

**WYNIKI BADANIA JAKOŚCI OBSŁUGI ADMINISTRACYJNEJ STUDENTÓW
INSTYTUTU PEDAGOGICZNEGO**

Badania zostały przeprowadzone 2019 r. zgodnie z Procedurą nr 6 USZJK. Badaniami objęto łącznie 193 studentów, w tym 177 z kierunku Pedagogika oraz 16 z kierunku Edukacja artystyczna w zakresie plastycznych. Ankiety wypełniali studenci każdego roku i każdej formy studiów.

Studenci wypełniali ankietę, w której w skali od 0-3 (0-oznaczało ocenę negatywną, a 3 ocenę bardzo dobrą) oceniali jakość obsługi ze strony pracowników sekretariatu oraz rektoratu. W ankiecie wzięto pod uwagę 5 kryteriów, które zostały przedstawione w tabelach nr 1 i 2 razem ze średnimi wynikami, jakie uzyskali pracownicy.

Tab. 1. Wyniki badania dotyczącego oceny jakości pracy sekretariatu

Kryteria oceny	Pedagogik studia I stopnia		Pedagogika studia II stopnia		Edukacja artystyczna w zakresie sztuk plastycznych	Średnia
	studia stacjonarne	studia niestacjonarne	studia stacjonarne	studia niestacjonarne	studia stacjonarne	
1. uprzejmość i życzliwość	1,65	2,75	2,4	2,6	2,4	2,4
2. rzetelność przekazywanych informacji	1,42	2,75	2,2	2,5	2,2	2,2
3. komunikatywność	1,63	2,75	2,5	2,4	2,3	2,3
4. terminowość załatwiania spraw	1,43	2,42	2,2	2,4	2,0	2,0
5. kompetencje (w sprawach należących do sekretariatu)	1,62	2,83	2,4	2,6	2,1	2,3

Tab. 2. Wyniki badania dotyczącego jakości pracy rektoratu

Kryteria oceny	Pedagogika studia I stopnia		Pedagogika studia II stopnia		Edukacja artystyczna w zakresie sztuk plastycznych	Średnia
	studia stacjonarne	studia niestacjonarne	studia stacjonarne	studia niestacjonarne	studia stacjonarne	
1. uprzejmość i życzliwość	2,4	2,81	2,5	2,45	2,72	2,6
2. rzetelność przekazywanych informacji	2,28	2,64	2,6	2,8	2,7	2,6
3. komunikatywność	2,4	2,83	2,5	2,83	2,7	2,7
4. terminowość załatwiania spraw	2,28	2,8	2,4	2,55	2,7	2,6
5. kompetencje (w sprawach należących do sekretariatu)	2,3	2,8	2,6	2,45	2,5	2,5
Średnia:						2,6

Z danych ilościowych przedstawionych w tabeli 2 wynika, że najslabiej pracę sekretariatu oceniają studenci studiów stacjonarnych. Pozostałe grupy studentów oceniają jakość obsługi w przedziale pomiędzy oceną dobrą i bardzo dobrą. Najslabiej wypadło kryterium terminowości – średnia 2,0. Z kolei studenci wysoko oceniają jakość obsługi pracowników rektoratu. We wszystkich kryteriach pracownicy uzyskali wyniki pomiędzy oceną dobrą i bardzo dobrą.

Studenci mieli także możliwość wyrażenia uwag dotyczących pracy sekretariatu i rektoratu. Łącznie zgłoszono 23 uwagi dotyczące godzin otwarcia sekretariatu. Głównie czynili to studenci studiów niestacjonarnych, którzy wnioskowali o otwarcie sekretariatu w piątek do godziny 19.00 a także o to, by sekretariat był czynny w niedzielę. W przypadku rektoratu uwag było 11 – dotyczyły głównie kwestii, że rektorat powinien być otwarty do godziny 17.00-18.00 chociaż w jeden dzień w tygodniu.

Studenci wyrażali także opinie dotyczące terminowości przekazywanych informacji – łącznie zgłoszono ich 40. Dotyczyły przede wszystkim problemu, że studenci za późno są informowani o odwołanych zajęciach.

Dyrekcja przekazała szczegółowe wyniki pracownikom sekretariatu, zwróciła uwagę na zgłaszane przez studentów uwagi dotyczące zwłaszcza terminowości przekazywanych informacji. Nastąpiły także zmiany w przydziale czynności pracowników sekretariatu.