

FACELIFT UBYTOVACIEHO PROCESU UNIVERZITY KOMENSKÉHO V BRATISLAVE

Ján Petrik, Peter Kopáč,
Juraj Fojtík, Jakub Chalachán

Centrum informačných technológií Univerzity Komenského v Bratislave

Pridelovanie a poskytovanie ubytovania v ubytovacích zariadeniach Univerzity Komenského je celoročný proces. Pre školu s takou mierou diverzity jednotlivých fakúlt a ubytovacích zariadení ako má UK (13 fakúlt a 8 ubytovacích zariadení) sa jedná o komplikovanú problematiku s mnohými rozdielnymi, navzájom si neraz odporujúcimi požiadavkami. Dve najväčšie zariadenia (Vysokoškolský internát Družba a Vysokoškolské mesto L. Štúra Mlyny) slúžia pre ubytovanie študentov viacerých fakúlt naraz, naplňajú zmluvné záväzky voči zahraničným študentom a poskytujú ubytovaciu kapacitu Vysokej škole múzických umení a Vysokej škole výtvarných umení. Situácia je ďalej komplikovaná tým, že celková ubytovacia kapacita našich zariadení je dlhodobo nedostatočná a pokrýva len cca 70 % objemu žiadostí o ubytovanie.

Pôvodný ubytovací proces bol navrhnutý v roku 2008 bez dostatočne dôkladnej analýzy problematiky. Preto sme v roku 2015 začali pracovať na revízii procesu a s tým súvisiacej tvorbe nového informačného systému na jeho prevádzkovú podporu. Po úspešnom absolvovaní pilotného ročníka prevádzky toto leto by sme sa s vami radi podelili o skúsenosti.

Z celouniverzitného hľadiska leží ťažisko procesu na úkonoch, ktoré je potrebné vykonať pred začiatkom školského roka. Jedná sa o:

- a. Podávanie žiadostí o ubytovanie
- b. Pridelenie bodov na základe kritérií
- c. Spracovanie poradovníkov a rozhodnutie o pridelení lôžka
- d. Výber lôžka na konkrétnej izbe na základe pravidiel
- e. Odovzdanie podkladov na jednotlivé ubytovacie zariadenia

Ako rektorátne pracovisko sme zodpovední za túto časť procesu. Jeho ostatné časti následne prebiehajú v réžii ubytovacích zariadení (UZ) a majú navzájom veľakrát nemalé odlišnosti, podľa rozhodnutí vedenia jednotlivých UZ. Do tejto kategórie spadá samotné obsadenie izby ubytovaným, úhrady bytného, ale aj poskytovanie internetového pripojenia ubytovaným či ďalšie, nadväzujúce služby.

Ubytovací proces trpel pred revíziou niekoľkými zásadnými problémami. Najväčším z nich bola časová náročnosť vyhodnotenia poradovníkov a s tým súvisiace zdržanie vyjadrenia študentovi – súčasní študenti si museli podávať žiadosť o ubytovanie už v apríli, ale rozhodnutie o pridelení ubytovania im bolo odoslané až v polovici augusta. To viedlo k neoptimálnemu výberu izieb a následnému vysokému počtu teoreticky obsadených lôžok, na ktoré však žiadatelia v septembri nenastúpili. Tým sa komplikovala činnosť ubytovacích zariadení a vznikali finančné škody – náhradník, ubytovaný v polovici mesiaca neplatí bytné za celý daný mesiac. Preto sme sa pri revízii sústredili hlavne na skrátenie a zjednodušenie celého procesu – našim hlavným cieľom bolo otvoriť podávanie žiadostí až po doručení dekrétov prijatým uchádzačom o štúdium, teda absolvovať proces v jednotných termínoch pre všetkých a urobiť tak počas dvoch letných mesiacov. Zároveň sme nechceli zhoršiť službu, poskytovanú ubytovaným – na UK sa tradične umožňuje partnerské ubytovanie, medzifakultné ubytovanie

aj tzv. „stabilizácia izby“, teda prednostné právo súčasného obyvateľa izby ostať na nej aj počas nasledujúceho akademického roka. Tieto požiadavky samozrejme výrazne komplikujú celú problematiku.

Niektoré časti procesu sa nám podarilo zásadne zjednodušiť zmenou filozofie:

- Pridelenie ubytovania všetkým prijatým uchádzačom odstránilo nutnosť získavať od fakúlt výsledky prijímacích konaní a bodovať ich pre účely ubytovania
- Zredukované problematiky časovej dostupnosti na kontrolu nárokovateľnosti voči pokrytiu trvalého bydliska Bratislavskou integrovanou dopravou odstránilo nutnosť získavať údaje o vnútroštátnych linkách a vytvárať mapovanie obcí na zástavky
- Pre vytvorenie poradovníkov aktuálnych študentov sa použili tri kritériá bez výnimky: kvalita štúdia (vyjadrená váženým študijným priemerom), sociálna situácia študenta (vyjadrená poberaným sociálnym štipendiom) a mimoštudijné aktivity študenta. Výberom týchto kritérií napĺňa smernica ciele definované v Dlhodobom zámere rozvoja Univerzity Komenského v Bratislave na roky 2014-2024.
- Zavedenie sady pravidiel o strate nároku na ubytovanie pri nesplnení povinností odstránilo väčšinu prípadov, vyžadujúcich ručné úpravy rozdelenia ubytovacej kapacity

Existovali však aj prekážky, ktoré sa nedali odstrániť takto jednoducho. Viackrát sme narazili na časové návaznosti potrebných činností:

- Uchádzač potrebuje na podanie žiadosti svoje univerzitné prihlasovacie údaje, tie však dostáva až na dekréte o prijatí.
- Kvôli nedostatočnej kapacite potrebujeme bodovať žiadateľov podľa študijných výsledkov, tie však nie sú k dispozícii skôr ako týždeň po skončení skúškového obdobia.
- Oznámenia o pridelení ubytovania musia byť doručené s dostatočným predstihom na to, aby bola platba ubytovaného napárovaná a pripísaná na účet UZ predtým, ako sa príde ubytovať.
- Letné mesiace sú jedným z mála období, kedy môžu pracovníci študijných oddelení čerpať dovolenky, akékoľvek činnosti na fakulte preto musia prebehnúť.

Riešenia, ktoré sme sa v niektorých prípadoch rozhodli použiť taktiež vytvorili nové komplikácie. Ako reprezentatívny príklad dobre poslúži vznik konceptu zálohovej platby kaucie prijatých uchádzačov a jeho dôsledky:

Aby sa dalo stihnúť vyhodnotenie žiadostí za týždeň, bolo potrebné zásadne zjednodušiť kritérium vzdialenosti bydliska od školy. Pôvodná smernica bodovala cestovné časy – plný počet bodov sa udeľoval za 120 a viac minút, nula bodov za 45 a menej minút. Pridelenie cestovného času žiadateľovi prebiehalo pomocou PSČ jeho trvalého bydliska. Táto metóda je však veľmi časovo náročná kvôli chybovosti párovania PSČ a zástavok medzimestskej dopravy, ako aj kvôli chybám a nepresnostiam v systéme smerovacích čísel. Analýza dát z predošlých ročníkov ubytovania však viedla k zaujímavému zisteniu: prakticky neexistujú úspešní žiadatelia s nulou bodmi za cestovný čas. Z tohto zistenia vzniklo zásadné zjednodušenie procesu: študenti s trvalým bydliskom pokrytým Bratislavskou integrovanou dopravou nebudú mať nárok na pridelenie ubytovania, všetci ostatní sú si postavení na roveň.

Toto zjednodušenie viedlo k novému problému: usporiadanie žiadostí prijatých uchádzačov. Vzhľadom na rozdielnosť kvality stredných škôl na Slovensku a časovú náročnosť bodovania výsledkov prijímacích pohovorov po tejto zmene neostalo kritérium, podľa ktorého by bolo možné prideliť ubytovanie iba časti prijatých uchádzačov. Logickým krokom teda bolo

prideľovať ubytovanie každému prijatému uchádzačovi, ktorý oň požiada. To však naráža na nový problém: vysoké percento prijatých uchádzačov, ktorí nenastúpia na štúdium.

Každý uchádzač, ktorý si podá žiadosť o ubytovanie, ale nenastúpi na štúdium, by v takomto modeli predstavoval finančnú stratu vo výške 30 – 80 €. Pri cca 2500 prijatých uchádzačoch, žiadajúcich o ubytovanie každý rok, by toto vytvorilo potenciálne neúnosnú stratu. Riešením tohto rizika bolo zavedenie nevratnej 50-eurovej kaucie pre uchádzačov pri podaní záväznej žiadosti. Objavili sa tak samozrejme ďalšie technické problémy súvisiace s párovaním platieb, vykonaných poštovými poukážkami (takéto platby totiž Slovenská pošta zasiela sumárne, pričom zaniká informácia o variabilnom symbole), tie sa však podarilo úspešne vyriešiť. Zavedením tejto kaucie sa nám v konečnom dôsledku nielen podarilo zabrániť nárastu počtu lôžok neobsadených uchádzačmi, dokonca sa podarilo tento počet oproti predchádzajúcemu stavu znížiť o takmer 50%.

Procesné zmeny sa samozrejme museli premietnuť aj do informačného systému, ktorý tento proces podporuje. Paralelne s úpravami legislatívy tak vznikala nová verzia ubytovacieho systému UK. Vývoj bol formovaný dvomi hlavnými cieľmi: skvalitniť mieru podpory pre partnerské a medzifakultné ubytovanie a umožniť kompletne rozubytovanie do kapacity samotnými žiadateľmi.

Partnerské a medzifakultné ubytovanie sú dve služby, ktoré sú pri ubytovacom procese veľkou komplikáciou. Štandardom je totiž deliť ubytovaciu kapacitu na disjunktné oblasti pre jednotlivé fakulty, pričom každá bunka je obsadená buď iba mužmi, alebo iba ženami. Toto umožňuje decentralizované plnenie kapacít a minimalizáciu neobsaditeľných miest.

Medzifakultné ubytovanie umožňuje spolubývanie dvoch alebo viacerých ubytovaných rovnakého pohlavia, ale z rôznych fakúlt. Táto možnosť situáciu komplikuje hlavne pri dodržiavaní vyčlenených kapacít pre jednotlivé fakulty a kontrole ich priebežného plnenia.

Situácia pri partnerskom ubytovaní (a do menšej miery pri zmiešaných bunkách) je navyše skomplikovaná o potrebu udeľovania súhlasu s ubytovaním na zmiešanej bunke. Nakoľko izby v jednej bunke majú spoločné sociálne zariadenia, považujeme za nevyhnutné získať od ubytovaného súhlas s výskytom osôb opačného pohlavia v týchto priestoroch. Tieto súhlasy, resp. ich absencia, následne obmedzujú kapacitu, ktorá je žiadateľovi k dispozícii pri výbere izby. Následne môže nastať situácia, kedy pre ubytovaného nie je k dispozícii kapacita, ktorú by mohol obsadiť napriek tomu, že v poradovníku žiadateľov sa umiestnil nad čiarou. Tieto situácie je následne nevyhnutné riešiť dodatočným získaním súhlasu alebo pridelením kapacity z rezervy.

Všetky tieto požiadavky a obmedzenia sa premietli do návrhu rozhrania na výber izby žiadateľom. Žiadatelia sú do rozhrania vpúšťaní po skupinách, zodpovedajúcich ich relatívnemu umiestneniu sa v poradovníku svojej fakulty. Keďže UK má k dispozícii kapacitu veľmi rozdielnej kvality (jedno- až trojlôžkové izby, čerstvo rekonštruované až v takmer havarijnom stave, s internetovým pripojením aj bez), toto rozdelenie do skupín slúži na zvýhodnenie žiadateľov s lepšími študijnými výsledkami. Žiadateľom, ktorí bývali v UZ aj minulý rok je ponúknutá možnosť ostať na tej istej izbe – ubytovaný si tak vytvára vzťah k pridelennej kapacite a má tendenciu sa k izbe správať ohľadupľnejšie, priam ju aj na vlastné náklady zveľadovať.

Po umožnení vstupu na základe skupiny žiadateľa mu rozhranie systému prezentuje grafický náhľad ubytovacej kapacity. V rozhraní má žiadateľ možnosť filtrovať ponuku izieb na základe svojich požiadaviek, následne sú mu ponúknuté iba tie objekty (resp. poschodia v nich), kde má jeho fakulta ešte voľné vyhovujúce kapacity. Pri zobrazení konkrétneho poschodia žiadateľ vidí grafické zobrazenie poschodia, vrátane umiestnenia výťahu, schodov a pod. Ku každej izbe

je k dispozícii informácia o jej obsadenosti, dostupnosti resp. príčiny nedostupnosti a mesačná cena bytného. Kliknutím na konkrétnu izbu môže pre seba žiadateľ vytvoriť rezerváciu.

Žiadateľské rozhranie ubytovacieho systému taktiež poskytuje funkčnosť poverenia – nástroj, ktorým môže žiadateľ výber svojej konkrétnej izby delegovať na iného žiadateľa, ak s tým tento súhlasí. Pomocou tohto nástroja sa jednak riešia požiadavky na konkrétneho spolubývajúceho (žiadateľ, na ktorého bol takto delegovaný výber izby pre iného žiadateľa má pri vytváraní rezervácie možnosť rovno vytvoriť rezerváciu aj pre iné osoby, ktoré ho delegovali), jednak sa ním zmiernuje drastickosť dopadu tesného harmonogramu – každá skupina má iba jeden deň na výber izby. Aj napriek pripravenosti systému na použitie cez mobilné prehliadače by toto mohlo spôsobiť problémy počas letných mesiacov, preto je dopredu známy konkrétny harmonogram vpúšťania skupín žiadateľov do systému a ponúkaná možnosť výber delegovať.

Nová smernica má 14 strán čistého textu. Na jej tvorbe sa pod vedením prorektora pre študijné veci podieľali pracovníci Centra informačných technológií, členovia Ubytovacej komisie, zástupca akademického senátu, zástupcovia ubytovacích zariadení a zástupca Centra pre podporu študentov so špecifickými potrebami. Jej súčasťou je každoročne vydávaný harmonogram, ktorý podrobne definuje celý proces pre aktuálny akademický rok. Prvý rok prevádzky samozrejme odhalil priestor na zlepšenie, ale základná filozofia novej smernice sa v praxi veľmi osvedčila:

1. Proces je jednoduchší, kratší a kvalitnejší.
2. Máme v prevádzke nový informačný systém na podporu celého procesu, ktorý sa kvalitou používateľského zážitku vyrovná komerčnému štandardu
3. Zlepšila sa obsadenosť UZ a zároveň majú ich pracovníci viac časového priestoru na prípravu ubytovania v novom akademickom roku.

Celkovo môžeme konštatovať, že ciele, ktoré sme si vytýčili sme dobre zvládli, sú zakotvené v platnej legislatíve UK a prenesené do praxe v plnom rozsahu.