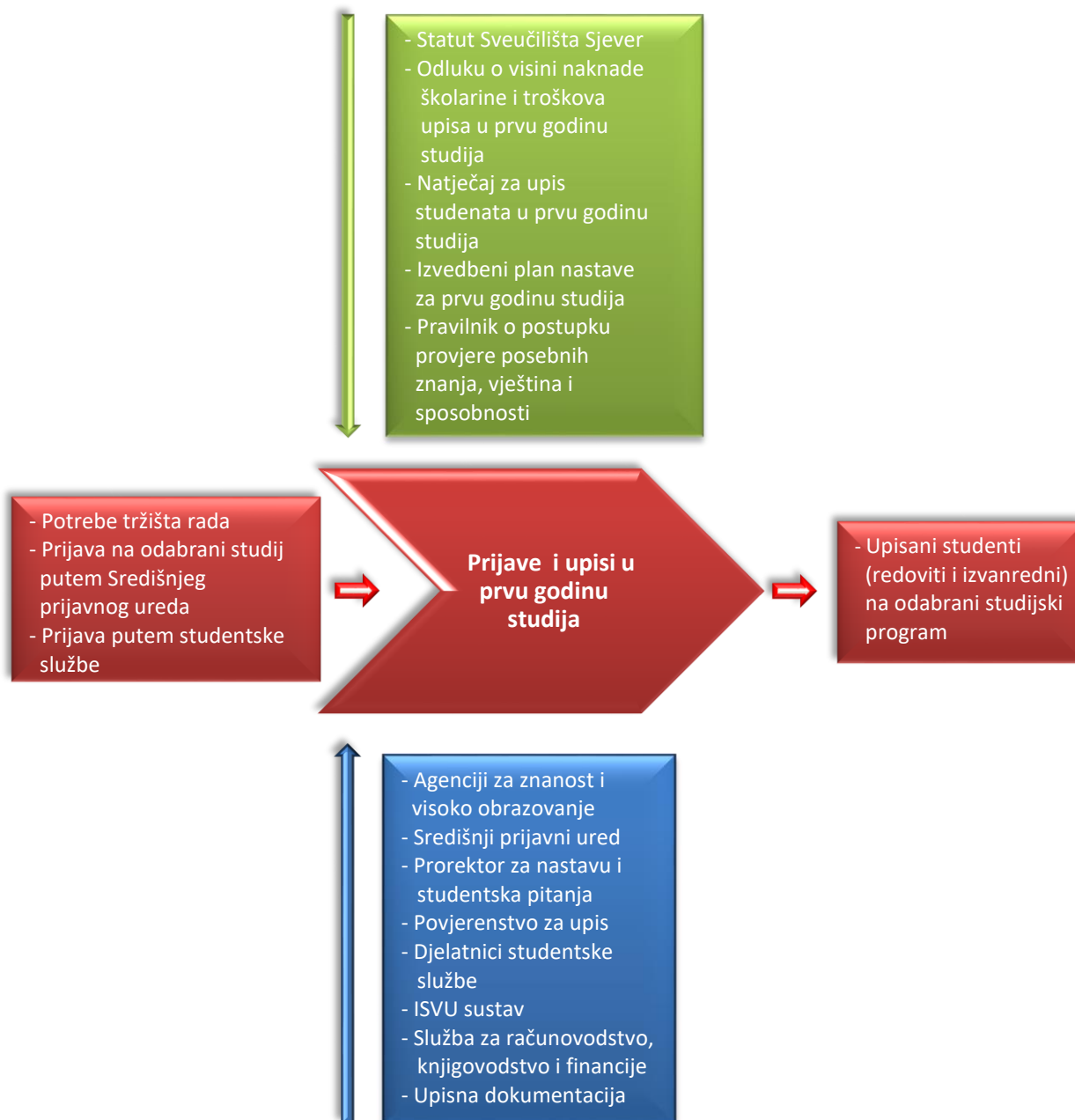
\* Procedura Sveučilišta Sjever – sustav za osiguranje kvalitete



### 4.3.1 Prijave i upisi u prve godine studija



Podproces: Prijave i upisi u prvu godinu studija (slika 9)



Slika 9; Prijave i upisi u prvu godinu studija [autor]

Prijave pristupnika za upis i upisi u prvu godinu studija primaju se u ljetnom te, u slučaju nepopunjenih upisnih kvota u ljetnim upisima rokovima, u jesenskom upisnom roku.

Usvojene upisne kvote, koordinatori Informacijskog sustava visokih učilišta u daljnjem tekstu ISVU sustav) (djelatnici studentske službe), dostavljaju Agenciji za znanost i visoko obrazovanje (u daljnjem tekstu AZVO) i objavljuju Natječaj za upis studenata u prvu godinu studija, u javnim glasilima, web stranici te oglasnim pločama Sveučilišta Sjever. Studentska služba sudjeluje pri izradi teksta javnog natječaja te vodi brigu o pravovremenom oglašavanju relevantnih informacija vezanih uz rokove prijave te kasnije i upisa.

Voditelji studentske službe uključeni su u Povjerenstvo za upis studenata u prvu godinu studija, čiji su zadaci organizacija i koordinacija razredbenog postupka, davanje informacija i uputa za tekst Natječaja za upis studenata u prvu godinu studija, rješavanje spornih pitanja vezanih uz prijave i upise, rješavanje zamolba, pritužaba i prigovora, koordinacija rada službi koje provode upis sa ostalim službama Sveučilišta Sjever, priprema izvještaja o provedenim upisima i obavljanje ostalih poslova vezanih uz upise.

Po dogovorenim rokovima za prijave i upise u novu akademsku godinu, studentska služba radi na planiranju, koordinaciji i izvršenju svih aktivnosti vezanih uz prijave i upise studenata.

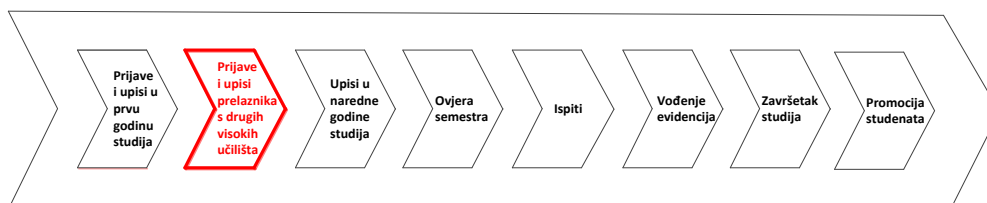
Studentska služba vrši narudžbu indeksa i naljepnica za indekse, priprema obrasce za prijavu (prilog 1), prima i vrši kontrolu prijave za upis u izvanredne studije zaprimljene putem studentske referade te iste unosi u program za evidenciju prijave, priprema rang-liste za upis u izvanredne studije za pristupnike koji su prijavu za upis podnijeli putem studentske referade, iste prosljeđuje na ovjeru te ih objavljuje na oglasnim pločama i web stranicama Sveučilišta Sjever. Studentska služba zaprima i prosljeđuje eventualne prigovore na objavljene rang-liste za upis u izvanredni studij te obavještava i dostavlja rješenja istih, sudjeluje u pripremi ugovora o studiranju (prilog 2) te ih umnožava, priprema i umnožava potrebne obrasce za upis, vrši i objavljuje raspored po grupama za upis, sudjeluje u organizaciji slikanja studenata za studentsku iskaznicu, odnosno brine o cjelokupnoj organizaciji oko upisa.

Po završetku upisa studenata studentska služba prilikom otvaranja dosjea (prilog 3) za svakog studenta vrši detaljnu kontrolu zaprimljenih obrazaca i dokumenata, ovjerava

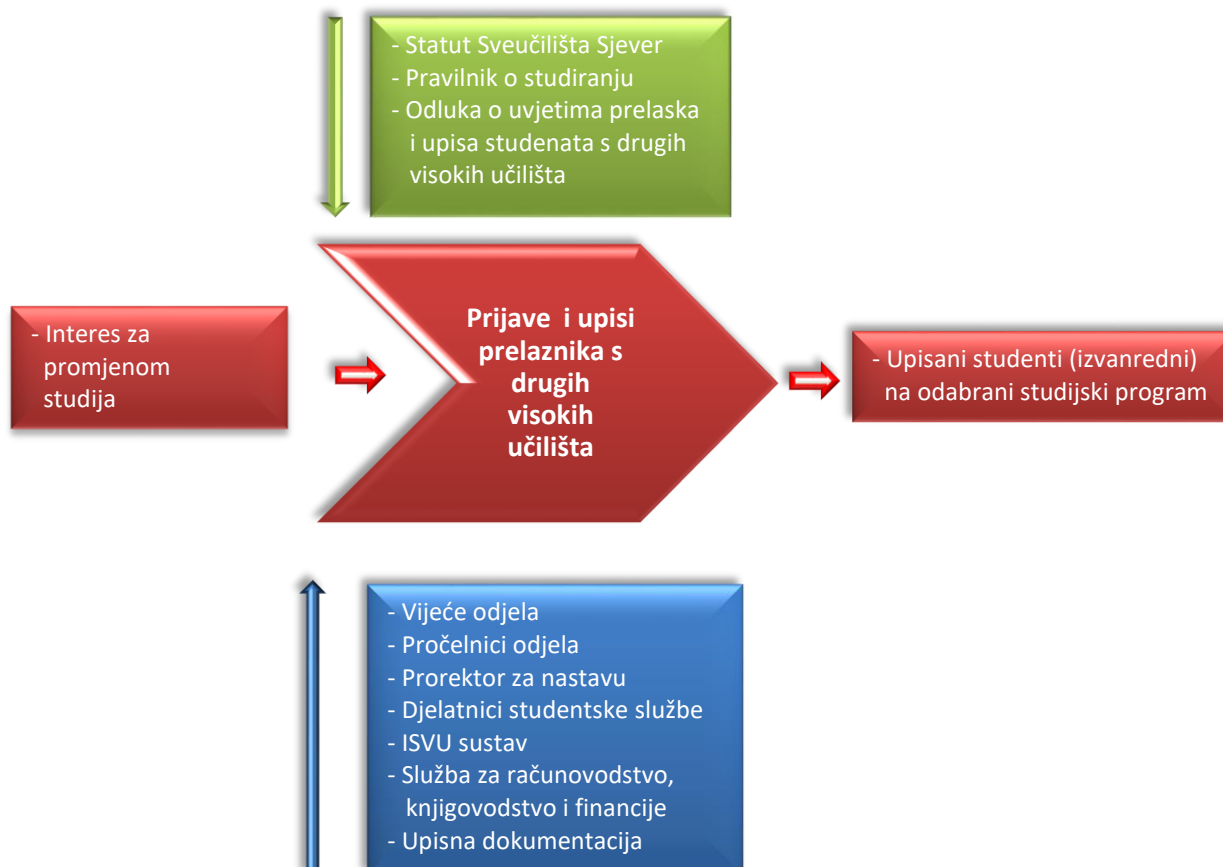
upisni dokument (Završnu svjedodžbu ili Potvrdu o položenoj državnoj maturi), kontrolira ugovore o studiranju (prije nego što ih prosljedi u računovodstvo), ispisuje i lijepi naljepnice s predmetima, predmetnim nastavnicima, i ECTS opterećenjem u indekse, dodjeljuje matične brojeve studentima i upisuje ih u indeks i unosi podatke o upisanim studentima u bazu Središnjeg prijavnog ureda pri AZVO.

Studentska služba dostavlja popis upisanih studenata i Državnom zavodu za statistiku.

#### 4.3.2 Prijave i upisi prelaznika s drugih visokih učilišta



Podproces: Prijave i upisi prelaznika s drugih visokih učilišta (slika 10)

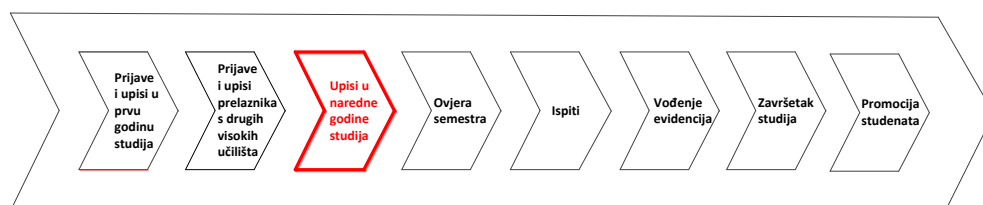


Slika 10; Prijave i upisi prelaznika s drugih visokih učilišta [autor]

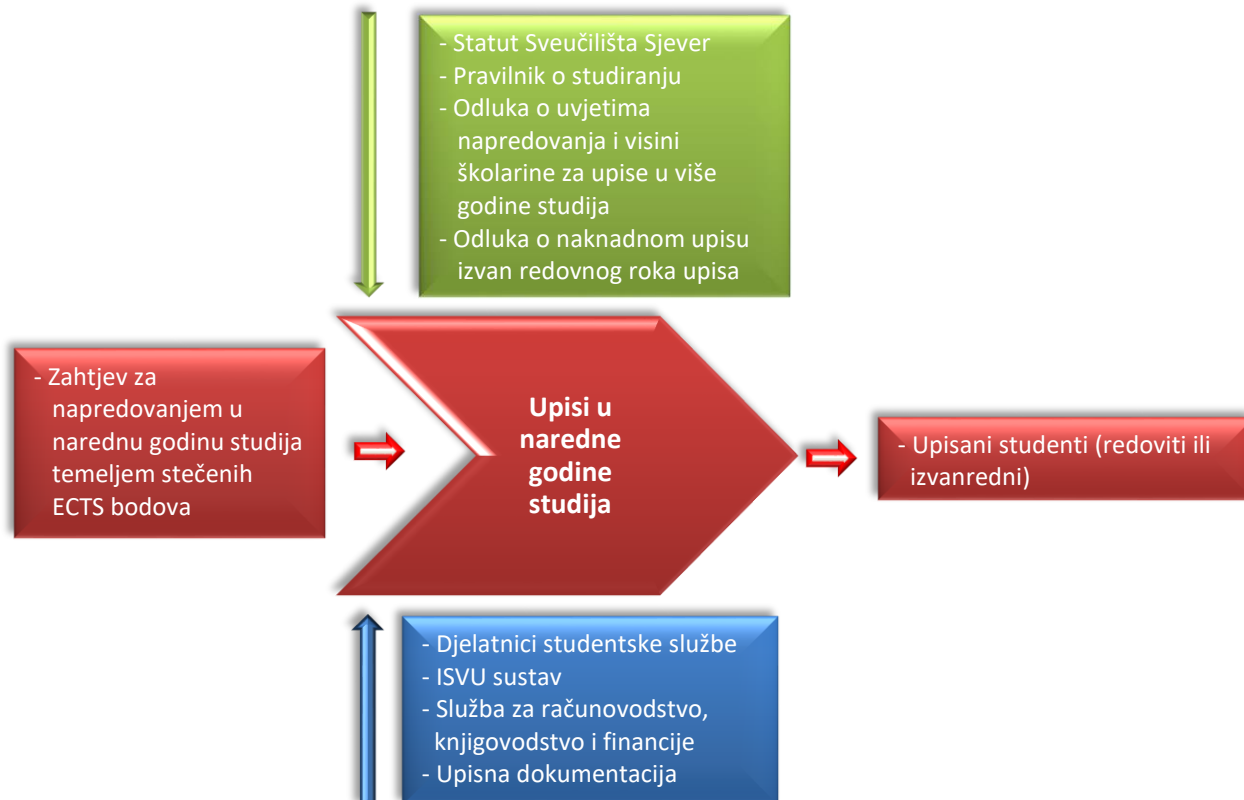
Svake akademske godine raspisuje se i Natječaj za upis prelaznika s drugih visokih učilišta. Poslovi studentske referade u postupku prelaska i upisa prelaznika s drugih visokih učilišta sastoje se u tome da u propisanim rokovima zaprima zamolbe pristupnika za prijelaz s drugog visokog učilišta (prilog 4) te vrši provjeru potrebne dokumentacije, sortira prijave prema odjelima za koje se pristupnici prijavljuju. Prikupljene prijave prosljeđuje pročelnicima Odjela te izrađuje plan i vrši upise pristupnika koji su temeljem rješenja o prelasku (prilog 5) ostvarili pravo upisa.

Jedina razlika kod upis prelaznika je da studentska služba radi priznavanje ispita po izdanom Rješenju u ISVU sustav, a sam postupak upisa isti je kao i kod upisa studenata u prvu godinu studija koji je opisan u odlomku 4.3.1.

### 4.3.3 Upisi u naredne godine studija



Podproces: Upisi u naredne godine studija (slika 11)



Slika 11; Upisi u naredne godine studija [autor]

Studentska služba priprema i oglašava raspored upisa na web stranicama i oglasnim pločama Sveučilišta Sjever, umnožava materijale za upis u višu godinu.

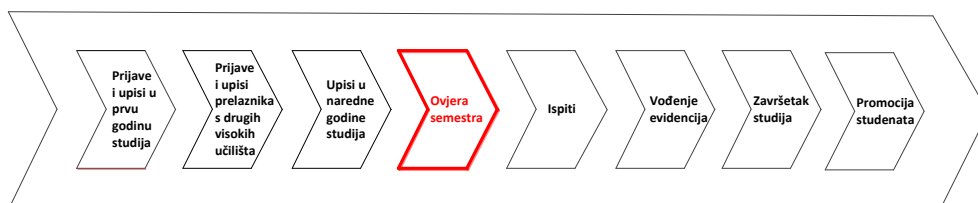
Studentska služba kontrolira da li je upisna dokumentacija ispravno popunjena (upisni list, indeks i tri primjera ugovora), uspoređuje upisni list sa indeksom gdje se vidi da li je student izvršio sve studentske obveze koje se potvrđuju potpisom nositelja predmeta u indeks te se zbrajaju svi ECTS bodovi položenih predmeta u indeksu i utvrđuje se za koju akademsku godinu student ostvaruje uvjete upisa.

Studentska služba usklađuje financijsko stanje za svakog studenta koji ima ugovor o plaćanju školarine sa saldom kartice studenta u računovodstvu.

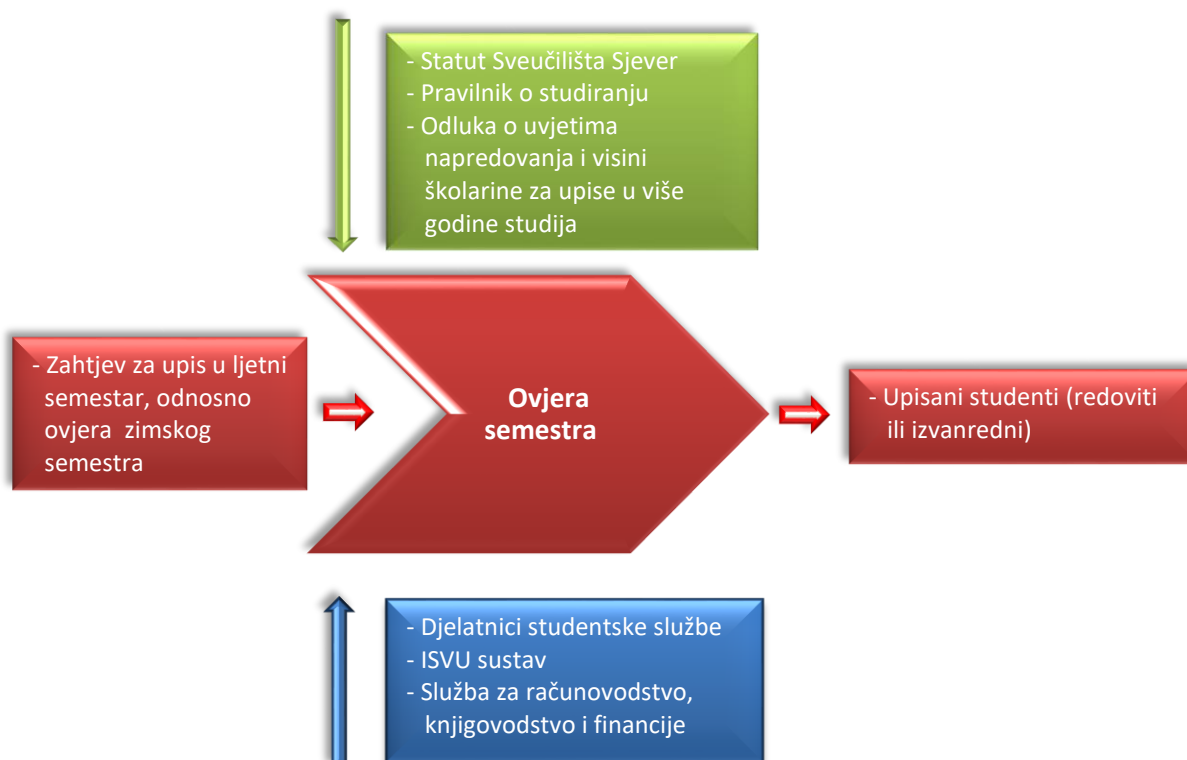
Nakon provjere i unosa Upisnog lista studenata u ISVU sustav za svakog studenta printa se naljepnica sa upisanim predmetima i nositeljima predmeta koja se ovjerava pečatom sa grbom Republike Hrvatske i lijepi u indeks.

Prilikom upisa treba napraviti i kontrolu izlaska na ispit, odnosno ukoliko je student u prethodnoj akademskoj godini izašao četiri puta na ispita, stavlja mu se zabrana izlaska na ispit, tako dugo dok student ponovno odsluša kolegij ili regulira obveze na kolegiju.

#### **4.3.4 Ovjera semestra**



Podproces: Ovjera semestra (slika 12)

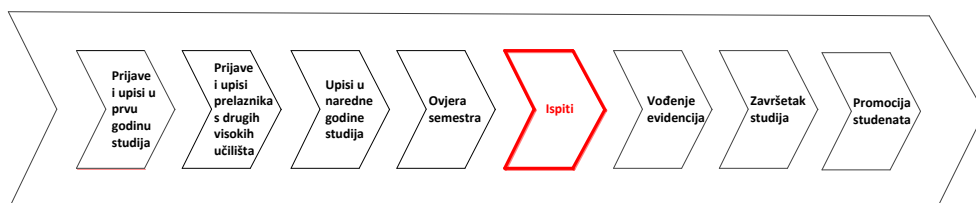


Slika 12; Ovjera semestra [autor]

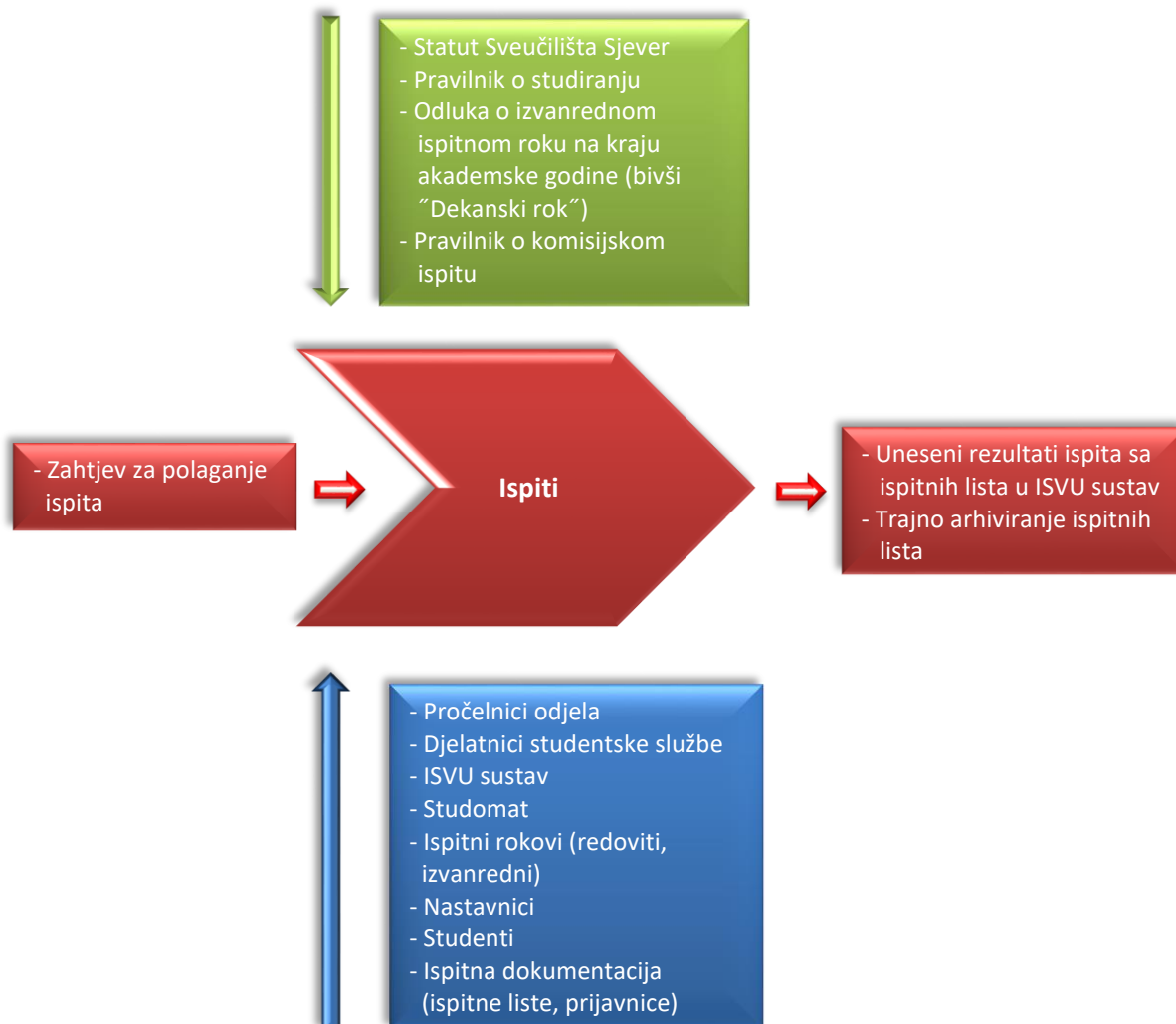
Ovjera semestra vrši se po završetku zimskog semestra (krajem veljače, početkom ožujka) tekuće kalendarske godine i po završetku ljetnog semestra, a što se u pravilu vrši pri upisu studenta u narednu godinu studija.

Postupak ovjere semestra isti je kao i postupak upisa u narednu godinu studija koji je opisan u odlomku 4.3.3.

#### 4.3.5 Ispiti



Podproces: Ispiti (slika 13)



Slika 13; Ispiti [autor]

Tijekom akademske godine student ostvaruje pravo na ukupno četiri izlaska na ispit iz pojedinog predmeta.

### a) Ispitni rokovi

Raspored ispitnih rokova, studentskoj službi dostavlja djelatnik zadužen za izradu rasporeda ispitnih rokova. Studentska služba unosi raspored ispitnih rokova u ISVU sustav odnosno studomat, objavljuje ih na oglasnim pločama i web stranici Sveučilišta Sjever.

### **b) "Dekanski rok"**

Prijava dekanskog ispitnog roka vrši se u studentskoj službi prema Odluci o "dekanskom roku" prema kojoj studentska služba mora kontrolirati da li student zadovoljava uvjete za prijavu istog, putem kontrole indeksa i ISVU sustava.

Studentska služba radi popis studenata koji su zadovoljili uvjete za izlazak na dekanski ispitni rok, prosljeđuje pročelnicima odjela predmete za koje se mora organizirati dekanski rok i radi prijavu ispita za svakog studenta u ISVU sustav.

### **c) Ispitne liste i prijavnice**

Po završetku prijava, svaki nositelj predmeta, putem nastavničkog portala, ima uvid i mogućnost preuzimanja liste prijave (ispitne liste) (prilog 6) ili se za ispitne liste obraća studentskoj službi koja ih printa i prosljeđuje predmetnom nastavniku ili asistentu, osobno ili putem elektroničke pošte.

Po održanom pismenom ispitu, rezultati se dostavljaju studentskoj službi, putem elektroničke pošte. Rezultate pismenog dijela ispita, uz naznaku održavanja usmenog dijela (ukoliko postoji), studentska služba oglašava na web stranicama i oglasnoj ploči Sveučilišta Sjever.

Po završetku ispitnog roka, predmetni nastavnik ispravno popunjene ispitne liste vraća u studentsku službu koja zatim unosi Ispitnu listu u ISVU sustav, "zaključava je" i vrši ispis prijavnica (prilog 7). Prijavnice studentska služba prosljeđuje predmetnom nastavniku na ovjeru te se iste zatim pohranjuju u dosje studenta.

Ispitne liste odlažu se u za to predviđene registratore koje studentska služba vodi posebno za svaki odjel i za svaku akademsku godinu zasebno.

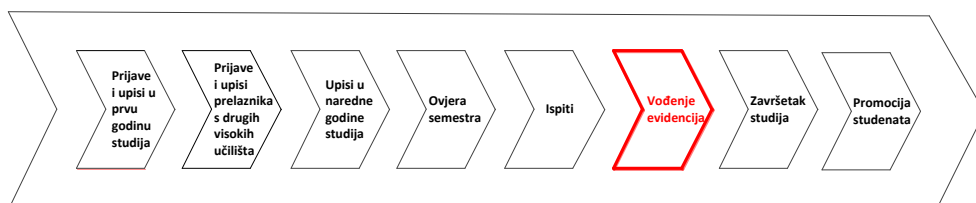
### **d) Ispit pred ispitnom komisijom**

Ukoliko student prijavljuje komisijski ispit prijava se, uz obavezu prijave putem studomata, vrši isključivo uz dodatnu prijavu putem studentske službe. Studentska služba priprema Zapisnik o komisijskom ispitu (prilog 8).

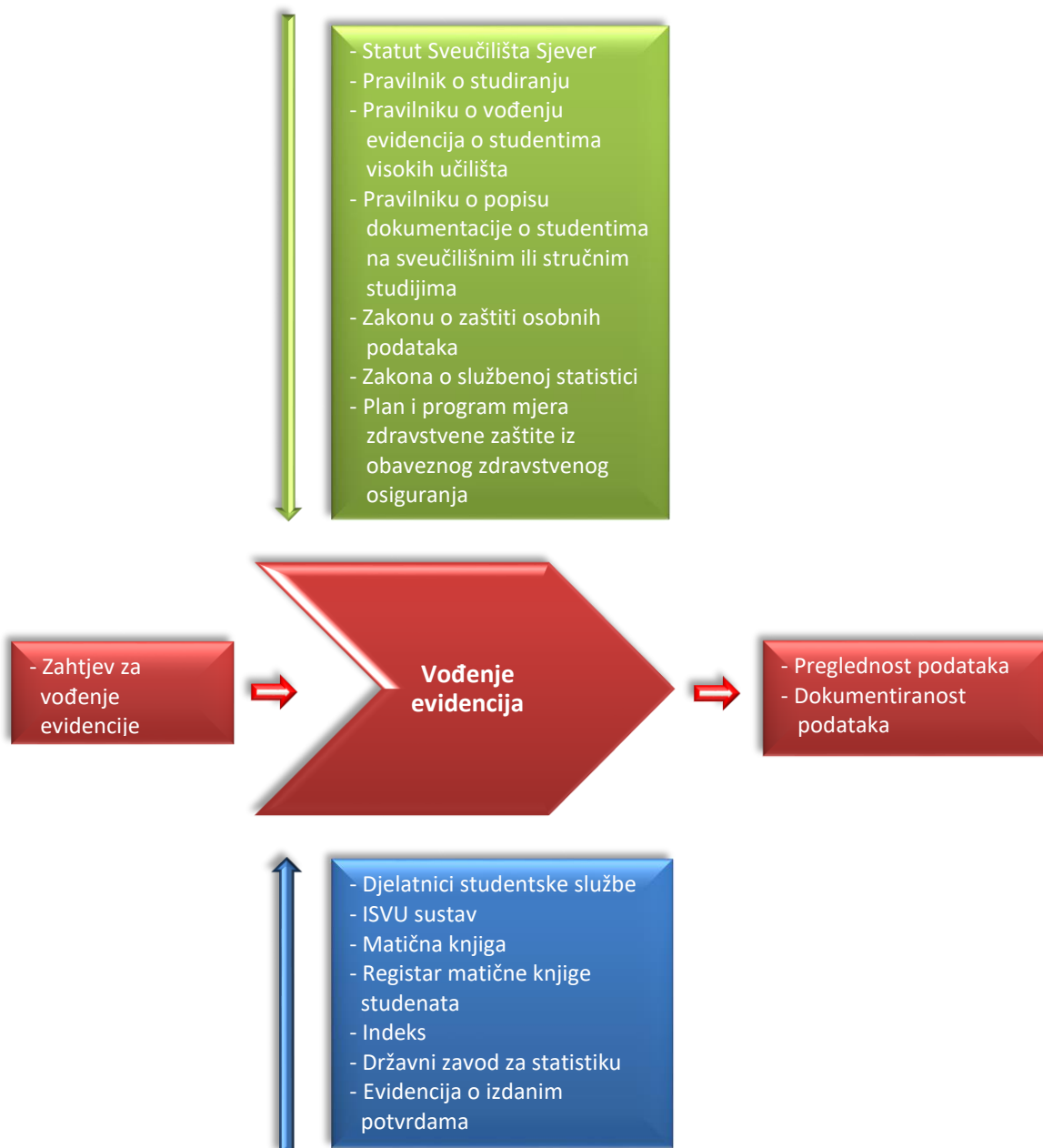
Prilikom zaprimanja prijave komisijskog ispita, studentska služba vrši provjeru da li je student prijavu navedenog ispita izvršio putem studomata i prosljeđuje prijavu pročelniku Odjela.

#### **4.3.6 Vođenje evidencija**





Podproces: Vođenje evidencija (slika 14)



Slika 14; Vođenje evidencija [autor]

Prema Pravilniku o vođenju evidencija o studentima visokih učilišta studentska služba vodi sljedeće evidencije s osobnim podacima studenata:

- ✓ Evidenciju prijavljenih za upisni postupak, koji uključuje i rezultate postupka,
- ✓ osobnu evidenciju upisanih studenata,
- ✓ evidenciju o uspjehu na ispitu i
- ✓ evidenciju izdanih isprava o završetku studija te stečenih akademskih naziva i stupnjeva.

U te evidencije pripadaju:

- 1) Dosje studenata
- 2) Matična knjiga
- 3) Matični broj
- 4) Registar matične knjige studenata
- 5) Matični list
- 6) Upisni list
- 7) Indeks
- 8) Postupak oko gubitka ili oštećenja indeksa
- 9) Statistički podaci
- 10) Potvrde
- 11) Zamolba, žalba, pritužba, kritika, pohvala i rješenja
- 12) Stipendije studenata
- 13) Prijepis ocjena
- 14) Prijepis ocjena s ISVU sustava
- 15) Sistematski pregled

### **1) Dosje studenata**

Svakom upisanom studentu studentska služba otvara studentski dosje u koji se pohranjuju svi dokumenti i obrasci vezani uz studenta kroz cijeli tijek studija.

Studentska služba dužna je štititi podatke iz dosjea studenata sukladno Zakonu o zaštiti osobnih podataka.

### **2) Matična knjiga**

U matičnu knjigu, studentska služba, studente upisuje redosljedom prvog upisa od rednog broja 1. nadalje i vodi je za sve studente Sveučilišta Sjever.

### **3) Matični broj**

Nakon upisa svakom studentu studentska služba dodjeljuje matični broj.

Matični broj upisuje se na sve dokumente studenta: u indeks, matični list, matičnu knjigu, registar matične knjige studenata, na dosje studenta, potvrde za studente i u ISVU sustav.

#### **4)     **Registar matične knjige studenata****

Studentska služba kao pomoćnu knjigu vodi i registar matične knjige studenata u koji se studenti upisuju abecednim redom s podacima o upisu, ispisu i datumu diplomiranja studenta.

#### **5)     **Matični list****

Matični list (prilog 9) popunjava student i to prilikom prvog upisa na Sveučilište.

#### **6)     **Upisni list****

Upisni list (prilog 10) popunjava student prilikom upisa u svaku sljedeću godinu studija, a ukoliko je potrebno i na kraju svakog semestra (Upisni list ne ispunjava student samo kada se prvi put upisuje u prvu godinu studija).

U Upisnom listu vode se za svaku akademsku godinu podaci iz kojih je vidno kretanje studenta tijekom studija i njegove obveze i iz tog razloga je bitno da studentska služba detaljno radi kontrolu istih.

#### **7)     **Indeks****

Indeks je službena isprava kojom se dokazuje status studenta. U njega se upisuje status studenta i akademska godina prvog upisa.

Indeks se uručuje studentu prilikom upisa na visoko učilište ili po nastavku studija na visokom učilištu, a indeks izdaje i ovjerava studentska služba pečatom naziva upisanog studijskog programa, te pečatom Sveučilišta na više mjesta u indeksu.

Student u indeks upisuje godinu studija po semestrima.

U indeks studentska služba upisuju podatke o nazivima predmeta prema studijskom programu, odnosno, izvedbenom nastavnom planu i programu i druge obvezne podatke.

Za svaki indeks, početkom akademske godine, odnosno prilikom upisa ljetnog semestra, studentska služba ispisuje naljepnicu na koju se stavlja pečat Sveučilišta Sjever i lijepi u indeks.

#### **8)     **Postupak oko gubitka ili oštećenja indeksa****

Ako student izgubi indeks ili ga ošteti, dužan je zatražiti od studentske službe izdavanje novog indeksa.

Temeljem rješenja koje piše studentska služba o izdavanju duplikata indeksa, odnosno prijepisa indeksa i temeljem službenih evidencija iz dosjea i evidencije podataka studenta upisuju u duplikat, odnosno prijepis indeksa, sve podatke koje je sadržavao izgubljen ili oštećen indeks.

Na novoizdanom indeksu studentska služba obvezno naznačuje da je riječ o duplikatu odnosno prijepisu indeksa.

## **9) Statistički podaci**

Studentska služba početkom svake akademske godine izrađuje statističke izvještaje o upisu studenata u prve i više godine studija, podatke o diplomiranim studentima i prema potrebi razne druge statističke izvještaje koji se traže od strane Ministarstva znanosti, obrazovanja i sporta, Državni zavod za statistiku te za potrebe Sveučilišta Sjever.

Obveza podnošenja izvještaja temelji se na članku 38. Zakona o službenoj statistici (NN, br. 103/03. i 75/09.).

Studentska Služba šalje podatke u elektroničkom obliku u Državni zavod za statistiku.

Svaki student koji je diplomirao na stručnom i sveučilišnom studiju obavezan je popuniti obrazac ŠV-50 (prilog 11). Ovisno od broja diplomiranih studentska služba periodično (polugodišnje, godišnje) šalje podatke o diplomiranim studentima na obrascu ŠV-51 – Kontrolni popis (prilog 12), zajedno sa obrascima ŠV-50 u Državni zavod za statistiku.

## **10) Potvrde**

Redoviti studenti imaju redovita studentska prava koja se odnose na zdravstveno osiguranje, oslobođenje od plaćanja participacije, dječji doplatak, pravo na povrat poreza, pravo na stipendiju, besplatan prijevoz, obiteljsku mirovinu i mnoga druga.

Izvanredni studenti traže potvrde u svrhu dokazivanja statusa studenta poslodavcu, stipendije i mnoga druga.

Studenti dobivaju potvrde u studentskoj službi na način da se iste ispisuju sa studomata te ih studentska služba potvrđuje potpisom i pečatom.

Ponekad postoji i potreba da studenti sami, ručno, popunjavaju potvrde koje studentska služba ovjerava i evidentira u knjigu pod nazivom „Evidencija o izdanim potvrdama“, u koju se upisuje urudžbeni broj koji se bilježi na potvrdi te svrha za što se potvrda izdaje.

### **11) Zamolba, žalba, pritužba, kritika, pohvala i rješenja**

Studentska služba izdaje i obrasce zamolba, žalba, pritužba, kritika, pohvala (prilog 13) u različite svrhe u kojima studenti traže promjenu statusa, prebacivanje na drugi studij, ispis i mnoge druge.

Studentska služba iste prosljeđuje pročelniku Odjela koji iste odobravaju ili odbijaju.

Studentska služba radi rješenja na iste po uputama pročelnika Odjela, te ih uvodi kroz urudžbeni zapisnik, daje na ovjeru pročelniku Odjela i obavještava studente o ishodima istih.

### **12) Stipendije studenata**

Studentska služba svake akademske godine obavještava studente o pristiglim natječajima za stipendije putem oglasne ploče i web stranica Sveučilišta Sjever.

Priprema potrebnu dokumentaciju koja se odnosi na potrebe pojedinačnih prijava, jer se studenti prijavljuju na različitim obrascima koje određuje i potražuje određena institucija.

Procedura je uglavnom takva, da studenti na obrascima popunjavanju svoje podatke te ih zajedno sa indeksima donose i ostavljaju studentskoj službi koja popunjava i potvrđuje potpisom i pečatom dio koji je za to određen.

Većina obrazaca zahtijeva računanje prosjeka ocjena te podatke o ostvarenim ECTS bodovima, te se za svakog studenta koji se prijavljuje, na tim obrascima daju takvi podaci a koji se računaju iz indeksa i provjeravaju u ISVU sustavu.

### **13) Prijepis ocjena**

Studenti tijekom studija traže prijepis ocjena za različite svrhe (dobivanja stipendije, za poslodavca, i dr.), a studentska služba priprema prijepis ocjena za svakog studenta koji je u postupku obrane završnog rada.

Studentska služba isprinta prijepis ocjena iz ISVU sustava te provjerava identičnost ocjena i datuma iz indeksa sa podacima unesenim u ISVU sustav odnosno prijavnice za ispit.

Ukoliko naiđe na neusklađenost oko datuma ispita u indeksu i ispitnoj listi odnosno prijavnici kao ispravan datum uzima se onaj sa prijavnice, a ukoliko se radi o neusklađenosti ocjena, indeks i ispitna lista prosljeđuju se pročelniku Odjela koji sa nositeljem predmeta utvrđuje koja je ocjena ispravna.

### **14) Osiguranje studenata**

Sveučilište Sjever svake akademske godine osigurava svoje studente u osiguravajućoj kući koja nudi najpovoljnije uvjete osiguranja.

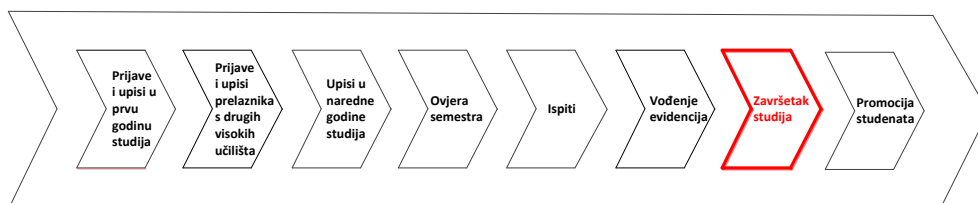
Studentska služba priprema popise aktivnih studenata po studijima.

### 15) Sistematski pregled

Temeljem Plana i programa mjera zdravstvene zaštite iz obaveznog zdravstvenog osiguranja (NN 126/2006. i 156/2008.) svi redoviti studenti prve godine studija dužni su obaviti obavezni sistematski pregled.

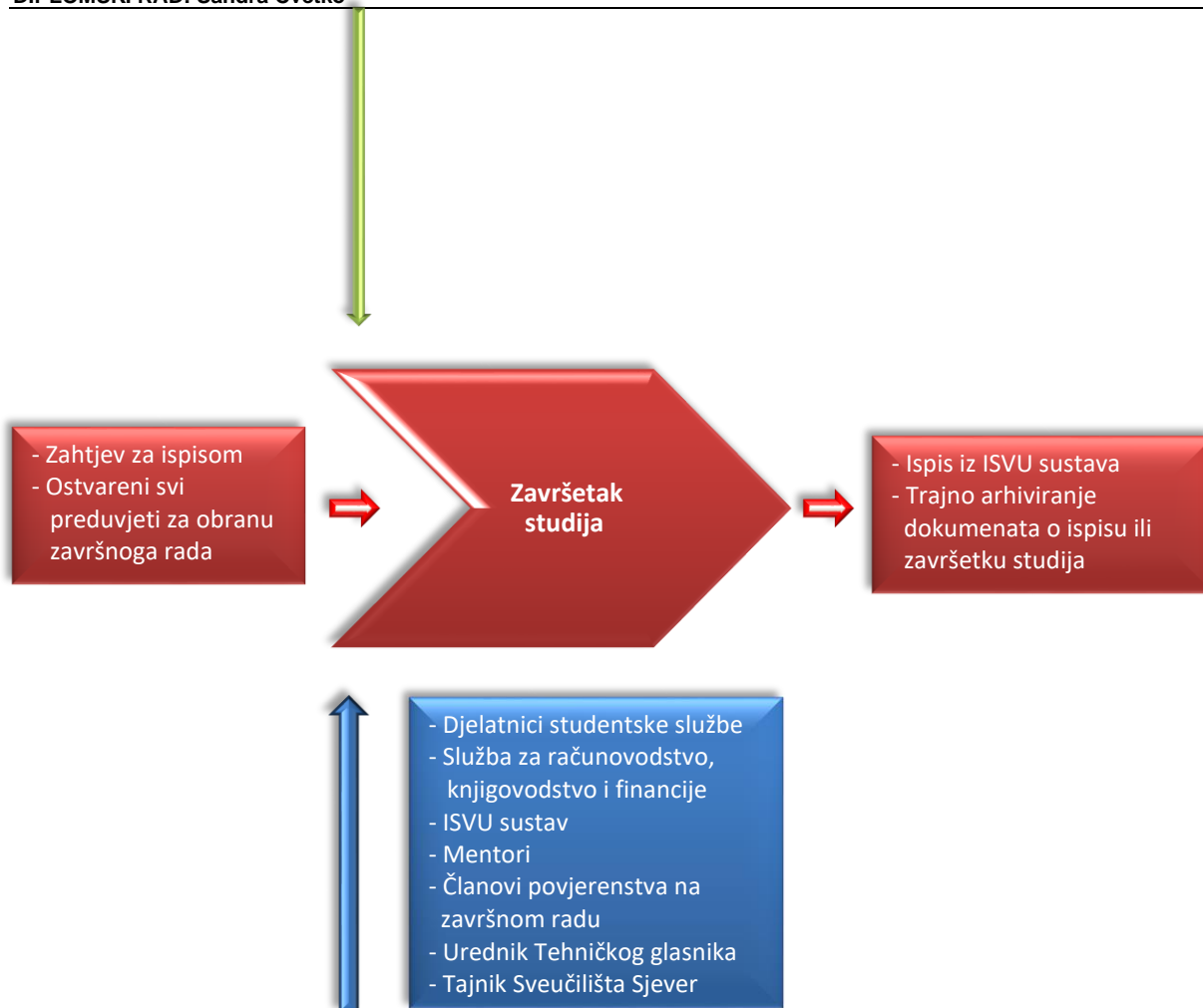
Studentska služba u dogovoru sa Zavodom za javno zdravstvo obavještava studente putem web stranice Sveučilišta Sjever o ponuđenim terminima za sistematski pregled.

#### 4.3.7 Završetak studija



Podproces: Završetak studija (slika 15)

- Statut Sveučilišta Sjever
- Pravilnik o studiranju
- Pravilnik o završnom radu i završnom ispitu
- Napatku o izradi sažetka završnog rada
- Pravilnik o sadržaju i obliku



Slika 15; Završetak studija [autor]

### a) Ispis sa Sveučilišta Sjever

Ukoliko se student odluči na ispis sa Sveučilišta Sjever u studentsku službu podnosi zamolbu za ispis. Studentska služba provjerava, ukoliko student podliježe plaćanju školarine, da li je podmirio sva potraživanja od strane Sveučilišta Sjever na način da traži ovjerenu Karticu partnera od računovodstva.

Ukoliko student nema dugovanja prema Sveučilištu studentska služba daje zamolbu na ovjeru pročelniku Odjela. Temeljem ovjerene zamolbe, studentska služba radi rješenje o ispisu, ovjerava ispisnu dokumentaciju, fotokopira dokumente na temelju kojih je izvršen ispis i trajno ih pohranjuje u arhivu.

### b) Završetak studija obranom završnoga rada

Student prijavljuje završni ispit (obranu završnog rada) predajom tri primjera završnog rada u spiralnom uvezu u studentsku službu. Navedene primjere student predaje sa indeksom, a prijava se bilježi na obrascu ZVR-001 (prilog 14).

Prilikom preuzimanja primjera završnog rada studentska služba vrši provjeru da li je student položio sve ispite i ima li neispunjenih financijskih obaveza prema Sveučilištu Sjever i knjižnici Sveučilišta Sjever.

Po primitku primjera završnog rada, studentska služba primjere prosljeđuje predsjedniku povjerenstva imenovanog na obrascu ZVR-001 koji potom vrši njihovu distribuciju članovima povjerenstva na pregled.

Po prihvaćanju završnog rada od strane svih članova povjerenstva, mentor, odnosno predsjednik povjerenstva o datumu održavanja obrane završnog rada obavještava studentsku službu i studentska služba oglašava obrane završnog rada na web stranici i oglasnoj ploči Sveučilišta Sjever te o istome obavještava studenta.

Za potrebu obrane završnog rada, odnosno završetka studija, studentska služba vrši kontrolu i priprema obrasce za obranu:

- ✓ Utvrđuje identičnost ocjena i datuma iz indeksa sa podacima unesenim u ISVU sustav te u slučaju nepravilnosti poduzima potrebne radnje za korekciju
- ✓ Priprema Zapisnik o završnom ispitu (prilog 15)
- ✓ Prijavljuje završni ispit studentu u ISVU sustav i priprema ispitnu listu.

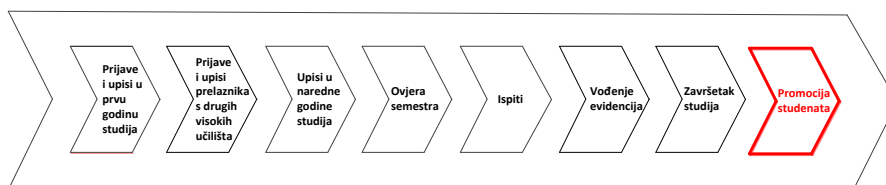
Po održanoj obrani završnog rada, predsjednik povjerenstva (ili mentor) popunjenu dokumentaciju o završnom ispitu vraćaju u studentsku službu.

Studentska služba provjerava da li je vraćena dokumentacija o završnom ispitu potpuno i ispravno popunjena, unosi ispitnu listu u ISVU sustav, vrši ispis studenta iz ISVU sustava, upisuje završetak studija u matične knjige studenata, ovjerava indeks i završnu svjedodžbu odnosno potvrdu o položenoj državnoj maturi pečatom o završetku studija, piše Potvrdu o završetku studija (prilog 16), fotokopira dokumente studenta te ih trajno pohranjuje u dosje studenta, odnosno u arhivu.

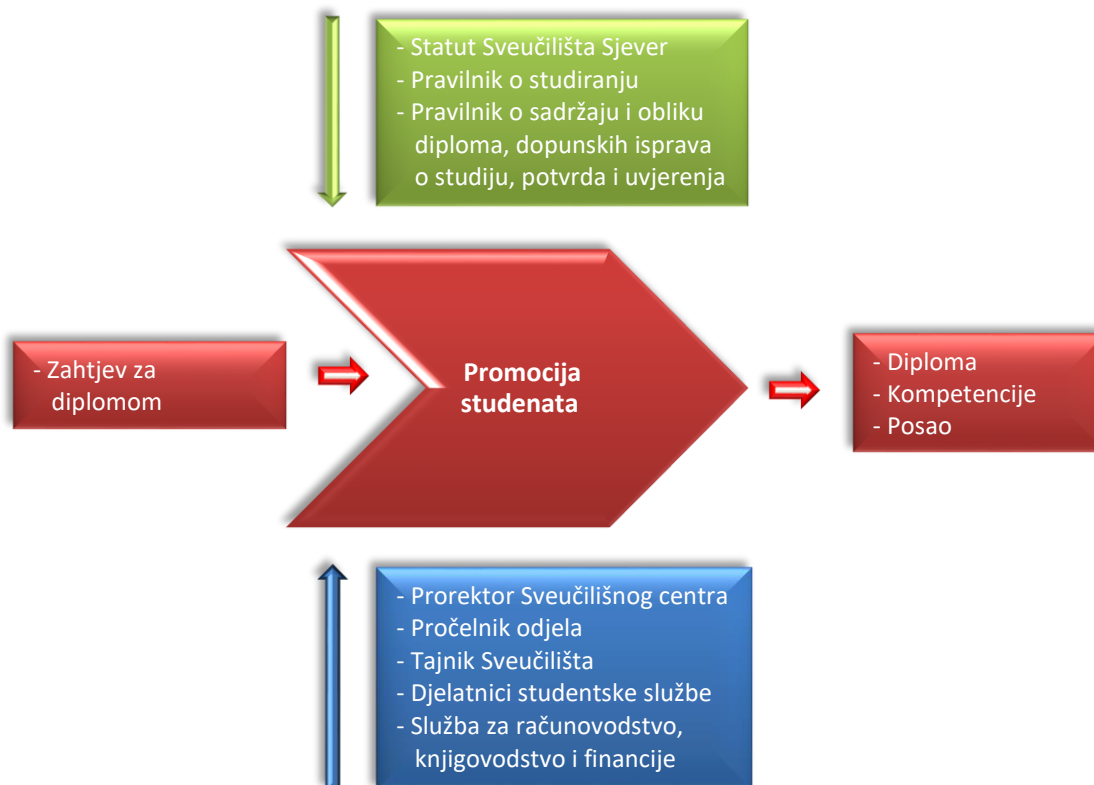
Student nakon obrane završnoga rada donosi jedan primjer završnog rada uvezenog u tvrde korice u studentsku službu koja isti prosljeđuje knjižnici Sveučilišta Sjever. Student je dužan u digitalnom obliku na posebnom cd-u predati Sažetak završnog rada koji studentska služba prosljeđuje glavnom uredniku Tehničkog glasnika.

#### **4.3.8 Promocija studenata**





Podproces: Promocija studenata (slika 16)



Slika 16; Promocija studenata [autor]

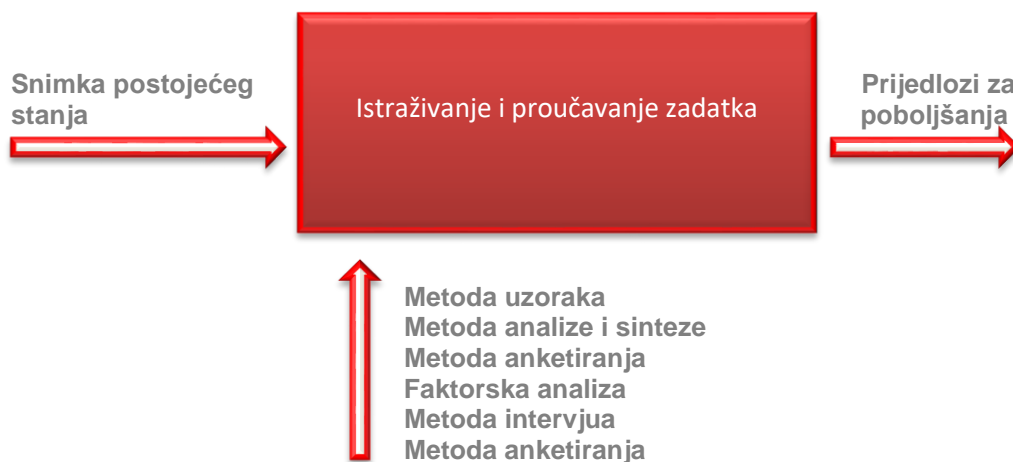
Za potrebe svečane promocije, odnosno dodjele diploma i dopunskih isprava studentska služba radi popise studenata koji su završili pojedini stručni studij od dana održavanja posljednje promocije, izrađuje potpisne mape, ispisuje naljepnice za tuljce i fascikle, traži studenta sa ostvarenim najvećim prosjekom ocjena ostvarenog tijekom studiranja za svaku studijsku grupu, kontaktira studente koji će biti promovirani i obavještava ih o datumu održavanja svečane promocije te evidentira njihovu potvrdu dolaska.

Studentska služba pakira diplome u tuljce i dopunske isprave u fascikle i angažirana je oko samog čina promocije 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 i intervjuja ispitalo se zadovoljstvo/nezadovoljstvo studenata, nastavnika, odnosno krajnjih korisnika koji svakodnevno koriste usluge studentske službe, a i samih djelatnika studentske službe sa radom u istoj. Smatraju li studenti, nastavnici i vanjski suradnici Sveučilišta Sjever da studentska služba kvalitetno pruža usluge i stoji im na raspolaganju?



**Slika 17;** Shematski prikaz istraživanja [autor]

## 5.1 Analiza studentske ankete

### 5.1.1 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) (prilog 17).

Anketni upitnik je ili osobno podijeljen na predavanjima studentima ili su ga podijelili za to zamoljeni predavači pojedinih predmeta, gdje su ga popunili studenti. Upitnik je na pojedina predavanja bio dostavljen u neoznačenoj i neprozirnoj kuverti koja je ispitanicima osiguravala anonimnost. Nakon što je većina studenata ispunila upitnik, kuverte s upitnicima preuzete su osobno od predavača.

Od ukupnog uzorka, odnosno od 571- dnog ispitanika upitnik je pravilno i potpuno ispunilo 480 ispitanika (ako oduzmemo studente koji nisu ispunili ili nisu dobro ispunili faktorsku analizu).

Ukupna stopa odgovora bila je zadovoljavajuća (preko 90%) te je na kraju istraživanja dobiven uzorak od 571- dnog ispitanika.

### **5.1.2 Rezultati ankete**

Za dobivanje podataka korišten je polustrukturiran anketni upitnik koji se sastoji od pet dijelova.

Prvi dio upitnika odnosi se na opće podatke o studentima koji su prikazani u tablici 1.

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

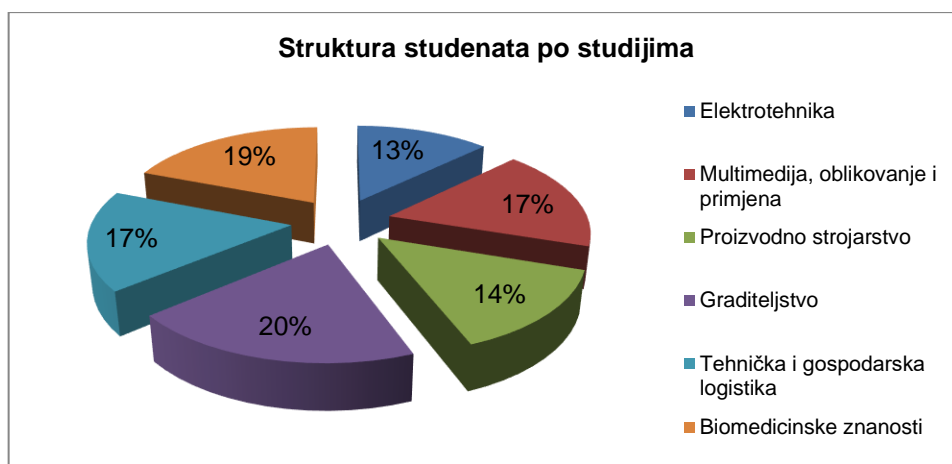
|                                       |                                     | N   | %      |
|---------------------------------------|-------------------------------------|-----|--------|
| Studirate na studiju:                 | Elektrotehnika                      | 73  | 12,78% |
|                                       | 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. [autor]

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?

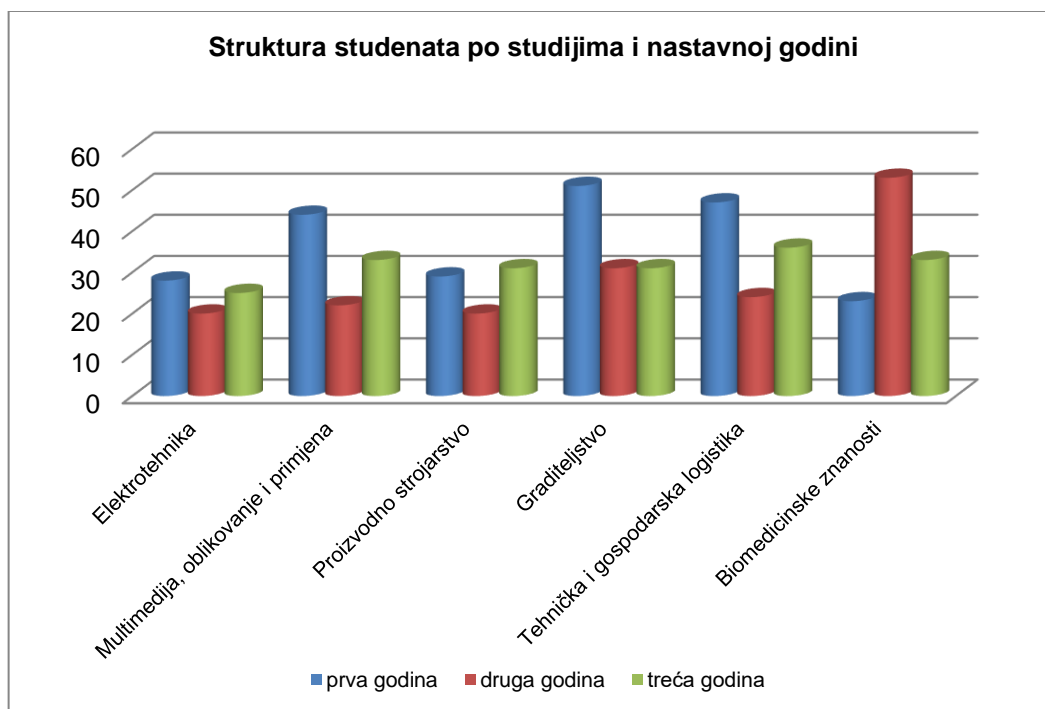
Anketirani su studenti sa šest preddiplomskih stručnih studija Sveučilišnog centra Varaždin, odnosno anketirano je 73 (12,78%) studenata odjela Elektrotehnike, 99 (17,34%) studenata odjela Multimedija, oblikovanje i primjena, 80 (14,01%) studenata odjela Proizvodno strojarstvo, 113 (19,79%) studenata odjela Graditeljstvo, 97 (16,99%) studenata odjela Tehnička i gospodarska logistika i 109 (19,09%) studenata odjela Biomedicinske znanosti (slika 18).



Slika 18; Grafički prikaz strukture studenata po studijima [autor]

2. Navedite na kojoj ste godini studija?

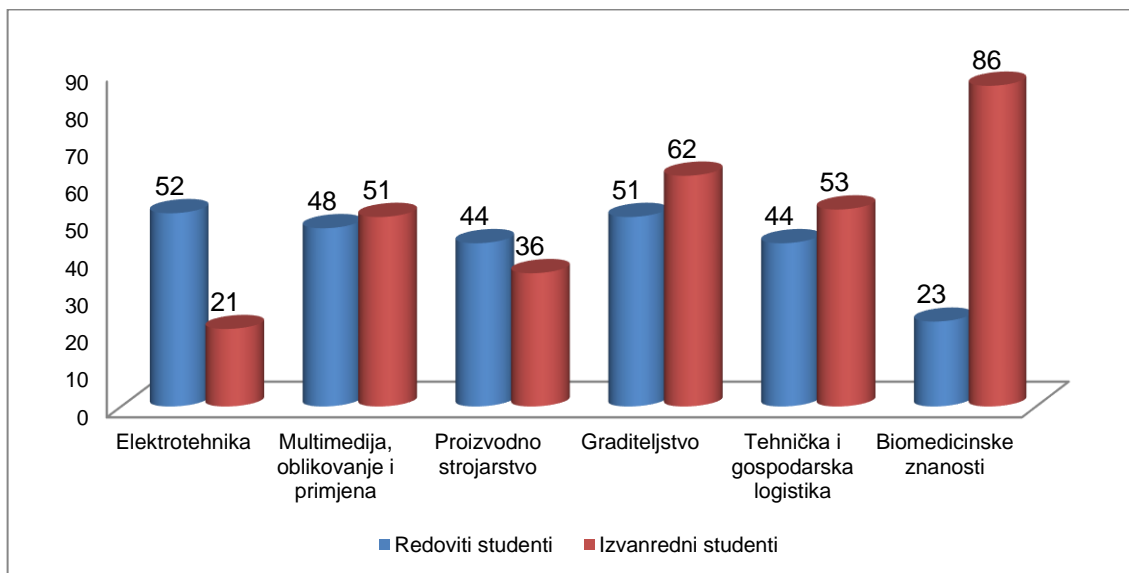
Anketirani su studenti sa svih godina. Na prvoj godini studija anketirano je 222 (38,88%) studenta, na drugoj godini 170 (29,77%) studenata te na trećoj godini anketirano je 179 (31,35%) studenata (slika 19).



Slika 19; Grafički prikaz strukture studenata po studijima i nastavnoj godini [autor]

### 3. Navedite u kojem statusu studirate?

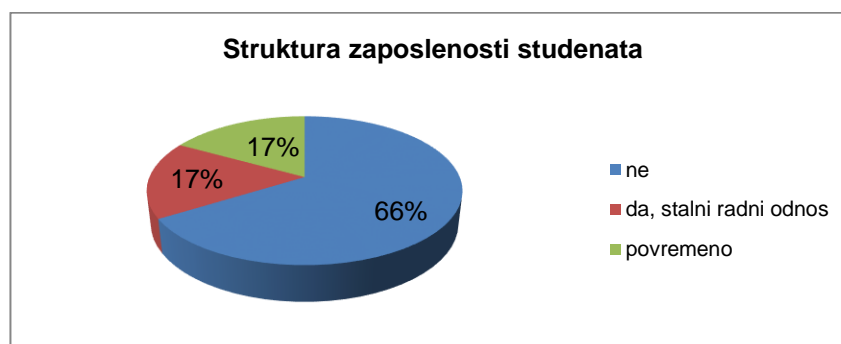
Iz histograma u nastavku vidljiv je status studenata. Njih 262 (45,88%) studira u redovitom statusu, a 309 (54,12%) studenata studira u izvanrednom statusu (slika 20).



**Slika 20;** Grafički prikaz statusa studenata [autor]

### 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 21).



**Slika 21;** Grafički prikaz strukture zaposlenosti studenata [autor]

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

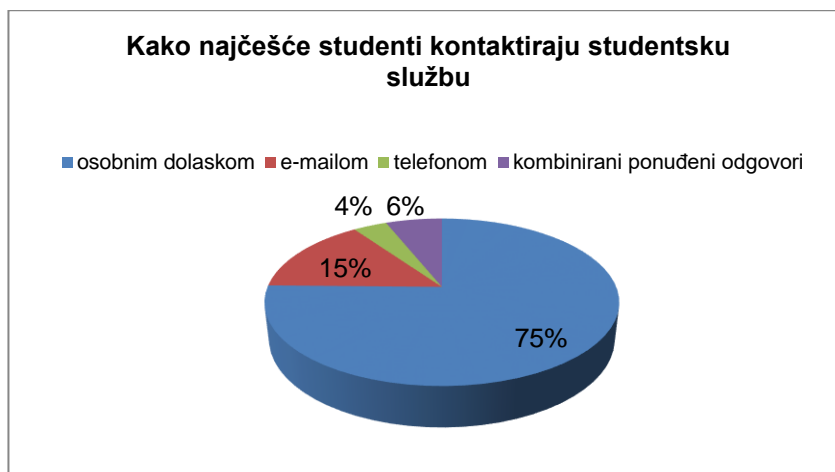
|   |   |       |        |
|---|---|-------|--------|
| Na koji način najčešće kontaktirate studentsku službu:  | osobnim dolaskom  | 430   | 75,30% |
|   | e-mailom  | 85    | 14,89% |
|   | telefonom   | 21    | 3,68%  |
|   | kombinirani odgovori                                    | 35    | 6,13%  |
| 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%  |
|   | popodnevi termin (do 20:00)                             | 21    | 3,68%  |
| nije odgovoreno na pitanje  | 11  | 1,93% |        |

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



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

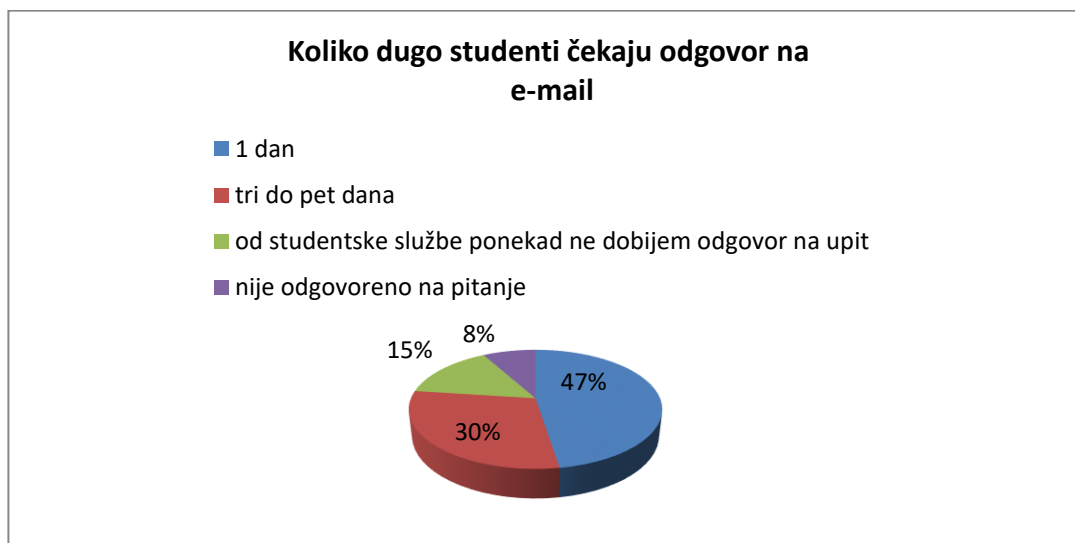
Prikazani rezultati pokazuju da 430 (75,30%) studenata najviše voli kontaktirati studentsku službu osobnim dolaskom, 85 (14,89%) studenata elektroničkom poštom, njih 21 (3,68%) telefonom, a 35 (6,13%) studenata kombinacijom nabrojanih kontakata (slika 22).



**Slika 22;** Grafički prikaz načina komunikacija sa studentskom službom [autor]

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

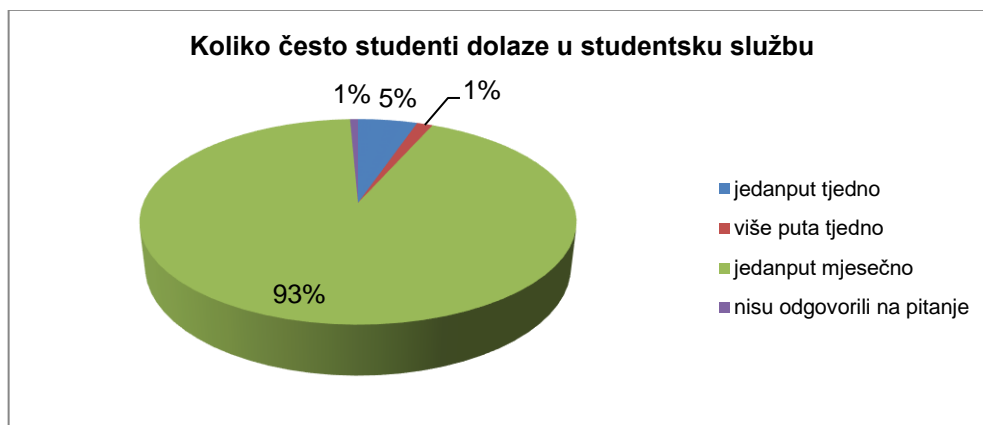
Ukoliko studenti kontaktiraju studentsku službu elektroničkom poštom njih 271 (47,68%) dobije odgovor kroz jedan dan, 169 (29,60%) studenata dobije odgovor kroz tri do pet dana, a 85 (14,89%) studenata tvrdi da od studentske službe ne dobije odgovor na upit. Na pitanje nije odgovorilo 46 (8,05%) studenata (slika 23).



**Slika 23;** Grafički prikaz koliko dugo studenti čekaju odgovor na e-mail [autor]

### 7. U studentsku službu dolazite?

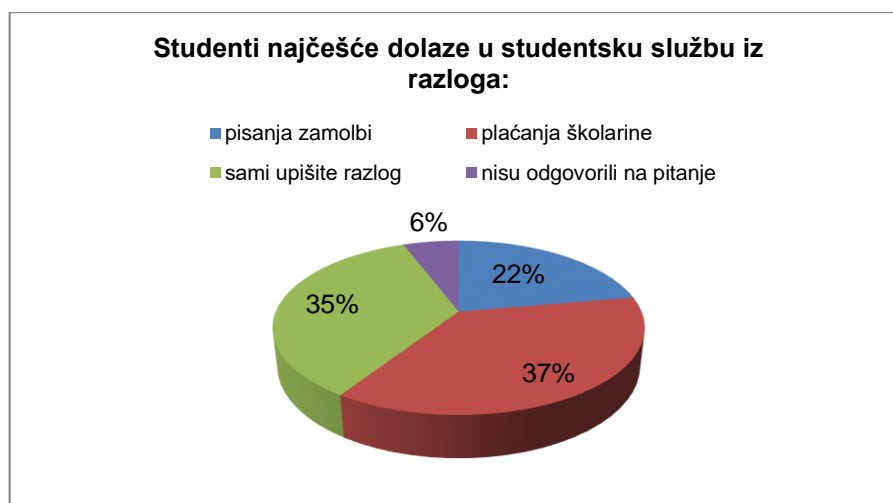
Na pitanje koliko često studenti dolaze u studentsku službu 30 (5,25%) studenata odgovorilo je jedanput tjedno, 8 (1,40%) studenta više puta tjedno, 529 (92,65%) studenata jedanput mjesečno, a 4 (0,70%) studenta nisu odgovorila na pitanje (slika 24).



**Slika 24;** Grafički prikaz intenziteta dolaska u studentsku službu [autor]

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

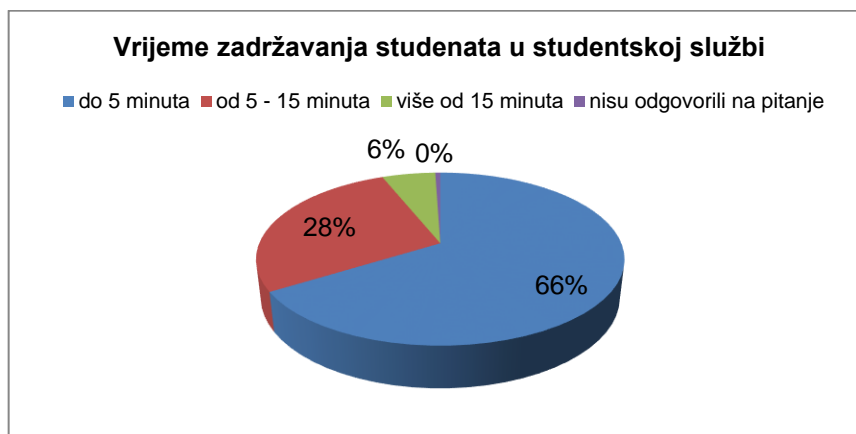
Studenti najčešće dolaze u studentsku službu radi plaćanja školarine njih 211 (36,95%), radi pisanja zamolbi dolazi njih 127 (22,24%), na pitanje nisu odgovorila 33 (5,78%) studenta, a 200 (35,03%) studenata samo je upisivalo razloge dolaska i kao takve navodili su: izdavanje potvrda, pisanja zamolbi u različite svrhe i raznih informacija vezanih uz studiranje (slika 25).



**Slika 25;** Grafički prikaz najčešćih razloga dolaska u studentsku službu [autor]

### 9. Vrijeme zadržavanja u studentskoj službi?

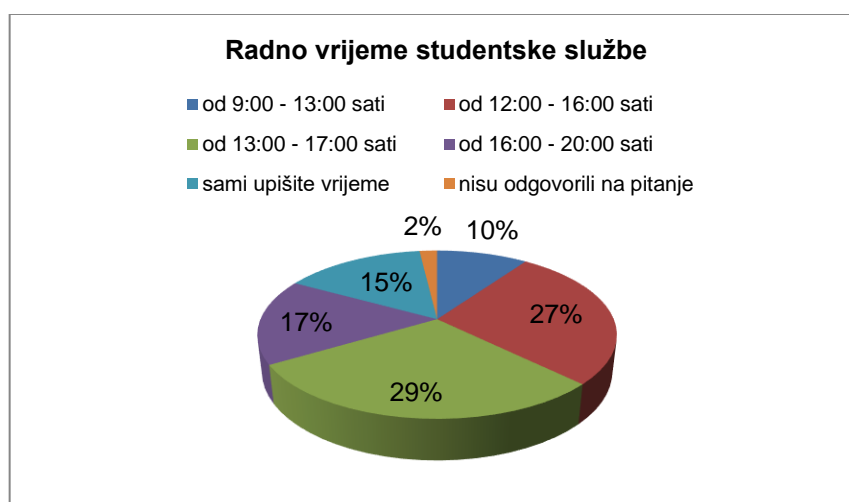
Rezultati prikazuju da se uglavnom 378 (66,20%) studenata zadržava u studentskoj službi do 5 minuta, 158 (27,67%) studenata od 5 - 15 minuta, 32 (5,60%) studenta više od 15 minuta, a 3 (0,53%) studenta nije odgovorilo na pitanje (slika 26).



**Slika 26;** Grafički prikaz zadržavanja studenata u studentskoj službi [autor]

### 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 27).

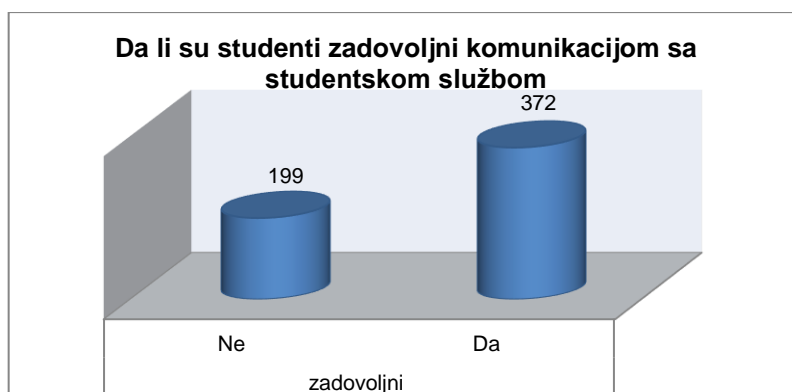


**Slika 27;** Grafički prikaz radnog vremena studentske službe koje bi odgovaralo studentima [autor]

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?

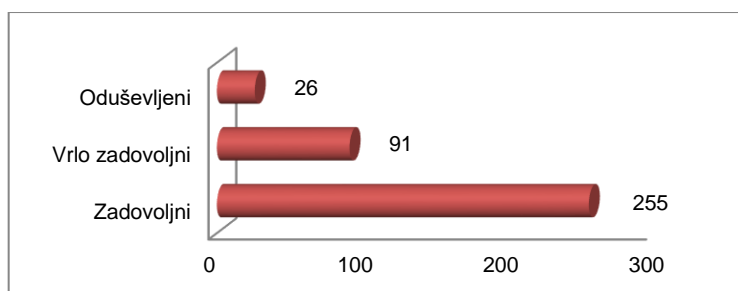
Iz grafikona je vidljivo da 199 (34,85%) studenata nije zadovoljno komunikacijom sa studentskom službom. Kao razlog nezadovoljstva navode neljubazno i nepristupačno osoblje, ne odgovaranje na telefonske pozive, ne odgovaranje na elektroničku poštu, predugo čekanje na indekse i sporost u rješavanju problema (slika 28).



**Slika 28;** Grafički prikaz zadovoljstva studenata komunikacijom sa studentskom službom [autor]

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

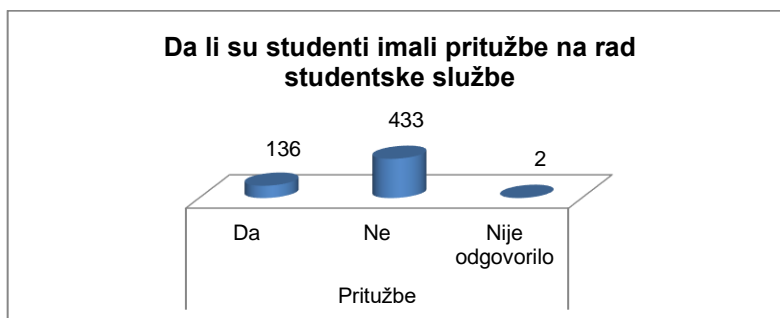
Međutim, 372 (65,15%) studenata zadovoljno je komunikacijom sa studentskom službom, 255 (68,55%) studenata je zadovoljno, 91 (24,46%) student je vrlo zadovoljan, a 26 (6,99%) studenata je oduševljeno komunikacijom sa studentskom službom (slika 29).



**Slika 29;** Grafički prikaz stupnja zadovoljstva studenata sa studentskom službom [autor]

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 30).



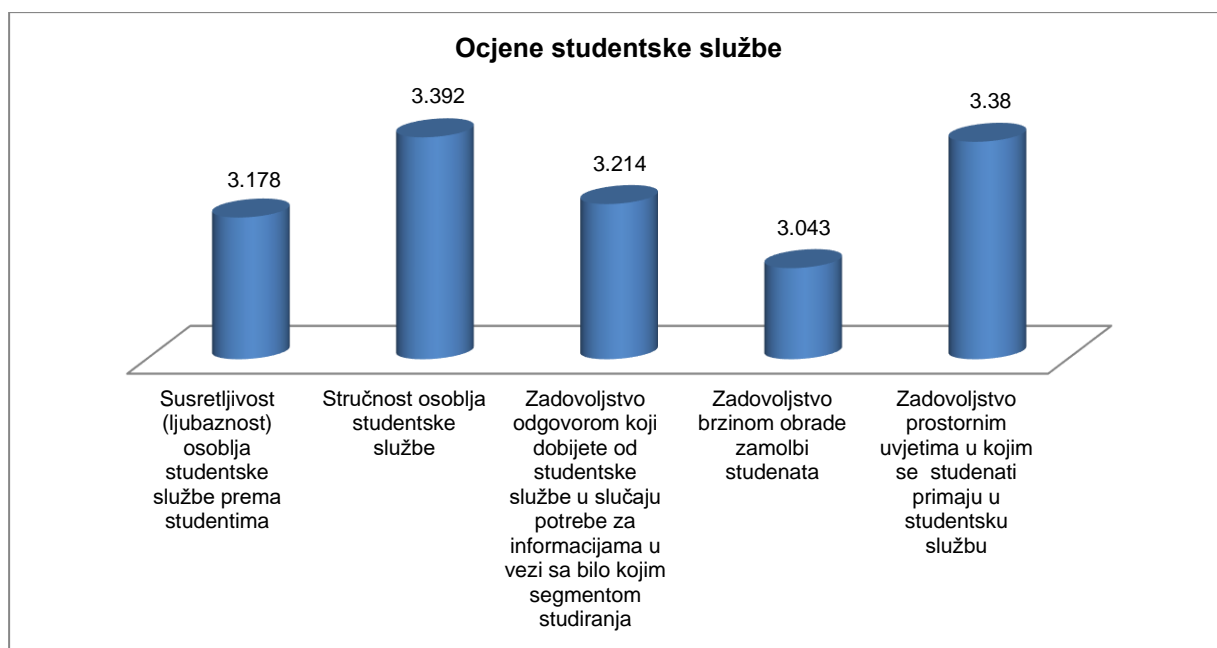
**Slika 30;** Grafički prikaz pritužbi studenata na usluge studentske službe [autor]

Studenti su se i ovdje najviše žalili na neljubazno i nepristupačno osoblje, 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 31;** Grafički prikaz zadovoljstva studenata sa studentskom službom [autor]

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 31).

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%) i opet se najviše komentiralo osoblje studentske službe kao neljubazno, neorganizirano, neinformirano. Puno zamjerki je bilo na dugo čekanje na indekse, na radno vrijeme studentske službe, skućeni prostor, na neodgovaranje na elektroničku poštu i telefonske pozive.

Peti dio upitnika odnosi se na faktorsku analizu. Faktorska analiza utjecajnih varijabli na proces „poboljšanja“ u sustavu upravljanja kvalitetom provedena je na 18 izvornih varijabli, i to:

- ✓ V<sub>1</sub>-organizacija rada
- ✓ V<sub>2</sub>- zaposlenici u studentskoj službi
- ✓ V<sub>3</sub>- ljubaznost zaposlenika
- ✓ V<sub>4</sub>- stručnost zaposlenika
- ✓ V<sub>5</sub>- informacijska podrška u studentskoj službi
- ✓ V<sub>6</sub>- kontrola u procesu rada studentske službe
- ✓ V<sub>7</sub>- rukovođenje radom u studentskoj službi
- ✓ V<sub>8</sub>- procedura za rad studentske službe
- ✓ V<sub>9</sub>- broj studenata koje opslužuje
- ✓ V<sub>10</sub>- korištenje elektroničke pošte u komunikaciji
- ✓ V<sub>11</sub>- korištenje telefona u komunikaciji
- ✓ V<sub>12</sub>- radno vrijeme
- ✓ V<sub>13</sub>- radni prostor studentske službe
- ✓ V<sub>14</sub>- koordinacija s drugim studentskim službama
- ✓ V<sub>15</sub>- zadovoljstvo studenata
- ✓ V<sub>16</sub>- odnos studenata
- ✓ V<sub>17</sub>- suradnja s nastavnicima
- ✓ V<sub>18</sub>- suradnja s tajništvom i računovodstvom

Studenti su svoje stavove i u ovom dijelu upitnika vrednovali na Likertovoj skali koja se sastojala od sedam tvrdnji, rangiranih od 1 (opće se ne slažem sa navedenom tvrdnjom) do 7 (izrazito se slažem s navedenom izjavom).

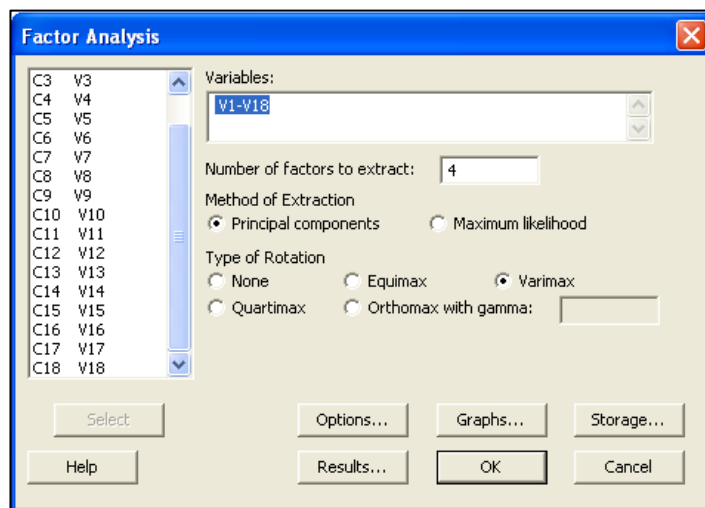
Utvrđivanje faktora u softveru MINITAB

Korelacijska matrica koja sadrži koeficijente jednostavne linearne korelacije svakog para varijabli osnovica je za provođenje faktorske analize. Jedan od preduvjeta za provođenje faktorske analize je povezanost između izvornih varijabli, a osnova za uočavanje skupa povezanih varijabli je korelacijska matrica (slika 32).

|    | C1<br>V1 | C2<br>V2 | C3<br>V3 | C4<br>V4 | C5<br>V5 | C6<br>V6 | C7<br>V7 | C8<br>V8 | C9<br>V9 | C10<br>V10 | C11<br>V11 | C12<br>V12 | C13<br>V13 | C14<br>V14 | C15<br>V15 | C16<br>V16 | C17<br>V17 | C18<br>V18 |
|----|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 1  | 1        | 0.4      | 0.2      | 0.7      | 0.6      | 0.3      | 0.1      | 0.2      | 0.5      | 0.4        | 0.5        | 0.7        | 0.5        | 0.6        | 0.4        | 0.3        | 0.2        | 0.1        |
| 2  | 0.4      | 1        | 0.1      | 0.2      | 0.5      | 0.3      | 0.2      | 0.5      | 0.4      | 0.6        | 0.4        | 0.7        | 0.5        | 0.7        | 0.6        | 0.5        | 0.4        | 0.3        |
| 3  | 0.2      | 0.1      | 1        | 0.2      | 0.3      | 0.4      | 0.3      | 0.2      | 0.6      | 0.5        | 0.4        | 0.5        | 0.6        | 0.4        | 0.3        | 0.2        | 0.1        | 0.7        |
| 4  | 0.7      | 0.2      | 0.2      | 1        | 0.5      | 0.2      | 0.1      | 0.6      | 0.5      | 0.4        | 0.7        | 0.5        | 0.6        | 0.4        | 0.3        | 0.2        | 0.1        | 0.5        |
| 5  | 0.6      | 0.5      | 0.3      | 0.5      | 1        | 0.4      | 0.3      | 0.2      | 0.7      | 0.6        | 0.5        | 0.4        | 0.3        | 0.2        | 0.1        | 0.7        | 0.6        | 0.5        |
| 6  | 0.3      | 0.3      | 0.4      | 0.2      | 0.4      | 1        | 0.5      | 0.3      | 0.2      | 0.6        | 0.5        | 0.4        | 0.3        | 0.2        | 0.1        | 0.4        | 0.3        | 0.2        |
| 7  | 0.1      | 0.2      | 0.1      | 0.6      | 0.3      | 0.5      | 1        | 0.4      | 0.3      | 0.2        | 0.6        | 0.5        | 0.4        | 0.3        | 0.2        | 0.1        | 0.7        | 0.6        |
| 8  | 0.2      | 0.5      | 0.2      | 0.1      | 0.3      | 0.4      | 0.4      | 1        | 0.3      | 0.2        | 0.6        | 0.5        | 0.4        | 0.3        | 0.2        | 0.1        | 0.7        | 0.6        |
| 9  | 0.5      | 0.4      | 0.3      | 0.2      | 0.5      | 0.3      | 0.3      | 0.2      | 1        | 0.4        | 0.5        | 0.7        | 0.5        | 0.6        | 0.4        | 0.3        | 0.2        | 0.1        |
| 10 | 0.4      | 0.6      | 0.5      | 0.3      | 0.2      | 0.6      | 0.5      | 0.4      | 0.3      | 1          | 0.6        | 0.7        | 0.5        | 0.6        | 0.4        | 0.3        | 0.2        | 0.1        |
| 11 | 0.5      | 0.7      | 0.6      | 0.4      | 0.3      | 0.2      | 0.6      | 0.5      | 0.4      | 0.6        | 1          | 0.3        | 0.2        | 0.1        | 0.7        | 0.6        | 0.5        | 0.4        |
| 12 | 0.7      | 0.5      | 0.4      | 0.6      | 0.5      | 0.4      | 0.3      | 0.2      | 0.7      | 0.5        | 0.3        | 1          | 0.3        | 0.2        | 0.1        | 0.4        | 0.3        | 0.2        |
| 13 | 0.5      | 0.7      | 0.6      | 0.4      | 0.3      | 0.2      | 0.6      | 0.5      | 0.4      | 0.3        | 0.2        | 0.3        | 1          | 0.4        | 0.3        | 0.2        | 0.1        | 0.7        |
| 14 | 0.4      | 0.3      | 0.2      | 0.1      | 0.7      | 0.6      | 0.5      | 0.4      | 0.3      | 0.2        | 0.6        | 0.5        | 0.4        | 0.3        | 0.2        | 0.1        | 0.7        | 0.6        |
| 15 | 0.2      | 0.1      | 0.7      | 0.6      | 0.5      | 0.4      | 0.3      | 0.2      | 0.6      | 0.5        | 0.4        | 0.3        | 0.2        | 0.1        | 0.7        | 0.6        | 0.5        | 0.4        |
| 16 | 0.6      | 0.5      | 0.4      | 0.3      | 0.2      | 0.1      | 0.7      | 0.6      | 0.5      | 0.4        | 0.3        | 0.2        | 0.1        | 0.7        | 0.6        | 0.5        | 0.4        | 0.3        |
| 17 | 0.3      | 0.2      | 0.1      | 0.7      | 0.6      | 0.5      | 0.4      | 0.3      | 0.2      | 0.6        | 0.5        | 0.4        | 0.3        | 0.2        | 0.1        | 0.7        | 0.6        | 0.5        |
| 18 | 0.1      | 0.7      | 0.6      | 0.5      | 0.4      | 0.3      | 0.2      | 0.6      | 0.5      | 0.4        | 0.3        | 0.2        | 0.1        | 0.7        | 0.6        | 0.5        | 0.4        | 0.3        |
| 19 | 0.2      | 0.1      | 0.7      | 0.6      | 0.5      | 0.4      | 0.3      | 0.2      | 0.6      | 0.5        | 0.4        | 0.3        | 0.2        | 0.1        | 0.7        | 0.6        | 0.5        | 0.4        |
| 20 | 0.3      | 0.2      | 0.1      | 0.7      | 0.6      | 0.5      | 0.4      | 0.3      | 0.2      | 0.6        | 0.5        | 0.4        | 0.3        | 0.2        | 0.1        | 0.7        | 0.6        | 0.5        |
| 21 | 0.5      | 0.4      | 0.3      | 0.2      | 0.1      | 0.7      | 0.6      | 0.5      | 0.4      | 0.3        | 0.2        | 0.1        | 0.7        | 0.6        | 0.5        | 0.4        | 0.3        | 0.2        |
| 22 | 0.4      | 0.3      | 0.2      | 0.1      | 0.7      | 0.6      | 0.5      | 0.4      | 0.3      | 0.2        | 0.6        | 0.5        | 0.4        | 0.3        | 0.2        | 0.1        | 0.7        | 0.6        |
| 23 | 0.2      | 0.1      | 0.7      | 0.6      | 0.5      | 0.4      | 0.3      | 0.2      | 0.6      | 0.5        | 0.4        | 0.3        | 0.2        | 0.1        | 0.7        | 0.6        | 0.5        | 0.4        |

Slika 32; Tablica procjene značajnosti izvornih varijabli

U nastavku se ukratko opisuje postupak provođenja faktorske analize u programu MINITAB. Postupak počinje izborom opcije Stat-Multivariate-Factor Analzsis (slika 33).



Slika 33; Matrica faktorske strukture za osamnaest varijabli



Na osnovu rezultata procjene izračunati su linearni koeficijenti između svih izvornih varijabli, te je dobivena matrica faktorske strukture za 18 varijabli. Budući da faktorska matrica nema obilježje jednostavne strukture proveden je postupak rotacije faktora. Primijenjena je varimax rotacija (slika 34).

| Variable | Factor1 | Factor2 | Factor3 | Factor4 | Communality |
|----------|---------|---------|---------|---------|-------------|
| V1       | 0,609   | 0,071   | -0,148  | -0,093  | 0,406       |
| V2       | 0,532   | 0,237   | -0,307  | 0,143   | 0,454       |
| V3       | 0,404   | 0,228   | -0,081  | 0,531   | 0,504       |
| V4       | 0,575   | -0,104  | -0,033  | 0,383   | 0,489       |
| V5       | -0,011  | -0,017  | -0,487  | 0,190   | 0,273       |
| V6       | 0,048   | -0,565  | 0,045   | -0,065  | 0,328       |
| V7       | 0,057   | -0,268  | -0,442  | -0,048  | 0,273       |
| V8       | -0,160  | 0,114   | -0,337  | -0,357  | 0,279       |
| V9       | 0,162   | 0,553   | 0,023   | -0,281  | 0,411       |
| V10      | 0,064   | 0,124   | 0,094   | -0,281  | 0,107       |
| V11      | 0,072   | 0,398   | -0,049  | -0,138  | 0,185       |
| V12      | -0,046  | 0,686   | 0,155   | 0,062   | 0,501       |
| V13      | 0,050   | 0,219   | 0,287   | -0,437  | 0,324       |
| V14      | -0,434  | -0,018  | -0,229  | 0,033   | 0,243       |
| V15      | -0,245  | 0,150   | 0,329   | 0,524   | 0,465       |
| V16      | -0,589  | 0,062   | -0,070  | 0,231   | 0,409       |
| V17      | -0,058  | -0,126  | 0,657   | -0,006  | 0,451       |
| V18      | -0,273  | -0,021  | -0,270  | -0,018  | 0,148       |
| Variance | 1,8923  | 1,5693  | 1,4597  | 1,3284  | 6,2498      |
| % Var    | 0,105   | 0,087   | 0,081   | 0,074   | 0,347       |

Slika 34; Rotacija faktora

U nastavku (tablica 3) je prikazana faktorska struktura nakon rotacije faktora.

Tablica 3; Matrica faktorske strukture nakon rotacije faktora

| Rotated Factor Loadings and Communalities |               |               |               |               |             |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------|
| Varimax Rotation                          |               |               |               |               |             |
| Variable                                  | Factor1       | Factor2       | Factor3       | Factor4       | Communality |
| V1  | <b>0,609</b>  | 0,071         | -0,148        | -0,093        | 0,406       |
| V2  | <b>0,532</b>  | 0,237         | -0,307        | 0,143         | 0,454       |
| V3  | 0,404         | 0,228         | -0,081        | <b>0,531</b>  | 0,504       |
| V4  | <b>0,575</b>  | -0,104        | -0,033        | 0,383         | 0,489       |
| V5  | -0,011        | -0,017        | <b>-0,487</b> | 0,190         | 0,273       |
| V6  | 0,048         | <b>-0,565</b> | 0,045         | -0,065        | 0,328       |
| V7  | 0,057         | -0,268        | <b>-0,442</b> | -0,048        | 0,273       |
| V8  | -0,160        | 0,114         | -0,337        | <b>-0,357</b> | 0,279       |
| V9  | 0,162         | <b>0,553</b>  | 0,023         | -0,281        | 0,411       |
| V10                                       | 0,064         | 0,124         | 0,094         | <b>-0,281</b> | 0,107       |
| V11                                       | 0,072         | <b>0,398</b>  | -0,049        | -0,138        | 0,185       |
| V12                                       | -0,046        | <b>0,686</b>  | 0,155         | 0,062         | 0,501       |
| V13                                       | 0,050         | 0,219         | 0,287         | <b>-0,437</b> | 0,324       |
| V14                                       | <b>-0,434</b> | -0,018        | -0,229        | 0,033         | 0,243       |
| V15                                       | -0,245        | 0,150         | 0,329         | <b>0,524</b>  | 0,465       |
| V16                                       | <b>-0,589</b> | 0,062         | -0,070        | 0,231         | 0,409       |
| V17                                       | -0,058        | -0,126        | <b>0,657</b>  | -0,006        | 0,451       |
| V18                                       | <b>-0,273</b> | -0,021        | -0,270        | -0,018        | 0,148       |
| Variance                                  | 1,8923        | 1,5693        | 1,4597        | 1,3284        | 6,2498      |
| % Var                                     | 0,105         | 0,087         | 0,081         | 0,074         | 0,347       |

Interpretacija faktora polazi od matrice faktorske strukture nakon provedene rotacije faktora i identificiranja varijabli koje imaju visoka apsolutna opterećenja na isti faktor. Može se, dakle, zaključiti da su četiri izdvojena faktora te pripadajuće varijable karakteristika „studentske službe“ za svaki pojedini faktor i njihova faktorska opterećenja kako slijedi:

**Faktor 1;** nazvan „Planiranje i definiranje rada“ sa svojim varijablama:

1. V<sub>1</sub> - organizacija rada
2. V<sub>4</sub> - stručnost zaposlenika
3. V<sub>14</sub> - koordinacija s drugim studentskim službama
4. V<sub>16</sub> - odnos studenata
5. V<sub>18</sub> - suradnja s tajništvom i računovodstvom

**Faktor 2;** nazvan „Realizacija aktivnosti“ sa svojim varijablama:

1. V<sub>6</sub> - kontrola u procesu rada studentske službe
2. V<sub>9</sub> - broj studenata koje opslužuje
3. V<sub>11</sub> - korištenje telefona u komunikaciji
4. V<sub>12</sub> - radno vrijeme

**Faktor 3;** nazvan „Nadzor efikasnosti“ sa svojim varijablama:

5. V<sub>5</sub> - informacijska podrška u studentskoj službi
6. V<sub>7</sub> - rukovođenje radom u studentskoj službi
7. V<sub>17</sub> - suradnja s nastavnicima

**Faktor 4;** nazvan „Podrška i poboljšanje“ sa svojim varijablama:

8. V<sub>3</sub> - ljubaznost zaposlenika
9. V<sub>8</sub> - procedura za rad studentske službe
10. V<sub>10</sub> - korištenje elektroničke pošte u komunikaciji
11. V<sub>13</sub> - radni prostor studentske službe
12. V<sub>15</sub> - zadovoljstvo studenata

Provedenim empirijskim istraživanjem utjecajnih faktora na efikasnost rada studentske službe i primjenom faktorske analize na prikupljenim podacima nastojalo se veći broj utjecajnih varijabli svesti na manji broj osnovnih pokazatelja efikasnosti njenog rada. Saznanja o osnovnim utjecajnim karakteristikama odnosno faktorima korisna su za planiranje i predlaganje reorganizacije rada u studentskoj službi, posebno pri kreiranju njenog ustroja, temelja, zadataka i dr. i to sve s razlogom da bi se ostvarila što bolja komunikacija sa studentima i drugim dionicima.

## **5.2 Analiza nastavničke ankete**

### **5.2.1 Opis uzorka**

Anketirano je 56 nastavnika koji predaju na Sveučilištu Sjever, Sveučilišni centar Varaždin.

Sudjelovanje u istraživanju je bilo dobrovoljno i anonimno, a nastavnici su usmenim putem, prije popunjavanja ankete bili obaviješteni o istraživanju. Istraživanje je provedeno anonimno primjenom Anketnog upitnika za ocjenu zadovoljstva nastavnika sa studentskom službom (u daljnjem tekstu Upitnik) (prilog 18).

Anketni upitnik je ili osobno predan nastavnicima ili su ga predale za to zamoljene djelatnice studentske službe. Upitnik je vraćan u studentsku službu na način da su ga nastavnici ubacivali u poštanski sandučić ispred studentske službe ili ulagali u neoznačenu i neprozirnu kuvertu koja se nalazila u studentskoj službi i koja je ispitanicima osiguravala anonimnost.

Od ukupnog uzorka, odnosno od 56 ispitanika upitnik je pravilno i potpuno ispunilo 50 ispitanika (ako oduzmemo nastavnike koji nisu ispunili ili nisu dobro ispunili faktorsku analizu).

Ukupna stopa odgovora bila je zadovoljavajuća (preko 95%) te je na kraju istraživanja dobiven uzorak od 56 ispitanika.

### **5.2.2 Rezultati ankete**

Za dobivanje podataka korišten je polustrukturiran anketni upitnik koji se sastoji od četiri dijela.

Prvi dio upitnika odnosi se na opće podatke vezane uz komunikaciju sa studentskom službom koji su prikazani u tablici 4.

**Tablica 4;** Opći podaci vezani uz komunikaciju sa studentskom službom [autor]

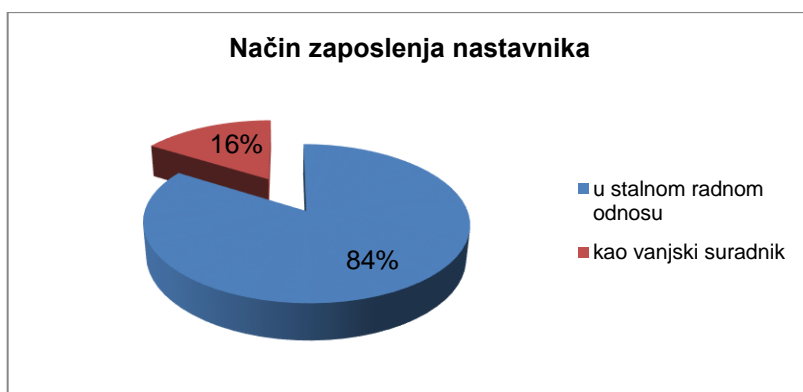
|  |                             |    |        |
|--|-----------------------------|----|--------|
| Zaposleni ste na Sveučilištu Sjever:                   | u stalnom radnom odnosu     | 47 | 83,93% |
|  | kao vanjski suradnik        | 9  | 16,07% |
| Na koji način najčešće kontaktirate studentsku službu: | osobnim dolaskom            | 29 | 51,79% |
|  | e-mailom                    | 8  | 14,29% |
|  | telefonom                   | 4  | 7,14%  |
|  | kombinirani odgovori        | 14 | 25,00% |
|  | nije odgovoreno na pitanje  | 1  | 1,78%  |
| U studentsku službu dolazite:                          | jedanput tjedno             | 23 | 41,07% |
|  | više puta tjedno            | 17 | 30,36% |
|  | jedanput mjesečno           | 16 | 28,57% |
| Vrijeme zadržavanja u studentskoj službi:              | do 5 minuta                 | 35 | 62,50% |
|  | od 5 - 15 minuta            | 19 | 33,93% |
|  | više od 15 minuta           | 2  | 3,57%  |
| Odgovaralo bi vam da studentska služba radi:           | od 9:00 - 13:00 sati        | 14 | 25,00% |
|  | od 12:00 - 16:00 sati       | 13 | 23,21% |
|  | od 13:00 - 17:00 sati       | 14 | 25,00% |
|  | od 16:00 - 20:00 sati       | 1  | 1,79%  |
|  | sami upišite vrijeme        |    |        |
|  | cijeli dan                  | 5  | 8,93%  |
|  | jutarnji termin ( do 16:00) | 2  | 3,57%  |
|  | popodnevi termin (do 20:00) | 4  | 7,14%  |
|  | nije odgovoreno na pitanje  | 3  | 5,36%  |

**Izvor:** Anketa za ocjenu zadovoljstva nastavnika sa studentskom službom, 2015. [autor]

Među ponuđenim odgovorima nastavnici su odabrali odgovor na pitanja: kako su zaposleni na Sveučilištu Sjever, na koji način najčešće kontaktiraju studentsku službu, koliko često dolaze u studentsku službu, vrijeme zadržavanja u studentskoj službi i u koje vrijeme bi im odgovaralo da studentska služba radi.

### 1. Zaposleni ste na Sveučilištu Sjever?

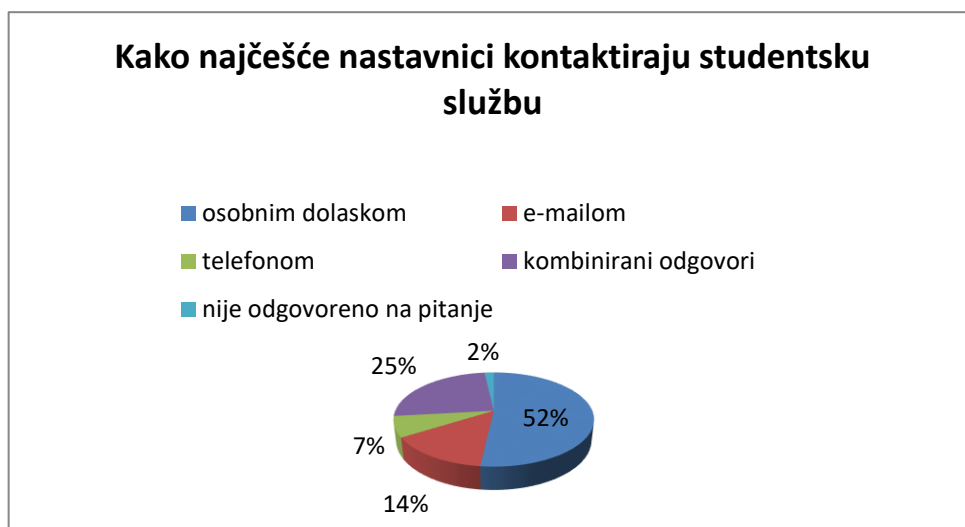
Od anketiranih nastavnika 47 (83,93%) je u stalnom radnom odnosu, a 9 (16,07%) na Sveučilištu Sjever rade kao vanjski suradnici (slika 35).



**Slika 35;** Grafički prikaz načina zaposlenja nastavnika, odnosno vanjskih suradnika [autor]

### 2. Na koji način najčešće kontaktirate studentsku službu:

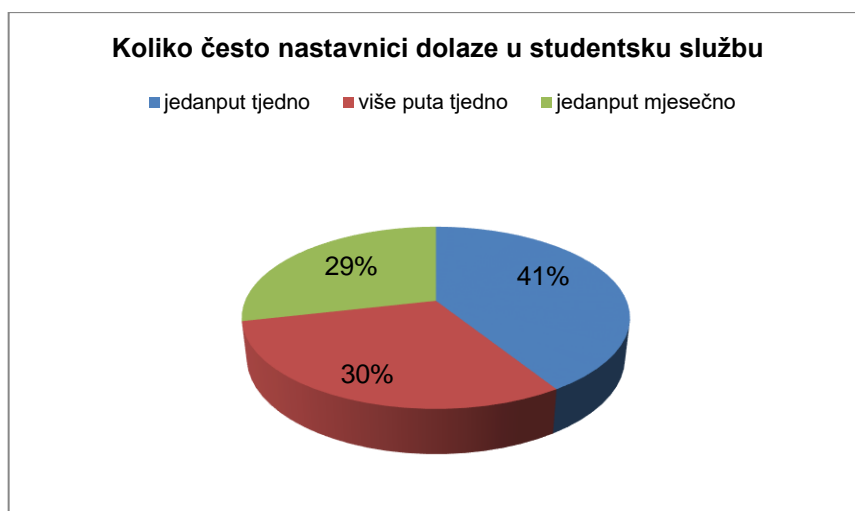
Prikazani rezultati pokazuju da 29 (51,79%) nastavnika najviše voli kontaktirati studentsku službu osobnim dolaskom, 8 (14,29%) nastavnika elektroničkom poštom, 4 (7,14%) nastavnika telefonom, 14 (25,00%) nastavnika kombinacijom nabrojanih kontakata, a 1 (1,78%) nastavnik nije odgovorio na pitanje (slika 36).



**Slika 36;** Grafički prikaz komunikacije sa studentskom službom [autor]

### 3. U studentsku službu dolazite?

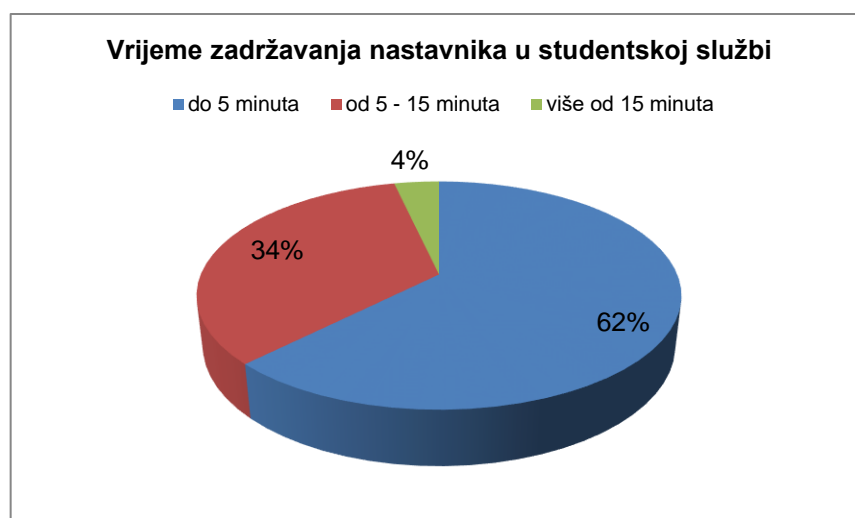
Na pitanje koliko često nastavnici dolaze u studentsku službu 23 (41,07%) nastavnika odgovorilo je jedanput tjedno, 17 (30,36%) nastavnika dolazi više puta tjedno, a 16 (28,57%) nastavnika odgovorilo je jedanput mjesečno (slika 37).



**Slika 37;** Grafički prikaz intenziteta dolaska nastavnika u studentsku službu [autor]

#### 4. Vrijeme zadržavanja u studentskoj službi?

Rezultati prikazuju da se uglavnom 35 (62,50%) nastavnika zadržava u studentskoj službi do 5 minuta, 19 (33,93%) nastavnika od 5 - 15 minuta, a 2 (3,57%) nastavnika više od 15 minuta (slika 38).



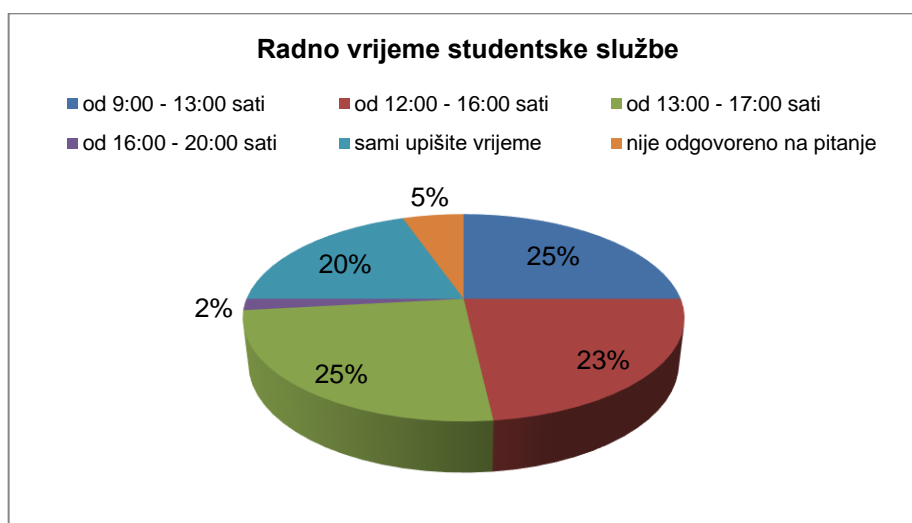
**Slika 38;** Grafički prikaz zadržavanja nastavnika u studentskoj službi [autor]

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

Najčešći odgovor na pitanje nastavnika, radi čega najčešće dolaze u studentsku službu, njih oko 50% su na pitanje odgovarali radi printanja ispitnih lista i potpisivanja prijavnica. Kao ostale razloge navodili su podizanje ili vraćanje završnih radova studenata.

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

Nastavnicima bi najviše odgovaralo 14 (25,00%) kada bi studentska služba bila otvorena za rad sa njima od 09:00 - 13:00 sati, 13 (23,21%) nastavnika odgovorilo je da bi im odgovaralo radno vrijeme od 12:00 - 16:00 sati, 14 (25,00%) nastavnika odgovaralo bi radno vrijeme od 13:00 - 17:00 sati, 1 (1,79%) nastavniku od 16:00 - 20:00 sati, 11 (19,64%) nastavnika samo je predložilo radno vrijeme, a 3 (5,36%) nastavnika nije odgovorilo na pitanje (slika 39).



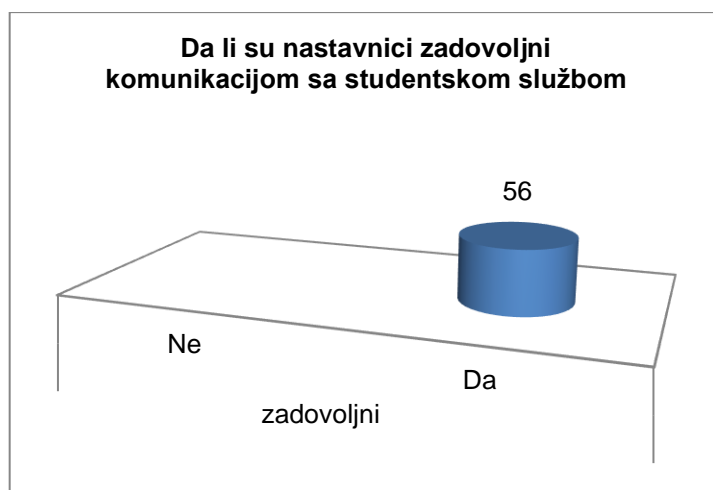
**Slika 39;** Grafički prikaz radnog vremena studentske službe koje bi odgovaralo nastavnicima [autor]

Drugi dio upitnika odnosi se na zadovoljstvo nastavnika komunikacijom sa studentskom službom i ukoliko su nastavnici zadovoljni izražavaju stupanj zadovoljstva Likertovom skalom kroz tri tvrdnje: oduševljeni, vrlo zadovoljni i zadovoljni ili ukoliko nisu zadovoljni iznose svoje pritužbe.

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

Iz grafikona u nastavku vidljivo je da je svih 56 (100,00%) nastavnika zadovoljno komunikacijom sa studentskom službom (slika 40).

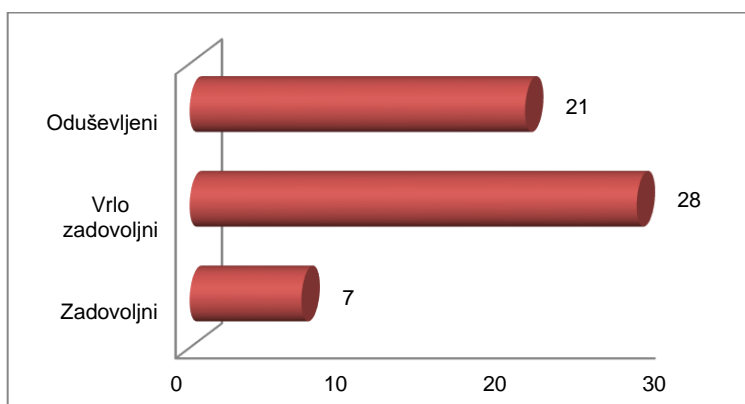




**Slika 40;** Grafički prikaz zadovoljstva nastavnika komunikacijom sa studentskom službom [autor]

Ako je Vaš odgovor DA, ocijenite Vaše zadovoljstvo

Zadovoljno je 7 (12,50%) nastavnika komunikacijom sa studentskom službom, 28 (37,50%) nastavnika je vrlo zadovoljno komunikacijom sa studentskom službom, a 21 (50,00%) nastavnik je oduševljen komunikacijom sa studentskom službom (slika 41).

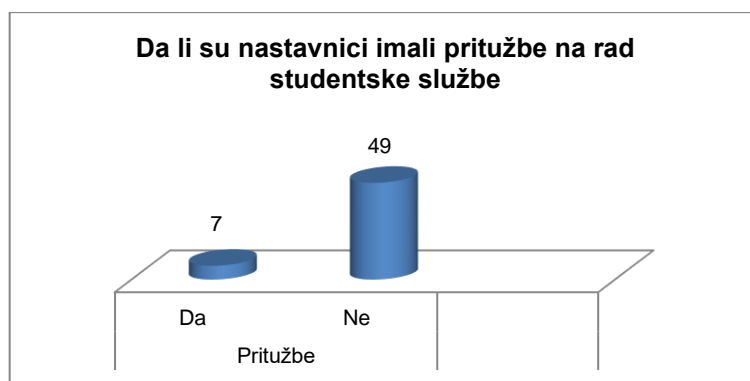


**Slika 41;** Grafički prikaz stupanj zadovoljstva nastavnika sa studentskom službom [autor]

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

Na pitanje jesu li nastavnici ikada imali pritužbe na usluge studentske službe 7 (12,50%) nastavnika odgovorilo je da, a 49 (87,50%) nastavnika odgovorilo je da nije imalo je pritužbe na usluge studentske službe (slika 42).

Nastavnici koji su imali pritužbe žalili su se na sporost obrade poslova oko završnih radova studenata.



**Slika 42;** Grafički prikaz pritužbi nastavnika na usluge studentske službe [autor]

Treći dio upitnika odnosi se na faktorsku analizu. Faktorska analiza utjecajnih varijabli na proces „poboljšanja“ u sustavu upravljanja kvalitetom provedena je na 18 izvornih varijabli, i to:

- ✓ V<sub>1</sub>-organizacija rada
- ✓ V<sub>2</sub>- zaposlenici u studentskoj službi
- ✓ V<sub>3</sub>- ljubaznost zaposlenika
- ✓ V<sub>4</sub>- stručnost zaposlenika
- ✓ V<sub>5</sub>- informacijska podrška u studentskoj službi
- ✓ V<sub>6</sub>- kontrola u procesu rada studentske službe
- ✓ V<sub>7</sub>- rukovođenje radom u studentskoj službi
- ✓ V<sub>8</sub>- procedura za rad studentske službe
- ✓ V<sub>9</sub>- broj studenata koje opslužuje
- ✓ V<sub>10</sub>- korištenje elektroničke pošte u komunikaciji
- ✓ V<sub>11</sub>- korištenje telefona u komunikaciji
- ✓ V<sub>12</sub>- radno vrijeme
- ✓ V<sub>13</sub>- radni prostor studentske službe
- ✓ V<sub>14</sub>- koordinacija s drugim studentskim službama
- ✓ V<sub>15</sub>- zadovoljstvo studenata
- ✓ V<sub>16</sub>- odnos studenata
- ✓ V<sub>17</sub>- suradnja s nastavnicima
- ✓ V<sub>18</sub>- suradnja s tajništvom i računovodstvom

Nastavnici su svoje stavove i u ovom dijelu upitnika vrednovali na Likertovoj skali koja se sastojala od sedam tvrdnji, rangiranih od 1 (opće se ne slažem sa navedenom tvrdnjom) do 7 (izrazito se slažem s navedenom izjavom).

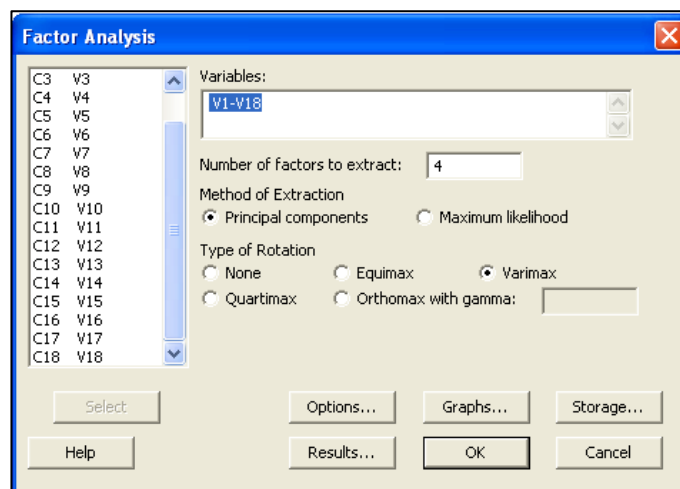
Utvrđivanje faktora u softveru MINITAB

Korelacijska matrica koja sadrži koeficijente jednostavne linearne korelacije svakog para varijabli osnovica je za provođenje faktorske analize. Jedan od preduvjeta za provođenje faktorske analize je povezanost između izvornih varijabli, a osnova za uočavanje skupa povezanih varijabli je korelacijska matrica (slika 43).

|    | C1<br>V1 | C2<br>V2 | C3<br>V3 | C4<br>V4 | C5<br>V5 | C6<br>V6 | C7<br>V7 | C8<br>V8 | C9<br>V9 | C10<br>V10 | C11<br>V11 | C12<br>V12 | C13<br>V13 | C14<br>V14 | C15<br>V15 | C16<br>V16 | C17<br>V17 | C18<br>V18 | C19 | C20 |
|----|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----|-----|
| 1  | 7        | *        | *        | 7        | *        | *        | *        | *        | 7        | 7          | *          | 7          | 2          | *          | *          | *          | 7          | *          |     |     |
| 2  | 5        | *        | *        | 5        | *        | *        | *        | *        | 4        | 6          | *          | 2          | 5          | *          | *          | *          | 4          | *          |     |     |
| 3  | 5        | *        | *        | 5        | *        | *        | 6        | *        | 2        | 6          | *          | 7          | *          | *          | *          | *          | 6          | *          |     |     |
| 4  | 5        | *        | *        | 7        | 7        | 5        | *        | *        | *        | 7          | *          | *          | 7          | *          | *          | *          | 7          | *          |     |     |
| 5  | 5        | 6        | *        | 4        | 7        | *        | *        | *        | *        | 7          | 1          | 3          | *          | *          | *          | *          | *          |            |     |     |
| 6  | *        | *        | *        | *        | *        | *        | *        | *        | 7        | 7          | 7          | 7          | 7          | *          | *          | 7          | 7          | *          |     |     |
| 7  | 7        | *        | *        | 7        | *        | 7        | *        | *        | *        | 7          | *          | *          | 7          | *          | *          | *          | 7          | 7          |     |     |
| 8  | 7        | 7        | 7        | 7        | 7        | *        | 7        | 7        | *        | *          | *          | *          | *          | *          | *          | *          | *          | *          |     |     |
| 9  | 7        | 6        | *        | *        | *        | *        | 7        | 7        | *        | 7          | *          | *          | *          | *          | 7          | *          | 6          | *          |     |     |
| 10 | *        | 6        | *        | *        | *        | *        | 6        | *        | 6        | *          | *          | 6          | 6          | *          | 6          | *          | 6          | *          |     |     |
| 11 | *        | *        | 5        | 6        | *        | *        | *        | 7        | 4        | *          | *          | *          | 7          | *          | *          | *          | 6          | 4          |     |     |
| 12 | 3        | 7        | 7        | *        | *        | *        | *        | *        | 3        | *          | *          | 7          | 6          | *          | *          | *          | 7          | *          |     |     |
| 13 | 4        | *        | 7        | *        | *        | 3        | *        | 2        | *        | *          | 5          | *          | 1          | *          | *          | *          | 6          | *          |     |     |
| 14 | 7        | 7        | 7        | 7        | 7        | *        | *        | *        | *        | 7          | *          | *          | *          | *          | *          | *          | 7          | *          |     |     |
| 15 | 6        | *        | 7        | 7        | *        | *        | *        | *        | 2        | 6          | *          | 7          | *          | *          | *          | *          | 7          | *          |     |     |
| 16 | 5        | 2        | *        | *        | 6        | *        | 7        | 4        | *        | *          | *          | *          | *          | *          | *          | *          | 1          | 3          |     |     |
| 17 | 3        | 4        | 7        | 6        | *        | *        | *        | *        | 2        | *          | *          | *          | 1          | *          | *          | *          | 5          | *          |     |     |
| 18 | 5        | *        | 4        | 4        | *        | *        | 2        | *        | *        | *          | 6          | 2          | *          | *          | *          | *          | 5          | *          |     |     |
| 19 | *        | *        | *        | 5        | 4        | 3        | *        | 2        | 1        | 7          | 6          | *          | *          | *          | *          | *          | *          | *          |     |     |
| 20 | 7        | *        | 5        | 7        | *        | *        | *        | *        | *        | 5          | *          | *          | *          | *          | 6          | *          | 6          | 7          |     |     |
| 21 | *        | *        | 7        | *        | *        | *        | 6        | *        | *        | *          | 3          | 5          | 2          | *          | *          | *          | 4          | *          |     |     |
| 22 | *        | 7        | *        | *        | *        | *        | *        | *        | *        | 7          | 7          | 6          | 5          | *          | *          | 7          | 7          | *          |     |     |
| 23 | 5        | 6        | 7        | *        | *        | *        | *        | *        | *        | *          | *          | 6          | 1          | *          | *          | *          | 7          | 5          |     |     |

Slika 43; Tablica procjene značajnosti izvornih varijabli

U nastavku se ukratko opisuje postupak provođenja faktorske analize u programu MINITAB. Postupak počinje izborom opcije Stat-Multivariate-Factor Analysis (slika 44).



Slika 44; Izbor opcije Stat-Multivariate-Factor Analysis u MINITAB-u

Na osnovu rezultata procjene izračunati su linearni koeficijenti između svih izvornih varijabli, te je dobivena matrica faktorske strukture za 18 varijabli. Budući faktorska matrica nema obilježje jednostavne strukture proveden je postupak rotacije faktora. Primijenjena je varimax rotacija (slika 45).

| Minitab - Minitab-01042015.MPJ                          |         |         |         |         |             |
|---|---------|---------|---------|---------|-------------|
| File Edit Data Calc Stat Graph Editor Tools Window Help |         |         |         |         |             |
| Session   |         |         |         |         |             |
| Rotated Factor Loadings and Communalities               |         |         |         |         |             |
| Varimax Rotation  |         |         |         |         |             |
| Variable  | Factor1 | Factor2 | Factor3 | Factor4 | Communality |
| V1  | -0,618  | -0,210  | -0,176  | 0,183   | 0,490       |
| V2  | -0,092  | 0,072   | 0,577   | 0,029   | 0,347       |
| V3  | 0,087   | -0,196  | 0,623   | 0,000   | 0,434       |
| V4  | -0,019  | -0,753  | 0,160   | 0,029   | 0,594       |
| V5  | -0,153  | -0,246  | 0,508   | -0,343  | 0,460       |
| V6  | 0,159   | -0,667  | -0,143  | -0,129  | 0,507       |
| V7  | -0,498  | 0,320   | 0,190   | -0,133  | 0,405       |
| V8  | -0,572  | 0,065   | 0,194   | -0,181  | 0,402       |
| V9  | 0,057   | 0,283   | -0,174  | -0,380  | 0,257       |
| V10   | 0,371   | -0,280  | -0,124  | -0,341  | 0,348       |
| V11   | 0,577   | 0,074   | 0,041   | -0,164  | 0,367       |
| V12   | 0,219   | 0,557   | -0,045  | -0,146  | 0,382       |
| V13   | 0,177   | 0,146   | -0,411  | -0,693  | 0,701       |
| V14   | 0,317   | 0,033   | -0,019  | 0,640   | 0,512       |
| V15   | -0,324  | 0,187   | -0,301  | 0,535   | 0,517       |
| V16   | 0,553   | 0,452   | -0,088  | 0,089   | 0,526       |
| V17   | 0,186   | 0,072   | -0,363  | -0,232  | 0,225       |
| V18   | -0,071  | -0,221  | -0,546  | -0,147  | 0,374       |
| Variance  | 2,1268  | 2,0566  | 1,8764  | 1,7885  | 7,8484      |
| % Var   | 0,118   | 0,114   | 0,104   | 0,099   | 0,436       |

Slika 45; Rotacija faktora

Tablica 5; Matrica faktorske strukture nakon rotacije faktora

| Rotated Factor Loadings and Communalities |               |               |               |               |             |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------|
| Varimax Rotation                          |               |               |               |               |             |
| Variable                                  | Factor1       | Factor2       | Factor3       | Factor4       | Communality |
| V1  | <b>-0,618</b> | -0,210        | -0,176        | 0,183         | 0,490       |
| V2  | -0,092        | 0,072         | <b>0,577</b>  | 0,029         | 0,347       |
| V3  | 0,087         | -0,196        | <b>0,623</b>  | 0,000         | 0,434       |
| V4  | -0,019        | <b>-0,753</b> | 0,160         | 0,029         | 0,594       |
| V5  | -0,153        | -0,246        | <b>0,508</b>  | -0,343        | 0,460       |
| V6  | 0,159         | <b>-0,667</b> | -0,143        | -0,129        | 0,507       |
| V7  | <b>-0,498</b> | 0,320         | 0,190         | -0,133        | 0,405       |
| V8  | <b>-0,572</b> | 0,065         | 0,194         | -0,181        | 0,402       |
| V9  | 0,057         | 0,283         | -0,174        | <b>-0,380</b> | 0,257       |
| V10                                       | <b>0,371</b>  | -0,280        | -0,124        | -0,341        | 0,348       |
| V11                                       | <b>0,577</b>  | 0,074         | 0,041         | -0,164        | 0,367       |
| V12                                       | 0,219         | <b>0,557</b>  | -0,045        | -0,146        | 0,382       |
| V13                                       | 0,177         | 0,146         | -0,411        | <b>-0,693</b> | 0,701       |
| V14                                       | 0,317         | 0,033         | -0,019        | <b>0,640</b>  | 0,512       |
| V15                                       | -0,324        | 0,187         | -0,301        | <b>0,535</b>  | 0,517       |
| V16                                       | <b>0,553</b>  | 0,452         | -0,088        | 0,089         | 0,526       |
| V17                                       | 0,186         | 0,072         | <b>-0,363</b> | -0,232        | 0,225       |
| V18                                       | -0,071        | -0,221        | <b>-0,546</b> | -0,147        | 0,374       |
| Variance                                  | 2,1268        | 2,0566        | 1,8764        | 1,7885        | 7,8484      |
| % Var                                     | 0,118         | 0,114         | 0,104         | 0,099         | 0,436       |

Interpretacija faktora polazi od matrice faktorske strukture nakon provedene rotacije faktora i identificiranja varijabli koje imaju visoka apsolutna opterećenja na isti faktor. Može se, dakle, zaključiti da su četiri izdvojena faktora te pripadajuće varijable karakteristika „studentske službe“ za svaki pojedini faktor i njihova faktorska opterećenja kako slijedi:

**Faktor 1;** nazvan „Planiranje i definiranje rada“ sa svojim varijablama:

1. V<sub>1</sub> - organizacija rada
2. V<sub>7</sub> - rukovođenje radom u studentskoj službi
3. V<sub>8</sub> - procedura za rad studentske službe
4. V<sub>10</sub> - korištenje elektroničke pošte u komunikaciji
5. V<sub>11</sub> - korištenje telefona u komunikaciji
6. V<sub>16</sub> - odnos studenata

**Faktor 2;** nazvan „Realizacija aktivnosti“ sa svojim varijablama:

1. V<sub>4</sub> - stručnost zaposlenika
2. V<sub>6</sub> - kontrola u procesu rada studentske službe
3. V<sub>12</sub> - radno vrijeme

**Faktor 3;** nazvan „Nadzor efikasnosti“ sa svojim varijablama:

1. V<sub>2</sub> - zaposlenici u studentskoj službi
2. V<sub>3</sub> - ljubaznost zaposlenika
3. V<sub>5</sub> - informacijska podrška u studentskoj službi
4. V<sub>17</sub> - suradnja s nastavnicima
5. V<sub>18</sub> - suradnja s tajništvom i računovodstvom

**Faktor 4;** nazvan „Podrška i poboljšanje“ sa svojim varijablama:

1. V<sub>9</sub> - broj studenata koje opslužuje
2. V<sub>13</sub> - radni prostor studentske službe
3. V<sub>14</sub> - koordinacija s drugim studentskim službama
4. V<sub>15</sub> - zadovoljstvo studenata

Provedenim empirijskim istraživanjem utjecajnih faktora na efikasnost rada studentske službe i primjenom faktorske analize na prikupljenim podacima nastojalo se veći broj utjecajnih varijabli svesti na manji broj osnovnih pokazatelja efikasnosti njenog rada. Saznanja o osnovnim utjecajnim karakteristikama odnosno faktorima korisna su za planiranje i predlaganje reorganizacije rada u studentskoj službi, posebno pri kreiranju

njenog ustroja, temelja, zadataka i dr. i to sve s razlogom da bi se ostvarila što bolja komunikacija sa studentima i drugim dionicima.

Četvrti dio upitnika namijenjen je iznošenju mišljenja i stavova nastavnika 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.

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

Od 56 anketiranih nastavnika 47 (83,93%) nastavnika uglavnom je kao dobro u studentskoj službi komentiralo osoblje studentske službe kao stručno, ljubazno, komunikativno, organizirano i ažurno.

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

Ono što smatraju loše u studentskoj službi komentiralo je 34 (60,71%) nastavnika. Puno zamjerki je na preopterećenost djelatnika studentske službe, neadekvatan prostor, preveliki broj studenata po djelatniku studentske službe, nekompetentnost pojedinih djelatnika, organizacija i ponekad im se čini da djelatnice nemaju potpune informacije (jedna osoba zna cijelu priču, druga djelomičnu, treća o istoj stvari ne zna ništa).

#### 12. Navedite barem dva prijedloga ili sugestije za poboljšanje rada studentske službe?

Nastavnici sugeriraju za poboljšanje rada studentske službe adekvatnije prostore, poboljšanje organizacije, zapošljavanje novih djelatnika, reorganiziranje radnog vremena i reorganizaciju studentske službe.

### **5.3. Provedba intervjua s djelatnicima studentske službe**

Intervju je proveden sa pet djelatnika studentske službe Sveučilišta Sjever, Sveučilišnog centra Varaždin i provodio se individualno u prostorima Sveučilišta Sjever.

Intervju je bio polustrukturiran, odnosno unaprijed je bio predviđen sadržaj razgovora.

Iz intervjua su dobiveni sljedeća najvažnija mišljenja, prijedlozi i odgovori:

- ✓ djelatnice studentske službe, uglavnom znaju svoje zadatke i odgovornosti na radnom mjestu, ali smatraju da bi se trebale **pokrenuti nesukladnosti** vezane uz pravilnike i same procedure rada u studentskoj službi,
- ✓ problem vide u **premalom radnom prostoru**, nedostatku prostora za odlaganje "aktivne" dokumentacije i arhive,
- ✓ sa **komunikacijom** unutar svojeg ureda većina djelatnika studentske službe je zadovoljna, ali „nemaju osjećaj“ da unutar institucije postoji još jedan ured studentske službe. Za iznošenje mišljenja i davanje prijedloga najprikladniju smatraju verbalnu komunikaciju,
- ✓ na pitanje što bi istaknuli kao dobro u radu studentske službe djelatnice su navodile **međusobno poštivanje i tolerancija, komunikacija i ažurnost u rješavanju problema**,
- ✓ na pitanje što bi istaknuli kao loše u radu studentske službe djelatnice su navodile **preveliki opseg različitih vrsta poslova, neprestane gužve, neprestano ometanje i prekidanje u radu** što u konačnici dovodi do napetosti i nervoze, **nepoštivanje radnog vremena studentske službe od strane studenata i organizaciju poslova**,
- ✓ za poboljšanje rada studentske službe predlažu **kraće vrijeme primanja studenata u studentsku službu, adekvatniji i mirniji radni prostor, veću arhivu, kolegije na tjednoj bazi za rješavanje svakodnevnih problema i izmjena informacija kako bi se postigla bolja suradnja između studentskih službi, odvajanje diplomskih od preddiplomskih studija, odnosno reorganizaciju studentskih službi**.



## 6 RASPRAVA I PRIJEDLOZI ZA POBOLJŠANJE

Efikasnost i učinkovitost studentske službe određena je zadovoljstvom studenata kao i svih zainteresiranih strana, odnosno nastavnika, djelatnika, završenih studenata, poslodavaca, vanjskih suradnika i dr.

Rezultati istraživanja studenata i nastavnika pokazuju da 75,30% studenata i 51,79% nastavnika najčešće kontaktira studentsku službu osobnim dolaskom, s druge strane djelatnice studentske službe navode da studenti ne poštuju radno vrijeme studentske službe predviđeno za primanje studenata, te da neprestano ometanje i prekidanje u radu što u konačnici dovodi do napetosti i nervoze.

U istraživanju su dobiveni podaci koji govore o radnom vremenu studentske službe. Ispitanicima, studentima i nastavnicima, ponuđena su 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% studenata i 25,00% nastavnika). Za popodnevni rad (od 17:00 – 20:00 sati) studentske službe odlučilo se 26,97% studenata i 17,86% nastavnika.

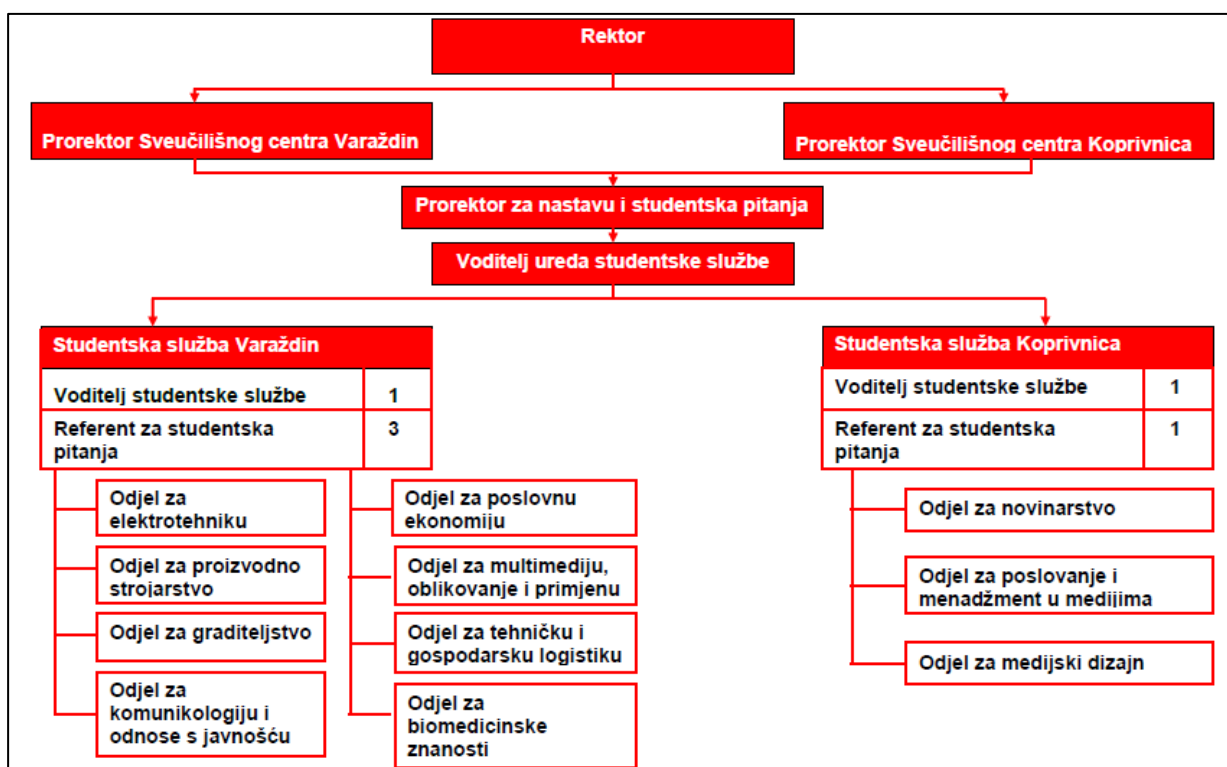
U istraživanju su dobiveni podaci koji govore da su ispitanici, i studenti (34,85%) i nastavnici (83,92%), istaknuli kao dobro u radu studentske službe, osoblje studentske službe kao stručno, ljubazno i susretljivo. Ono što smatraju loše u radu studentske službe komentiralo je 39,93% studenata i 60,71% nastavnika kroz preopterećenost djelatnika studentske službe, neadekvatan prostor, preveliki broj studenata po djelatniku studentske službe, nekompetentnost pojedinih djelatnika, neljubaznost pojedinih djelatnika, organizaciju i ponekad im se čini da djelatnici nemaju potpune informacije (jedna osoba zna cijelu priču, druga djelomičnu, treća o istoj stvari ne zna ništa).

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 sve pomoćne hipoteze. To drugim rječima znači da je opravdana tvrdnja da je nužna reorganizacija studentske službe ali u cilju podizanja njegove efikasnosti i učinkovitosti i kako bi studenti i ostali zainteresirani bili čim više zadovoljni (oduševljeni) s radom studentske službe.

U tom smislu nameće se potreba reustroja 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 46.



Slika 46; Prijedlog ustroja studentske službe Sveučilišta Sjever [autor]

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, svakodnevno raditi osam sati sa studentima i dva dana u tjednu biti otvorena u poslijepodnevnim satima.

✓ **Dijeljenje informacija**

Djelatnici bi morali imati lak pristup informacijama koje su im potrebne da učinkovito odrađuju posao, jer bez točne informacije djelatnici se ne mogu ponašati odgovorno. Kada imaju točnu informaciju djelatnici osjećaju obvezu da se ponašaju odgovorno.

Informacije potrebne za donošenje odluka od samog početka morale bi biti dostupne zaposlenicima i otvoreno se dijeliti. Razmjenom informacija i omogućavanjem otvorene komunikacije izgrađuje se povjerenje. Što je informacija dostupnija, zaposlenici su slobodniji i sposobniji donositi kvalitetne odluke.

Kada zaposlenici osjećaju da se njihov doprinos vrednuje i poštuje, te kada imaju pristup informacijama koje će im omogućiti da donose dobre odluke, oni mogu i žele pridonositi cilju – zadovoljstvu svih zainteresiranih strana.

✓ **Timski rad**

Trebalo bi uvesti više timskog rada. Timski rad trebao bi podići svijest o vlastitoj svrsi u timu, razmjenu informacija i znanja, pridonijeti otvorenoj komunikaciji između djelatnika, u konačnici omogućiti da se posao bolje i brže odradi.

Jedan od razloga postojanja timskog rada je sinergija, a sinergija se još zove „efekt 2+2=5“.

✓ **Poboljšanja u internoj i eksternoj komunikaciji**

Treba poštivati radnu etiku, raditi dobre stvari. Trebalo bi razvijati uzajamno povjerenje i poštovanje. Otvorena komunikacija „krv“ je koja udahnuje život organizaciji. Poticanjem dijaloga smanjuje se opasnost od teritorijalizacije, a organizacija ostaje zdrava, živahna, prilagodljiva i protočna.

Jedan od vrlo važnih preuvjeta za poboljšanje je uspostava interne komunikacije. Sustav mora regulirati prijenos informacija i komunikaciju odozgo prema dolje i obrnuto.

Neposredna komunikacija zaposlenicima na njihovim radnim mjestima je posebno važna s psihološkog aspekta i dobre vođe je često koriste. To je prilika da se nadređeni direktno upoznaju s konkretnim problemima i idejama što ih ljudi iznose.

#### ✓ **Povećanje motivacije zaposlenika**

Motivirati zaposlene znači aktivirati njihovu unutarnju snagu – njihovo znanje i iskustvo – te usmjeriti tu moć na postizanje pozitivnih organizacijskih rezultata.

Motiviranje zaposlenika stvaranje je organizacijske klime koja oslobađa znanje, iskustvo i motivaciju koja već postoji u ljudima.

Djelatnici žele radno okruženje u kojem se osjećaju uključeno i gdje slobodno mogu razvijati svoje vještine. Bez dobrih i predanih djelatnika ne može se ni pružati dobra i kvalitetna usluga.

#### ✓ **Stalna izobrazba zaposlenika promjenom poslova i drugim vidovima**

Trebalo bi težiti suradnji i sudjelovanju svih zaposlenika studentske službe da sva energija bude usmjerena prema izvrsnosti pružanju usluga i da učinkovitost službe ne ovisi o nekolicini djelatnika. Treba težiti da svi djelatnici ispunjavaju i održavaju određene standarde kvalitete i usluge što se mora percipirati na studentima, odnosno svim zainteresiranim stranama.

Periodično bi trebalo rotirati ljude unutar studentske službe kako bi se izvježbali i znali raditi sve poslove, ali bi im se trebala dati i mogućnost da rade poslove u kojim su najbolji.

Veća odgovornost zahtjeva da ljudi daju ono najbolje od sebe. Ako se u drugoj osobi koncentriramo na stvari koje ona radi dobro i ističemo ono pozitivno to nam daje veliku moć dobre organizacije posla.

Tijekom planiranja izobrazbe administrativnog i tehničkog osoblja na nivou Sveučilišta potrebno je imati u vidu i edukaciju zaposlenika studentske službe kao primjerice; izobrazba za primjenu IT; izvanredno školovanje, prezentacije, različiti oblici seminara, konferencija te drugi oblici izobrazbe.

#### ✓ **Usavršavanje djelatnika na području komunikacije**

Obzirom na prirodu posla zaposlenika u studentskoj službi nameće se potreba njihovog usavršavanja za primjenu pravilnih postupaka komunikacije i to u svim oblicima (pisana,

usmena, digitalna i dr.). Njihova spremnost za komuniukaciju mora biti podignuta na višu razinu odnosno do razine savršenstva kako bi studenti studentsku službu i njene djelatnike prihvatili kao „svoj“ ured gdje mogu potražiti stručnu pomoć i riješiti svoje probleme u vezi studija i studiranja.

#### ✓ **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, nastavnika, asistenata, vanjskih suradnika i svih ostalih dionika. 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.

#### ✓ **Okrugli stol**

Jedan od mogućih načina prikupljanja iskustava u radu drugih studnetskih službi je i organiziranje okruglih stolova na temu „Efikasnost rada studentskih službi“. Planom razvoja i djelovanja Sveučilišta Sjever moguće je realno organizirati i provesti ovakve ili slične rasprave iz kojih bi imali svi koristi i gdje bi se moglo doći do unifikacije i sistematizacije poslova na istim i sličnim razinama.

#### ✓ **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.

## 7 ZAKLJUČAK

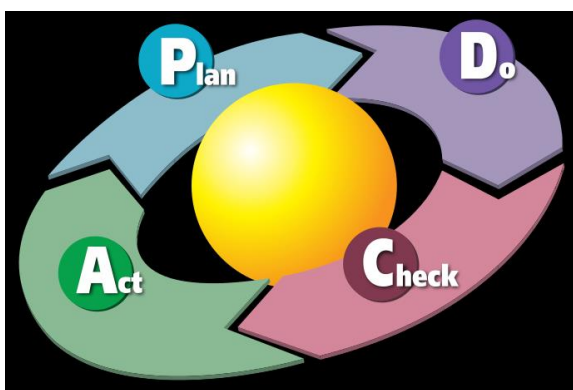
U radu je putem istraživanja pokazano da u radu studentske službe, postoji manje ili veće zadovoljstvo studenata i svih zainteresiranih strana, te prisutnost problema u organizaciji rada studentske službe. S ovim se potvrđuje osnovna hipoteza o potrebi reorganizacije studentske službe kao i pomoćne hipoteze koje se odnose na povećanje zadovoljstva svih zainteresiranih strana i povećanje kvalitete rada, ali i usluga koje pruža studentska služba.

Stvarni doprinos rada bio bi u njegovim rezultatima i mogućnostima za primjenu u realnom sustavu, odnosno na Sveučilištu Sjever. Konkretizacija prijedloga moguća je kroz pokretanje projekata koji bi bili samostalni ili u sklopu širih projekata, kojima bi se pokrila i reorganizacija studentske službe.

Znanstveni doprinos se ogleda u primjeni znanstvenog pristupa rješavanju problema i primjeni znanstvenih metoda kao i na buduće referiranje na rezultate ovoga istraživanja.

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.



U Varaždinu, 23.04.2015.

Sandra Cvetko

## LITERATURA

1. Bahtijarević-Šiber, F., Sikavica, P., Pološki Vokić, N.: *Suvremeni menadžment*, Školska knjiga, Zagreb, 2008.
2. Baldigara, T.: *Statistička kontrola procesa*, Sveučilište u Rijeci, Rijeka, 2008.
3. Buble, M.: *Strategijski management*, Ekonomski fakultet Split, Split, 1997.
4. Harmarić S., Sikavica, P.: *Ekonomika i organizacija poduzeća*, Birotehnika, Zagreb, 1989.
5. Hunjet, A., Kozina, G.: *Osnove poduzetništva*, Sveučilište Sjever, Varaždin, 2014.
6. Ivanko Š.: *Metodologija unapređivanja organizacije*, Zavod za produktivnost, Zagreb, 1982.
7. Kondić, Ž.: *Kvaliteta i metode poboljšanja*, Zrinski d.d., Varaždin, 2004.
8. Kondić, Ž., Čikić, A.: *Upravljanje kvalitetom u mehatronici*, Visoka tehnička škola u Bjelovaru, Bjelovar 2011.
9. Robbins, S.P., Judge, T.A.: *Organizacijsko ponašanje*, Mate d.o.o., Zagreb, 2009.
10. Sikavica, P., Hernaus, T.: *Dizajniranje organizacije*, Novi informator, Zagreb, 2011.
11. Sikavica, P.: *Organizacija*, Školska knjiga, Zagreb, 2011.

#### INTERNET IZVORI

12. Blog-Internet dnevnik jednog Menadžera kvalitete,  
<http://raljekvalitete.bloger.index.hr/post/razlika-validacije-i-verifikacije/2833806.aspx>
  13. Ekonomski fakultet Zagreb,  
[web.efzg.hr/.../TEMA%202.%20Poslovni%20proces%202013-2014.pdf](http://web.efzg.hr/.../TEMA%202.%20Poslovni%20proces%202013-2014.pdf)
  14. Ekonomski fakultet u Zagrebu,  
<http://web.efzg.hr/dok/sta/vbahovec/Faktorska%20analiza03.pdf>
  15. Medijsko sveučilište,  
<http://moodle.medijsko-sveuciliste.hr/moodle/mod/folder/view.php?id=976>
  16. Sveučilište Sjever,  
<http://moodle.kc.unin.hr/moodle/mod/folder/view.php?id=976>
  17. Sveučilište Sjever,  
<http://www.unin.hr/o-sveucilistu/propisi-i-dokumenti/statut/>
  18. Univerzitet u Beogradu,  
[http://www.ekof.bg.ac.rs/nastava/ekonomika\\_preduzeca/Milutin/2010/\(5\)%20Efikasnost%20i%20efektivnost.ppt](http://www.ekof.bg.ac.rs/nastava/ekonomika_preduzeca/Milutin/2010/(5)%20Efikasnost%20i%20efektivnost.ppt)
  19. Veleučilište u Rijeci,
-

[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)

20. Visoka škola za menadžment,

[http://www.vsmti.hr/hr/nastava/nastavni-materijali/doc\\_download/402-5-organizacijska-struktura-1.html](http://www.vsmti.hr/hr/nastava/nastavni-materijali/doc_download/402-5-organizacijska-struktura-1.html)

21. Wikipedia,

<http://bs.wikipedia.org/wiki/Proces>



| Naslov   | Stranica |
|--|----------|
| 1. Visoka organizacijska struktura s uskim rasponom kontrole                       | 14       |
| 2. Niska organizacijska struktura sa širokim rasponom kontrole                     | 14       |
| 3. Poslovni proces   | 16       |
| 4. Shematski prikaz makro organizacije Sveučilišta Sjever                          | 24       |
| 5. Trenutni organizacijski ustroj studentske službe Sveučilišta Sjever             | 26       |
| 6. Komunikacijska shema studentske službe i drugih dionika                         | 27       |
| 7. Shematski prikaz piramide odgovornosti i komunikacija Sveučilišta Sjever        | 29       |
| 8. Procesi rada u studentskoj službi   | 30       |
| 9. Prijave i upisi u prvu godinu studija   | 31       |
| 10. Prijave i upisi prelaznika s drugih visokih učilišta                           | 33       |
| 11. Upisi u naredne godine studija   | 34       |
| 12. Ovjera semestra  | 36       |
| 13. Ispiti   | 37       |
| 14. Vođenje evidencija   | 39       |
| 15. Završetak studija  | 45       |
| 16. Promocija studenata  | 47       |
| 17. Shematski prikaz istraživanja  | 49       |
| 18. Grafički prikaz strukture studenata po studijima                               | 52       |
| 19. Grafički prikaz strukture studenata po studijima i nastavnoj godini            | 52       |
| 20. Grafički prikaz statusa studenata  | 53       |
| 21. Grafički prikaz strukture zaposlenosti studenata                               | 53       |
| 22. Grafički prikaz načina komunikacija sa studentskom službom                     | 55       |
| 23. Grafički prikaz koliko dugo studenti čekaju odgovor na e-mail                  | 55       |
| 24. Grafički prikaz intenziteta dolaska u studentsku službu                        | 56       |
| 25. Grafički prikaz najčešćih razloga dolaska u studentsku službu                  | 56       |
| 26. Grafički prikaz zadržavanja studenata u studentskoj službi                     | 57       |
| 27. Grafički prikaz radnog vremena studentske službe koje bi odgovaralo studentima | 57       |
| 28. Grafički prikaz zadovoljstva studenata komunikacijom sa studentskom službom    | 58       |
| 29. Grafički prikaz stupnja zadovoljstva studenata sa studentskom službom          | 58       |
| 30. Grafički prikaz pritužbi studenata na usluge studentske službe                 | 59       |
| 31. Grafički prikaz zadovoljstva studenata sa studentskom službom                  | 60       |
| 32. Tablica procjene značajnosti izvornih varijabli                                | 62       |

---

|  |    |
|--|----|
| 33. Matrica faktorske strukture za osamnaest varijabli                               | 62 |
| 34. Rotacija faktora   | 63 |
| 35. Grafički prikaz načina zaposlenja nastavnika, odnosno vanjskih suradnika         | 68 |
| 36. Grafički prikaz komunikacije sa studentskom službom                              | 68 |
| 37. Grafički prikaz intenziteta dolaska nastavnika u studentsku službu               | 69 |
| 38. Grafički prikaz zadržavanja nastavnika u studentskoj službi                      | 69 |
| 39. Grafički prikaz radnog vremena studentske službe koje bi odgovaralo nastavnicima | 70 |
| 40. Grafički prikaz zadovoljstva nastavnika komunikacijom sa studentskom službom     | 71 |
| 41. Grafički prikaz stupanj zadovoljstva nastavnika sa studentskom službom           | 71 |
| 42. Grafički prikaz pritužbi nastavnika na usluge studentske službe                  | 72 |
| 43. Tablica procjene značajnosti izvornih varijabli                                  | 73 |
| 44. Izbor opcije Stat-Multivariate-Factor Analzsis u MINITAB-u                       | 74 |
| 45. Rotacija faktora   | 74 |
| 46. Prijedlog ustroja studentske službe Sveučilišta Sjever                           | 80 |

## POPIS TABLICA

| Naslov   | Stranica |
|--|----------|
| 1. Općeniti podaci o studiju ispitanika                      | 51       |
| 2. Općeniti podaci o kontaktima sa studentskom službom       | 54       |
| 3. Matrica faktorske strukture nakon rotacije faktora        | 64       |
| 4. Opći podaci vezani uz komunikaciju sa studentskom službom | 67       |
| 5. Matrica faktorske strukture nakon rotacije faktora        | 75       |

## PRILOZI

---

| Prilog   | Stranica |
|--|----------|
| 1. Obrazac za prijavu  | 33       |
| 2. Ugovora o studiranju  | 33       |
| 3. Dosje studenta  | 34       |
| 4. Zamolbe pristupnika za prijelaz s drugog visokog učilišta                   | 35       |
| 5. Rješenja o prelasku   | 35       |
| 6. Ispitna lista   | 39       |
| 7. Prijavnica  | 39       |
| 8. Zapisnik o komisijskom ispitu   | 39       |
| 9. Matični list  | 42       |
| 10. Upisni list  | 42       |
| 11. Obrazac ŠV-50  | 43       |
| 12. Obrazac ŠV-51  | 43       |
| 13. Obrazac zamolba, žalba, pritužba, kritika, pohvala                         | 44       |
| 14. ZVR-001  | 47       |
| 15. Zapisnik o završnom ispitu   | 47       |
| 16. Potvrda o završetku studija  | 47       |
| 17. Anketnog upitnika za ocjenu zadovoljstva studenata sa studentskom službom  | 51       |
| 18. Anketnog upitnika za ocjenu zadovoljstva nastavnika sa studentskom službom | 67       |

Sveučilište Sjever  
 Sveučilišni centar Varaždin  
 104. brigade 3, HR-42000 Varaždin



# Prijava za upis

PREDDIPLOMSKI ..... STUDIJ

AKADEMSKA GODINA 2014./15.

IME I PREZIME

IME OCA

IME MAJKE

JMBG

OIB

BROJ TELEFONA / MOBITELA

E-MAIL ADRESA

DATUM ROĐENJA

MJESTO ROĐENJA

DRŽAVLIJANSTVO

NARODNOST

SPOL

M Ž

ADRESA STALNOG BORAVIŠTA

ŽUPANIJA I MJESTO

NAZIV ZAVRŠENE SREDNJE ŠKOLE

SIJEDIŠTE ZAVRŠENE SREDNJE ŠKOLE

STRUKA ZAVRŠENE SREDNJE ŠKOLE

POSTIGNUT USPJEH U SREDNJOJ ŠKOLI

| RAZRED      | 1. | 2. | 3. | 4. | ZAVRŠNI ISPIT |
|-------------|----|----|----|----|---------------|
| OPĆI USPJEH |    |    |    |    |               |

BROJ OSTVARENIH BODOVA = ZBROJ SVIH OCJENA × 80 : 5

MAKSIMALAN BROJ: 400 BODOVA

POTPIS PRISTUPNIKA

U VARAŽDINU, DANA

SVEUČILIŠTE  
 SJEVER

Sveučilište Sjever, Sveučilišni centar Varaždin, 104. brigade 3, 42000 Varaždin, OIB: 59624928052, koje zastupa rektor prof. dr. sc. Marin Milković (u daljnjem tekstu: Sveučilište), i

..... (ime i prezime) iz ..... (adresa)  
OIB ..... (u daljnjem tekstu: student), sklapaju

**U G O V O R** br. ....  
**o studiranju izvanrednog studenta**  
**(akademska godina 2014./2015.)**

**Članak 1.**

- (1) Predmet ovog Ugovora je reguliranje međusobnih prava i obveza između Sveučilišta i studenta.  
(2) Ugovorne strane sporazumno utvrđuju da je student stekao uvjete za upis u I. godinu **preddiplomskog stručnog studija** Sveučilišta Sjever, u akademskoj godini 2014./2015., u statusu **izvanrednog studenta**.

**Članak 2.**

- (1) Sveučilište se obvezuje studenta upisati u I. (prvu) godinu preddiplomskog stručnog studija, u statusu izvanrednog studenta i osigurati sveukupne uvjete studiranja, pod uvjetima i na način kako je određeno studijskim programom.  
(2) Sveučilište se obvezuje organizirati i provoditi nastavni i visokostručni rad u obrazovnim i znanstvenim područjima znanosti kojima pripada studij na koji je Student upisan. Nastava na Sveučilištu organizirana je sukladno dnevnom rasporedu i to u prijedopodnevnom i poslijepodnevnom terminima.  
Student se obvezuje ispunjavati sve obveze izvanrednog studenta na način i u rokovima kako je to propisano Zakonom o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju, Statutom, Pravilnikom o studiranju i drugim općim aktima Sveučilišta.

**Članak 3.**

- (1) Student se obvezuje Sveučilištu uplatiti godišnju školarinu za akademsku godinu 2014./2015. u iznosu od 9.240,00 kn.  
(2) Prilikom upisa prve godine studija, student upisuje 60 ECTS bodova.

**Članak 4.**

Student ima obvezu poštovati režim studija i opće akte Sveučilišta te uredno izvršavati svoje nastavne i druge obveze na Sveučilištu.

**Članak 5.**

- (1) Iznos školarine iz članka 3. ovog Ugovora, odnosno 9.240,00 kuna uplaćuje se **jednokratno ili u ratama sukladno Odluci Sveučilišta Sjever na žiro račun Sveučilišta**.  
Student koji uplaćuje školarinu u 4 (četiri) rate obvezuje se da će ugovoreni iznos školarine uplatiti na žiro račun Sveučilišta broj: HR6123600001102325217, i to na sljedeći način:

- I. rata iznosi 2.310,00 kn – prilikom upisa;
- II. rata iznosi 2.310,00 kn – najkasnije do 15.12.2014.;
- III. rata iznosi 2.310,00 kn – najkasnije do 25.02.2015.;
- IV. rata iznosi 2.310,00 kn – najkasnije do 30.04.2015.

Uz iznos školarine, studenti su obvezni uplatiti i troškove upisa u iznosu od 300,00 kuna prilikom upisa.

**Članak 6.**

- (1) Potpisom ugovora student se obvezuje na uplatu cjelokupnog iznosa školarine.  
(2) Student nema prava na povrat već uplaćene školarine ako u tijeku akademske godine odustane od studija (ispiše se) ili u tijeku bilo koje daljnje godine studija.  
(3) Sveučilište pridržava pravo da, u slučaju kada student kasni sa ispunjenjem svojih finansijskih obveza prema Sveučilištu, sukladno ratama plaćanja navedenim u članku 5. ovog Ugovora, tereti studenta i za pripadajuću zakonsku zateznu kamatu.  
(4) U slučaju raskida Ugovora, odnosno u slučaju da se student želi ispisati s Sveučilišta, dužan je podmiriti sve finansijske obveze nastale prema Sveučilištu Sjever, te Sveučilište ima pravo zadržati do tada uplaćena sredstva kao i pravo naplate preostalog dijela nenaplaćenog iznosa školarine i eventualnih zakonskih zateznih kamata.

**Članak 7.**

Student je dužan prihvatiti izmjene u studijskom programu, a u skladu sa zakonom, Statutom Sveučilišta, Pravilnikom o studiranju i drugim posebnim propisima, a u slučaju da ne prihvati tako utvrđene izmjene prestaje mu status studenta.

**Članak 8.**

Ugovorne su strane suglasne da će sve eventualne sporove po ovom Ugovoru pokušati riješiti sporazumno. Za slučaj spora proizašlog iz ovog Ugovora stranke ugovaraju nadležnost stvarno nadležnog sud u Varaždinu.

**Članak 9.**

Stranke iz ovog Ugovora suglasne su s njegovim sadržajem, te ga u znak prihvata, kao izraz njihove prave volje vlastoručno potpisuju.

**Članak 10.**

Ovaj Ugovor sastavljen je u tri istovjetna primjerka, od kojih se, nakon potpisa, jedan uručuje Studentu, a dva primjerka zadržava Sveučilište za svoje potrebe.

U Varaždinu, .....

SVEUČILIŠTE SJEVER:  
rektor

.....  
Prof.dr.sc. Marin Milković

STUDENT

.....



# Sveučilište Sjever

## Sestrinstvo



MMI

MATIČNI BROJ INDEKSA

VRSTA STUDIJA

NAPOMENA

PREZIME I IME STUDENTA

|                   |    |   |                |
|-------------------|----|---|----------------|
| AKADEMSKA GODINA: | 20 | / | GODINA STUDIJA |
| AKADEMSKA GODINA: | 20 | / | GODINA STUDIJA |
| AKADEMSKA GODINA: | 20 | / | GODINA STUDIJA |
| AKADEMSKA GODINA: | 20 | / | GODINA STUDIJA |
| AKADEMSKA GODINA: | 20 | / | GODINA STUDIJA |
| AKADEMSKA GODINA: | 20 | / | GODINA STUDIJA |

Sveučilište Sjever  
Sveučilišni centar Varaždin  
104. brigade 3, HR-42000 Varaždin



# Zamolba

Za prelazak s drugog visokog učilišta  
na Sveučilište Sjever

IME I PREZIME

BROJ TELEFONA / MOBITELA

E-MAIL ADRESA

NAZIV VISOKOG UČILIŠTA S KOJEG SE TRAŽI PRELAZAK

STUDIJ

USMJERENJE / ODJEL

STUDIJ SVEUČILIŠTA SJEVER NA KOJEG SE TRAŽI PRELAZAK

POTPIS PRISTUPNIKA

U VARAŽDINU, DANA

## Ovjera nadležne osobe

ZAMOLBA SE

Odobrava

Ne odobrava

OBRAZLOŽENJE

Multiple horizontal lines for providing justification or reasoning.

U VARAŽDINU, DANA

PROČELNIK ODJELA

REKTOR

SVEUČILIŠTE  
SJEVER



Sveučilišni centar Varaždin

Klasa:

Ur.broj:

Varaždin,

Temeljem Zamolbe studenta \_\_\_\_\_ za prijelaz s drugog visokog učilišta na preddiplomski stručni studij \_\_\_\_\_ Sveučilišta Sjever, te uvidom u priloženu dokumentaciju:

– Mišljenja Stručnog vijeća Odjela \_\_\_\_\_, Sveučilišta Sjever donosi se sljedeće

## RJEŠENJE

I.  
Studentu \_\_\_\_\_, preporuča se \_\_\_\_\_ preddiplomskog stručnog studija \_\_\_\_\_ Sveučilišta Sjever, akademske godine \_\_\_\_\_ u statusu \_\_\_\_\_ studenta (u daljnjem tekstu: student).

II.  
Studentu se prilikom prijelaza na Sveučilište Sjever na temelju položenih kolegija (ocijenjeni i neocijenjeni), kompatibilnih sa nastavnim planom i programom stručnog studija priznaju sljedeći kolegiji:

|    | Kolegij koji se priznaje | Sem. | ECTS | Kolegij temelj za priznavanje | Ocjena kolegija koji se priznaje |
|----|--------------------------|------|------|-------------------------------|----------------------------------|
| 1. |                          |      |      |                               |                                  |
| 2. |                          |      |      |                               |                                  |
| 3. |                          |      |      |                               |                                  |

**6 ECTS**



III.

Za nastavak studija na Sveučilištu Sjever na preddiplomskom stručnom studiju student je obavezan položiti kolegije u ukupnoj vrijednosti od \_\_\_\_\_ ECTS bodova kako slijedi:

| Sem. | Kolegiji u nastavku studija | ECTS | Upisati u akademskoj god. |
|------|-----------------------------|------|---------------------------|
|      |                             |      |                           |
|      |                             |      |                           |
|      |                             |      |                           |
|      |                             |      |                           |
|      | <b>UKUPNO:</b>              |      |                           |

IV.

U akademskoj godini iz članka 1. ovog Rješenja student će upisati redovne kolegije studijske godine, razlikovne kolegije iz niže godine studija ili kolegije iz više godine studija prema prethodnoj tablici.

Sveučilište Sjever će nastojati osigurati da se nastava, na kolegijima iz različitih studijskih godina, neće preklapati, no zbog ograničenih resursa to nije obvezno.

V.

Student će se u akademskoj godini iz članka 1. ovog Rješenja prioritetno posvetiti rješavanju obveza upisane studijske godine i razlikovnih kolegija iz niže godine studija, a potom obvezama iz više godine studija.

VI.

Student prilikom upisa na studij iz članka 1. ovog Rješenja ima obvezu uplatiti puni iznos školarine prema Odluci o iznosu školarine za akademsku godinu.

VII.

Ovo Rješenje stupa na snagu danom donošenja.

-----  
pročelnik Odjela

-----  
prorektor za nastavu i studentska pitanja

## prilog 6.: Ispitna lista

**OGLEDNI PRIMJERAK ISPITNE LISTE S UPUTAMA ZA POPUNJAVANJE**

**ISPITNA LISTA**

Datum roka: 27.01.2012


| Rbr. | JMBAG      | Prezime, ime   | Lokalni mbr. | Rbr. izl. | P/U | Pismeni            | Ispravljajč | Datum usm. | Konačna ocj.       | Nastavnik |
|------|------------|----------------|--------------|-----------|-----|--------------------|-------------|------------|--------------------|-----------|
| 1    | 0123456789 | Marko Marić    | 2414/601     | 1         |     | nije pristupio (0) |             |            |                    |           |
| 2    | 0123456790 | Branko Brankić | 2296/601     | 2         |     | nedovoljan(1)      | Iva Ivić    |            |                    |           |
| 3    | 0123456791 | Ivica Ivić     | 2555/601     | 1         |     | dovoljan(2)        | Iva Ivić    | 06.02.2011 | dobar(3)           | Lea Leić  |
| 4    | 0123456792 | Melita Milić   | 2556/601     | 1         |     | dobar(3)           | Iva Ivić    | 05.02.2011 | nedovoljan(1)      | Lea Leić  |
| 5    | 0123456793 | Mirko Mirić    | 2396/601     | 3         |     | vrlo dobar(4)      | Iva Ivić    | 08.02.2011 | dovoljan(2)        | Lea Leić  |
| 6    | 0123456794 | Sanja Sanjić   | 2328/601     | 3         |     | dobar(3)           | Iva Ivić    | 05.02.2011 | nije pristupio (0) |           |
| 7    | 0123456790 | Branko Brankić | 2296/601     | 2         |     | nedovoljan(1)      | Iva Ivić    | 08.02.2011 | dobar(3)           | Lea Leić  |

Ispravio  
Iva Ivić

Provjerio

Predmetni nastavnik  
Lea Leić

## prilog 7.: Prijavnica

|  |  |
|--|--|
| SVEUČILIŠTE SJEVER   | Matični broj:                              |
|  | Lokalni mat. broj:                         |
| <b>PRIJAVNICA ZA ISPIT</b>   |  |
| Ime i prezime studenta:  |  |
| Razina studija:  | <b>Preddiplomski stručni</b>               |
| Smjer i godina studija:  | <b>Sestrinstvo, 3. godina</b>              |
| Naziv predmeta:  |  |
| Odslušan ak. godine:   | <b>2014/2015.</b> R. br. izlaska: <b>1</b> |
| Datum roka:  | <b>15.04.2015.</b>                         |
|  |  |
| Datum polaganja ispita:  | <b>15.04.2015.</b>                         |
| Nastavnik-ispitivač:   | Uspjeh na ispitu: <b>izvrstan (5)</b>      |

prilog 8.: Zapisnik o komisijском ispitu

Sveučilište Sjever  
Sveučilišni centar Varaždin  
104. brigade 3, HR-42000 Varaždin



# Zapisnik o komisijskom ispitu

upisuje referada

ODJEL

NAZIV PREDMETA

ŠIFRA PREDMETA

NOSITELJ PREDMETA

IME I PREZIME STUDENTA/ICE

MATIČNI BROJ

DATUM ISPITNOG ROKA

DATUM PRIJAVE KOMISIJSKOG ISPITA

POTPIS STUDENTA/ICE

DATUM ODJAVE KOMISIJSKOG ISPITA

POTPIS STUDENTA/ICE

POTVRDA PRIJAVE NA ISVU

Da

ČLANOVI ISPITNE KOMISIJE

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

POTPIS VODITELJA ODJELA

DATUM KOMISIJSKOG ISPITA — USMENI DIO

STUDENT/ICA OBAVJEŠTEN

Da

POTPIS REFERADE

SREDNJA OCJENA PISMENOG ISPITA (AKO ISPIT SADRŽI PISMENI DIO) \*

KONAČNA OCJENA PISMENOG ISPITA

izvrstan (5)  vrlo dobar (4)  dobar (3)  dovoljan (2)  nedovoljan (1)

PITANJA NA KOMISIJSKOM ISPITU

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

SREDNJA OCJENA KOMISIJSKOG ISPITA \*

KONAČNA OCJENA KOMISIJSKOG ISPITA

izvrstan (5)  vrlo dobar (4)  dobar (3)  dovoljan (2)  nedovoljan (1)

POTPIS ČLANOVA  
KOMISIJSKOG ISPITA

PREDSJEDNIK

1. \_\_\_\_\_  
ČLAN 1
2. \_\_\_\_\_  
ČLAN 2
3. \_\_\_\_\_

\* upisuje se prosječna ocjena na tri decimale; ako student/ica ne pristupi ispitu, upisuje se "0,000" i konačna ocjena "nedovoljan (1)".

SVEUČILIŠTE  
SJEVER

Sveučilište Sjever  
Sveučilišni centar Varaždin  
104. brigade 3, HR-42000 Varaždin

HRON  
UNIVERSITY  
ALISVJAZDIN

FOTOGRAFIJA

## Matični list

|                          |                   |                                   |                                     |
|--------------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|
| MATIČNI BROJ             | NAČIN IZVEDBE     | <input type="checkbox"/> Redoviti | <input type="checkbox"/> Izvanredni |
| IME I PREZIME            |                   |                                   |                                     |
| JMBG                     | OIB               |                                   |                                     |
| BROJ TELEFONA / MOBITELA |                   |                                   |                                     |
| DATUM ROĐENJA            | MJESTO ROĐENJA    |                                   |                                     |
| DRŽAVLIJANSTVO           | NARODNOST         |                                   |                                     |
| SPOL                     | M                 | Ž                                 |                                     |
| ADRESA STALNOG BORAVIŠTA | ŽUPANIJA I MJESTO |                                   |                                     |
| IME I PREZIME OCA        | IME MAJKE         |                                   |                                     |
| ZANIMANJE OCA            | ZANIMANJE MAJKE   |                                   |                                     |

## Prethodno stečeno obrazovanje

|                                 |                   |
|---------------------------------|-------------------|
| NAZIV ZAVRŠENE SREDNJE ŠKOLE    |                   |
| SJEDIŠTE ZAVRŠENE SREDNJE ŠKOLE |                   |
| STRUKA ZAVRŠENE SREDNJE ŠKOLE   |                   |
| POTPIS STUDENTA                 | U VARAŽDINU, DANA |

SVEUČILIŠTE  
SJEVER

Sveučilište Sjever  
Sveučilišni centar Varaždin  
104. brigade 3, HR-42000 Varaždin



# Upisni list

STUDIJ

SMJER

AKADEMSKA GODINA

2014./15.

MATIČNI BROJ

IME I PREZIME

JMBG

OIB

BROJ TELEFONA / MOBITELA

E-MAIL ADRESA

KOJU GODINU STUDIJA UPISUJE

1. 2. 3.

INDIKATOR UPISA (ZAKRUŽITI BROJ)

1. Upisuje godinu prvi put
2. Ponovo upisuje godinu
3. Prijelaz s drugog visokog učilišta
4. Prijelaz sa studija na studij
5. Ostalo

STATUS STUDENTA (ZAKRUŽITI BROJ)

1. Redoviti student uz potporu ministarstva
2. Redoviti student koji sam plaća studij
3. Izvanredni student

BRAČNO STANJE

ZDRAVSTVENO OSIGURAN

Da Ne

PO KOJOJ OSNOVI

ADRESA U MJESTU STUDIRANJA (PODSTANARI)

STANOVANJE TIJEKOM STUDIJA (ZAKRUŽITI BROJ)

1. Kod roditelja
2. Kod rodbine
3. Podstanar
4. U studentskom domu
5. U vlastitom kućanstvu ili kućanstvu supružnika
6. Ostalo

IZVORI PRIHODA TIJEKOM STUDIRANJA (ZAKRUŽITI BROJ)

1. Roditelji
2. Rodbina
3. Stipendija
4. Kredit
5. Vlastita zarada
6. Bračni drug
7. Ostalo

POTPIS PRISTUPNIKA

U VARAŽDINU, DANA

SVEUČILIŠTE  
SJEVER

REPUBLIKA HRVATSKA  
DRŽAVNI ZAVOD ZA STATISTIKU

10000 Zagreb, Ilica 3  
Internetske stranice: <http://www.dzs.hr>

Obrazac ŠV-50  
Istraživanje se provodi na temelju Zakona o službenoj statistici (NN, br. 103/03., 75/09. i 59/12.).

### STATISTIČKI LIST

ZA STUDENTE KOJI SU DIPLOMIRALI/ZAVRŠILI SVEUČILIŠNI ILI STRUČNI STUDIJ U 2014.

Obveza podnošenja izvještaja temelji se na članku 38. Zakona o službenoj statistici (NN, br. 103/03., 75/09. i 59/12.). Odbijanje davanja podataka, davanje nepotpunih i netočnih podataka ili nedavanje podataka u propisanom roku povlači kaznene odredbe iz članaka 69. i 70. navedenog zakona.

Podaci koje dajete u ovom izvještaju koristit će se isključivo za statističke svrhe i neće se objavljivati kao pojedinačni.

Vrsta  
posla

2 3 3 1 (4)

Razdoblje

0 1 (6)

Godina

2 0 1 4 (8)

(Ispunjava DZS)

(14)

Ime visokog učilišta \_\_\_\_\_ (17)

Sveučilište/veleučilište/visoka škola u \_\_\_\_\_ (20)

Odjel \_\_\_\_\_ (23)

Smjer \_\_\_\_\_ (25)

Vrsta studija (zaokružite jednu šifru uz odgovor)

Prema starom programu

stručni dodiplomski studij ..... 1 ]  
sveučilišni dodiplomski studij ..... 2 ]

Prema bolonjskom programu

stručni studij ..... 3 ]  
specijalistički diplomski stručni studij ..... 4 ] (26)  
sveučilišni preddiplomski studij ..... 5 ]  
sveučilišni diplomski studij ..... 6 ]  
integrirani preddiplomski i diplomski studij ..... 7 ]

KOJE STE SE GODINE UPISALI NA OVU VRSTU STUDIJA \_\_\_\_\_ (30)

Prema jednoj od navedenih vrsta studija u prethodnom pitanju

Jeste li diplomirali/završili studij

od upisa do diplomiranja/završetka studija na ovome visokom učilištu ..... 1 ]  
kao razlikovnu godinu ..... 2 ] (32)  
prijelaz s drugog fakulteta ..... 3 ]

Ako ste prethodno diplomirali/završili studij na nekom drugom visokom učilištu upišite:

NA KOJEMU VISOKOM UČILIŠTU \_\_\_\_\_ (35)

KOJE GODINE \_\_\_\_\_ (39)

U KOJOJ DRŽAVI \_\_\_\_\_ (42)

1. IME I PREZIME \_\_\_\_\_

2. SPOL (zaokružite šifru uz odgovor)

muški ..... 1 ] (45)  
ženski ..... 2 ]

3. GODINA ROĐENJA (posljednje dvije znamenke upišite u kućicu) \_\_\_\_\_ | 1 | 9 | (49)

OKRENITE!

ŠV-50

2

## 4. MJESTO ROĐENJA, GRAD/OPĆINA, ŽUPANIJA, DRŽAVA (rođeni u inozemstvu upisuju ime strane države)

\_\_\_\_\_

## 5. PREBIVALIŠTE (mjesto stalnog stanovanja)

Naselje \_\_\_\_\_ (55)

Grad/općina \_\_\_\_\_

Županija \_\_\_\_\_

Država \_\_\_\_\_ (58)

6. DRŽAVLJANSTVO (hrvatsko ili strano i koje) \_\_\_\_\_ (61)

7. NARODNOST \_\_\_\_\_ (63)

## 8. NAČIN STUDIRANJA (zaokružite jednu šifru uz odgovor)

- redoviti (uz potpunu subvenciju troškova školarine) ..... 1
- redoviti (sam plaća djelomično ili u cijelosti školarinu) ..... 2 (64)
- izvanredni ..... 3

9. U kojoj ste državi završili srednju školu \_\_\_\_\_ (67)

## 10. Jeste li tijekom studija boravili izvan Republike Hrvatske na nekom studijskom programu ili stručnom usavršavanju (uključujući stručnu praksu) koji je trajao tri ili više mjeseci ili ste na njemu stekli 15 ECTS bodova

da ..... 1

ne ..... 2 (68)

**Ako da**, u sklopu kojeg programa i u kojoj državi:

(ako ste boravili na više studijskih programa, odgovorite samo za onaj koji je najdulje trajao)

EU programi mobilnosti (Erasmus i Erasmus Mundus) ..... 1

Naziv programa \_\_\_\_\_

Drugi međunarodni/nacionalni programi mobilnosti (bilateralni i multilateralni programi) ..... 2 (69)

Naziv programa \_\_\_\_\_

Ostalo ..... 3

Naziv programa \_\_\_\_\_

U kojoj državi \_\_\_\_\_ (72)

Potpis studenta

U \_\_\_\_\_ dana \_\_\_\_\_ 2014.



prilog 12.: Obrazac ŠV-51

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>REPUBLIKA HRVATSKA<br/>DRŽAVNI ZAVOD ZA STATISTIKU</b>   | 10000 Zagreb, Ilica 3<br>Internetske stranice: <a href="http://www.dzs.hr">http://www.dzs.hr</a> | <b>Obrazac ŠV-51</b><br><small>Istraživanje se provodi na temelju Zakona o službenoj statistici (NN, br. 103/03., 75/09. i 59/12.).</small> |
| <b>KONTROLNI POPIS</b><br>ZA STUDENTE KOJI SU DIPLOMIRALI/ZAVRŠILI SVEUČILIŠNI ILI STRUČNI STUDIJ<br>U MJESECU _____ 201__.   |  |   |
| <small>Obveza podnošenja izvještaja temelji se na članku 38. Zakona o službenoj statistici (NN, br. 103/03., 75/09. i 59/12.). Odbijanje davanja podataka, davanje nepotpunih i netočnih podataka ili nedavanje podataka u propisanom roku povlači kaznene odredbe iz članaka 69. i 70. navedenog zakona. Podaci koje dajete u ovom izvještaju koristit će se isključivo za statističke svrhe i neće se objavljivati kao pojedinačni.</small> |  |   |

NAZIV VISOKOG UČILIŠTA \_\_\_\_\_

Adresa visokog učilišta (grad/općina, ulica i broj)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Vrsta studija (zaokružite jedan od odgovora)

Prema starom programu

stručni dodiplomski studij ..... 1  
sveučilišni dodiplomski studij ..... 2

Prema bolonjskom programu

stručni studij ..... 3  
specijalistički diplomski stručni studij ..... 4  
sveučilišni preddiplomski studij ..... 5  
sveučilišni diplomski studij ..... 6  
integrirani preddiplomski i diplomski studij ..... 7

Upute:

Kontrolni popis treba dostaviti Državnom zavodu za statistiku Republike Hrvatske, zajedno sa Statističkim listovima za studente koji su diplomirali/završili sveučilišni ili stručni studij najkasnije do 5. u sljedećem mjesecu, odvojeno za svaku vrstu studija.

Napomena:

Ako je broj diplomiranih studenata mali, Statističke listove dovoljno je dostavljati tromjesečno ili polugodišnje, i to obvezatno do 30. lipnja i 31. prosinca tekuće godine.

| Odjel/odsjek | Studijski program | Ukupno | Redoviti<br>(uz potpunu<br>subvenciju<br>troškova<br>školarine) | Redoviti<br>(sami plaćaju<br>školarinu,<br>djelomično<br>ili u cijelosti) | Izvanredni |
|--------------|-------------------|--------|---|---|------------|
| Ukupno       |                   |        |   |   |            |
|              |                   |        |   |   |            |
|              |                   |        |   |   |            |
|              |                   |        |   |   |            |

**OKRENITE!**

ŠV-51

2

| Odjel/odsjek | Studijski program | Ukupno | Redoviti<br>(uz potpunu<br>subvenciju<br>troškova<br>školarine) | Redoviti<br>(sami plaćaju<br>školarinu,<br>djelomično<br>ili u cijelosti) | Izvanredni |
|--------------|-------------------|--------|---|---|------------|
|              |                   |        |   |   |            |
|              |                   |        |   |   |            |
|              |                   |        |   |   |            |
|              |                   |        |   |   |            |
|              |                   |        |   |   |            |
|              |                   |        |   |   |            |
|              |                   |        |   |   |            |
|              |                   |        |   |   |            |
|              |                   |        |   |   |            |
|              |                   |        |   |   |            |

U \_\_\_\_\_ dana \_\_\_\_\_ 201 \_\_\_\_ .

Podatke unio

Odgovorna osoba

\_\_\_\_\_

(M. P.)

\_\_\_\_\_

prilog 13.: Obrazac zamolba, žalba, pritužba, kritika, pohvala

Sveučilište Sjever  
Sveučilišni centar Varaždin  
104. brigade 3, HR-42000 Varaždin



LIST 1/2

# Zamolba / Žalba / Pritužba / Kritika / Pohvala

## Podnositelj

IME I PREZIME

STUDIJ

GODINA

MATIČNI BROJ

BROJ TELEFONA / MOBITELA

E-MAIL ADRESA

PODNOŠI

Zamolbu

Žalbu

Pritužbu

Kritiku

Pohvalu

NA (ODJEL SVEUČILIŠTA, UPRAVU, NASTAVNIKA,  
POJEDINU SLUŽBU, SLUŽBENU OSOBU)

OBRAZLOŽENJE / KRATKI OPIS

VŽKC

MMI

ZAHTEJEVA SE ODGOVOR

Da

Ne

POTPIS STUDENTA

U VARAŽDINU, DANA

ZAPRIMLJENO U STUDENTSKU REFERADU DANA

PREUZEO

PROSLIJEBENO DANA

PREUZEO

SVEUČILIŠTE  
SJEVER



Sveučilište Sjever  
Sveučilišni centar Varaždin  
104. brigade 3, HR-42000 Varaždin



# Prijava završnog rada

## Definiranje teme završnog rada i povjerenstva

|                      |              |  |
|----------------------|--------------|--|
| ODJEL                |              | Odjel za multimediju, oblikovanje i primjenu |
| PRISTUPNIK           | MATIČNI BROJ |  |
| DATUM                |              |  |
| KOLEGIJ              |              |  |
| NASLOV RADA          |              |  |
| MENTOR               | ZVANJE       |  |
| ČLANOVI POVJERENSTVA |              |  |
|                      | 1.           |  |
|                      | 2.           |  |
|                      | 3.           |  |

## Zadatak završnog rada

|      |
|------|
| BROJ |
| OPIS |

|                |                |
|----------------|----------------|
| ZADATAK URUČEN | POTPIS MENTORA |
|----------------|----------------|



prilog 15.: Zapisnik o završnom ispitu

**Sveučilište Sjever**  
Sveučilišni centar Varaždin  
104. brigade 3, HR-42000 Varaždin

## ZAPISNIK O ZAVRŠNOM ISPITU

br.

Kandidat \_\_\_\_\_, broj iz matične knjige \_\_\_\_\_, upisana akademske godine \_\_\_\_\_ kao \_\_\_\_\_ student Sveučilišta Sjever, Sveučilišni centar Varaždin, **studij** \_\_\_\_\_, položila je sve pojedinačne ispite i obavila sve vježbe kao i stručnu praksu prema Statutu i pravilnicima Sveučilišta Sjever te je dana pred Stručnim povjerenstvom za ocjenu završnog ispita **studija** \_\_\_\_\_, **prvi** put polagala završni ispit i branila završni rad pod naslovom:

Na temelju:

- položenih svih, programom studija propisanih pojedinačnih ispita prema priloženom izvješću
- prosjeka ocjena svih ispita koji iznosi

te općeg znanja pokazanog na završnom ispitu, Stručno povjerenstvo za ocjenu završnog ispita studija Sestrinstvo Sveučilišta Sjever potvrđuje da je pristupnik:

položila sa \_\_\_\_\_ uspjehom završni ispit prema odredbama statuta Sveučilišta Sjever.

Temeljem navedenog, Stručno povjerenstvo za ocjenu završnog ispita studija Sestrinstvo, imenovanoj priznaje stručni naziv te sposobnost i pravo obavljanja poziva

**STRUČNI/A PRVOSTUPNIK/CA  
(BACCALAUREUS/BACCALAUREA)**

U Varaždinu, dana

Članovi Stručnog povjerenstva:

Predsjednik: \_\_\_\_\_

Članovi: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

prilog 16.: Potvrda o završetku studija



Republika Hrvatska  
Sveučilište Sjever

Klasa:  
Ur. broj:  
Varaždin,

Na temelju članka 159. Zakona o općem upravnom postupku  
("Narodne Novine", broj 47/09), izdaje se

# Potvrda

kojom se potvrđuje da je

rođen/a \_\_\_\_\_, završio/la preddiplomski stručni studij  
na Sveučilištu Sjever, dana \_\_\_\_\_ godine, u trajanju od šest semestara i stekla stručni naziv

**stručna prvostupnik/ca (baccalaur/ea)**

te sva prava koja mu/joj pripadaju po propisima.

tajnica Sveučilišta Sjever



prilog 17.: Anketni upitnik za ocjenu zadovoljstva studenata sa studentskom službom

**ANKETNI UPITNIK**

**Anketa za ocjenu zadovoljstva studenta sa studentskom službom**

Poštovane/i,

ovaj upitnik je izrađen za potrebe istraživanja u sklopu diplomskog rada iz kolegija Organizacija i organizacijsko ponašanje, a cilj joj je poboljšanje rada studentske službe.

U obostranom je interesu da napišete svoje mišljenje. Anketa je anonimna i na anketu se ne trebate potpisivati. Ukoliko netko želi može svoje ime i prezime napisati na vrhu ili dnu anketnog listića.

Rezultati ankete koristiti će se za izradu diplomskog rada i objavu u stručnim časopisima.

Unaprijed zahvaljujem na vremenu i strpljenju kod rješavanja upitnika.

Sandra Cvetko, univ.bacc.oec.

**Ispred odgovora stavite oznaku X**

|  |   |
|--|---|
| <b>1. Studirate na studiju:</b>                              | <b>2. Navedite na kojoj ste godini studija:</b> |
| <input type="checkbox"/> Elektrotehnika                      | <input type="checkbox"/> prva                   |
| <input type="checkbox"/> Multimedija, oblikovanje i primjena | <input type="checkbox"/> druga                  |
| <input type="checkbox"/> Proizvodno strojarstvo              | <input type="checkbox"/> treća                  |
| <input type="checkbox"/> Graditeljstvo                       |   |
| <input type="checkbox"/> Tehnička i gospodarska logistika    |   |
| <input type="checkbox"/> Biomedicinske znanosti              |   |

|   |   |
|---|---|
| <b>3. Navedite u kojem statusu studirate:</b> | <b>4. Jeste li zaposleni:</b>                   |
| <input type="checkbox"/> redovito             | <input type="checkbox"/> ne                     |
| <input type="checkbox"/> izvanredno           | <input type="checkbox"/> da, stalni radni odnos |
|   | <input type="checkbox"/> povremeno              |

|  |  |
|--|--|
| <b>5. Na koji način najčešće kontaktirate studentsku službu:</b> | <b>6. Ukoliko kontaktirate e-mail-om koliko dugo čekate da dobijete odgovor na vaš upit:</b> |
| <input type="checkbox"/> osobnim dolaskom                        | <input type="checkbox"/> 1 dan   |
| <input type="checkbox"/> e-mailom                                | <input type="checkbox"/> tri do pet dana   |
| <input type="checkbox"/> telefonom                               | <input type="checkbox"/> od studentske službe ponekad ne dobijem odgovor na upit             |

|  |   |
|--|---|
| <b>7. U studentsku službu dolazite:</b>    | <b>8. Najčešće dolazite u studentsku službu radi:</b> |
| <input type="checkbox"/> jedanput tjedno   | <input type="checkbox"/> pisanja zamolbi              |
| <input type="checkbox"/> više puta tjedno  | <input type="checkbox"/> plaćanja školarine           |
| <input type="checkbox"/> jedanput mjesečno | <input type="checkbox"/> sami upišite razlog: _____   |

|   |   |
|---|---|
| <b>9. Vrijeme zadržavanja u studentskoj službi:</b> | <b>10. Odgovaralo bi vam da studentska služba radi:</b> |
| <input type="checkbox"/> do 5 minuta                | <input type="checkbox"/> od 9:00 - 13:00 sati           |
| <input type="checkbox"/> od 5 - 15 minuta           | <input type="checkbox"/> od 12:00 - 16:00 sati          |
| <input type="checkbox"/> više od 15 minuta          | <input type="checkbox"/> od 13:00 - 17:00 sati          |
|   | <input type="checkbox"/> od 16:00 - 20:00 sati          |
|   | <input type="checkbox"/> sami upišite vrijeme _____     |

**OKRENITE**

**Zaokružiti jedan od ponuđenih odgovora (DA ili NE)**

11. Da li ste zadovoljni komunikacijom sa studentskom službom:

DA

NE

Ako je Vaš odgovor DA, ocijenite Vaše zadovoljstvo:

|                          |                 |
|--------------------------|-----------------|
| <input type="checkbox"/> | oduševljeni     |
| <input type="checkbox"/> | vrlo zadovoljni |
| <input type="checkbox"/> | zadovoljni      |

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

DA

NE

Ako je Vaš odgovor DA, napišite koje?

**Ovaj dio tvrdnji odnosi se na opće zadovoljstvo studenata sa studentskom službom.****Zaokružiti jedan od ponuđenih odgovora (1,2,3,4 ili 5)**

1- izrazito nezadovoljan, 2 - nezadovoljan, 3 - niti zadovoljan niti nezadovoljan,  
4 - zadovoljan, 5 - izrazito zadovoljan

|  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| 13. Susretljivost (ljubaznost) osoblja studentske službe prema studentima  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. Stručnost osoblja studentske službe  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. Zadovoljstvo odgovorom koji dobijete od studentske službe u slučaju potrebe za informacijama u vezi sa bilo kojim segmentom studiranja | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. Zadovoljstvo brzinom obrade zamolbi studenata  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. Zadovoljstvo prostornim uvjetima u kojim se studenati primaju u studentsku službu  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

18. Što biste istaknuli kao **DOBRO** u radu studentske službe:19. Što biste istaknuli kao **LOŠE** u radu studentske službe:

**20. Rangirajte prema Vašem mišljenju utjecajne faktore na efikasnost studentske službe, na način da od njih 18 izdvojite i ocijenite 7 varijabli sa ocjenom 1, 2, 3, 4, 5, 6 i 7, pri čemu 1 označava „opće se ne slažem s navedenom izjavom“, a 7 „izrazito se slažem s navedenom izjavom“:**

|  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> V1 – organizacija rada                          | <input type="checkbox"/> V10 - korištenje elektroničke pošte u komunikaciji |
| <input type="checkbox"/> V2 – zaposlenici u studentskoj službi           | <input type="checkbox"/> V11 - korištenje telefona u komunikaciji           |
| <input type="checkbox"/> V3 – ljubaznost zaposlenika                     | <input type="checkbox"/> V12 - radno vrijeme                                |
| <input type="checkbox"/> V4 – stručnost zaposlenika                      | <input type="checkbox"/> V13 - radni prostor studentske službe              |
| <input type="checkbox"/> V5 – informacijska podrška u studentskoj službi | <input type="checkbox"/> V14 -koordinacija s drugim studentskim službama    |
| <input type="checkbox"/> V6 – kontrola u procesu rada studentske službe  | <input type="checkbox"/> V15 - zadovoljstvo studenata                       |
| <input type="checkbox"/> V7 – rukovođenje radom u studentskoj službi     | <input type="checkbox"/> V16 - odnos studenata                              |
| <input type="checkbox"/> V8 – procedura za rad studentske službe         | <input type="checkbox"/> V17 - suradnja s nastavnicima                      |
| <input type="checkbox"/> V9 – broj studenata koje opslužuje              | <input type="checkbox"/> V18 - suradnja s tajništvom i računovodstvom       |

**ZAHVALJUJEM NA SURADNJI!**

prilog 18.: Anketni upitnik za ocjenu zadovoljstva nastavnika sa studentskom službom

**ANKETNI UPITNIK**

**Anketa za ocjenu zadovoljstva nastavnika sa studentskom službom**

Poštovane/i,

ovaj upitnik je izrađen za potrebe istraživanja u sklopu diplomskog rada iz kolegija Organizacija i organizacijsko ponašanje, a cilj joj je poboljšanje rada studentske službe.

U obostranom je interesu da napišete svoje mišljenje. Anketa je anonimna i na anketu se ne trebate potpisivati. Ukoliko netko želi može svoje ime i prezime napisati na vrhu ili dnu anketnog listića.

Rezultati ankete koristiti će se za izradu diplomskog rada i objavu u stručnim časopisima.

Unaprijed zahvaljujem na vremenu i strpljenju kod rješavanja upitnika.

Sandra Cvetko, univ.bacc.oec.

**Ispred odgovora stavite oznaku X**

|  |  |
|--|--|
| <b>1. Zaposleni ste na Sveučilištu Sjever:</b>   | <b>2. Na koji način najčešće kontaktirate studentsku službu:</b> |
| <input type="checkbox"/> u stalnom radnom odnosu | <input type="checkbox"/> osobnim dolaskom                        |
| <input type="checkbox"/> kao vanjski suradnik    | <input type="checkbox"/> e-mailom                                |
|  | <input type="checkbox"/> telefonom                               |

|  |   |
|--|---|
| <b>3. U studentsku službu dolazite:</b>    | <b>4. Vrijeme zadržavanja u studentskoj službi:</b> |
| <input type="checkbox"/> jedanput tjedno   | <input type="checkbox"/> do 5 minuta                |
| <input type="checkbox"/> više puta tjedno  | <input type="checkbox"/> od 5 - 15 minuta           |
| <input type="checkbox"/> jedanput mjesečno | <input type="checkbox"/> više od 15 minuta          |

|  |  |
|--|--|
| <b>5. Najčešće dolazite u studentsku službu radi:</b>  | <b>6. Odgovaralo bi vam da studentska služba radi:</b> |
| <input type="checkbox"/> printanja ispitnih lista      | <input type="checkbox"/> od 9:00 - 13:00 sati          |
| <input type="checkbox"/> potpisivanja prijavnica       | <input type="checkbox"/> od 12:00 - 16:00 sati         |
| <input type="checkbox"/> sami upišite<br>razlog: _____ | <input type="checkbox"/> od 13:00 - 17:00 sati         |
|  | <input type="checkbox"/> od 16:00 - 20:00 sati         |
|  | <input type="checkbox"/> sami upišite<br>vrijeme _____ |

**Zaokružiti jedan od ponuđenih odgovora (DA ili NE)**

**7. Da li ste zadovoljni komunikacijom sa studentskom**

DA

NE

Ako je Vaš odgovor DA, ocjenite Vaše zadovoljstvo:

|  |
|--|
| <input type="checkbox"/> oduševljeni     |
| <input type="checkbox"/> vrlo zadovoljni |
| <input type="checkbox"/> zadovoljni      |

**8. Da li ste ikada imali pritužbe na usluge studentske**

DA

NE

Ako je Vaš odgovor DA, napišite koje?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**OKRENITE**

**9. Rangirajte prema Vašem mišljenju utjecajne faktore na efikasnost studentske službe, na način da od njih 18 izdvojite i ocijenite 7 varijabli sa ocjenom 1, 2, 3, 4, 5, 6 i 7, pri čemu 1 označava „opće se ne slažem s navedenom izjavom“, a 7 „izrazito se slažem s navedenom izjavom“:**

|  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> V1 – organizacija rada                          | <input type="checkbox"/> V10 - korištenje elektroničke pošte u komunikaciji |
| <input type="checkbox"/> V2 – zaposlenici u studentskoj službi           | <input type="checkbox"/> V11 - korištenje telefona u komunikaciji           |
| <input type="checkbox"/> V3 – ljubaznost zaposlenika                     | <input type="checkbox"/> V12 - radno vrijeme                                |
| <input type="checkbox"/> V4 – stručnost zaposlenika                      | <input type="checkbox"/> V13 - radni prostor studentske službe              |
| <input type="checkbox"/> V5 – informacijska podrška u studentskoj službi | <input type="checkbox"/> V14 -koordinacija s drugim studentskim službama    |
| <input type="checkbox"/> V6 – kontrola u procesu rada studentske službe  | <input type="checkbox"/> V15 - zadovoljstvo studenata                       |
| <input type="checkbox"/> V7 – rukovođenje radom u studentskoj službi     | <input type="checkbox"/> V16 - odnos studenata                              |
| <input type="checkbox"/> V8 – procedura za rad studentske službe         | <input type="checkbox"/> V17 - suradnja s nastavnicima                      |
| <input type="checkbox"/> V9 – broj studenata koje opslužuje              | <input type="checkbox"/> V18 - suradnja s tajništvom i računovodstvom       |

**10. Što biste istaknuli kao DOBRO u radu studentske službe:**

---

---

---

**11. Što biste istaknuli kao LOŠE u radu studentske službe:**

---

---

---

**12. Navedite barem dva prijedloga ili sugestije za poboljšanje rada studentske službe:**

---

---

---

**ZAHVALJUJEM NA SURADNJI!**

Sveučilište  
SjeverSVEUČILIŠTE  
SJEVERIZJAVA O AUTORSTVU  
I  
SUGLASNOST ZA JAVNU OBJAVU

Završni/diplomski rad isključivo je autorsko djelo studenta koji je isti izradio te student odgovara za istinitost, izvornost i ispravnost teksta rada. U radu se ne smiju koristiti dijelovi tuđih radova (knjiga, članaka, doktorskih disertacija, magistarskih radova, izvora s interneta, i drugih izvora) bez navođenja izvora i autora navedenih radova. Svi dijelovi tuđih radova moraju biti pravilno navedeni i citirani. Dijelovi tuđih radova koji nisu pravilno citirani, smatraju se plagijatom, odnosno nezakonitim prisvajanjem tuđeg znanstvenog ili stručnoga rada. Sukladno navedenom studenti su dužni potpisati izjavu o autorstvu rada.

Ja, Sandra Cvetko (ime i prezime) pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključivi autor/ica završnog/diplomskog (obrisati nepotrebno) rada pod naslovom Istraživanje ef. st. sluz. SS, SOUŽ (upisati naslov) te da u navedenom radu nisu na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) korišteni dijelovi tuđih radova.

Student/ica:  
(upisati ime i prezime)

Sandra Cvetko

(vlastoručni potpis)

Sukladno Zakonu o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju završne/diplomske radove sveučilišta su dužna trajno objaviti na javnoj internetskoj bazi sveučilišne knjižnice u sastavu sveučilišta te kopirati u javnu internetsku bazu završnih/diplomskih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice. Završni radovi istovrsnih umjetničkih studija koji se realiziraju kroz umjetnička ostvarenja objavljuju se na odgovarajući način.

Ja, Sandra Cvetko (ime i prezime) neopozivo izjavljujem da sam suglasan/na s javnom objavom završnog/diplomskog (obrisati nepotrebno) rada pod naslovom Istraživanje ef. st. sluz. Sveučilište Sjever, SOUŽ (upisati naslov) čiji sam autor/ica.

Student/ica:  
(upisati ime i prezime)

Sandra Cvetko

(vlastoručni potpis)