

**WYNIKI BADAŃ OPINII STUDENTÓW NA TEMAT PRACY SEKRETARIATU
INSTYTUTU PEDAGOGICZNEGO**

rok akademicki 2016/2017

Badania zostały przeprowadzone przez członków Instytutowej Komisję ds. Jakości Kształcenia. Badaniami objęto 197 studentów Instytutu Pedagogicznego. Zgodnie z procedurą nr 6 byli to studenci każdego kierunku studiów, czyli edukacji artystycznej w zakresie sztuk plastycznych oraz pedagogiki. W przypadku tego drugiego kierunku uwzględniono także podział na studia stacjonarne i niestacjonarne oraz studia I i II stopnia. Szczegółowy wykaz ilościowy studentów, którzy wypełnili ankietę, został przedstawiony w tabeli nr 1.

Tab. nr 1

Liczba studentów objęta badaniem z podziałem na kierunki, formę i stopień studiów

Liczba studentów			
Rok	Pedagogika		Edukacja artystyczna w zakresie sztuk plastycznych
	studia stacjonarne	studia niestacjonarne	
studia I stopnia			
I rok	21	10	8
II rok	26	12	11
III rok	33	13	8
studia II stopnia			
I rok	15	10	-
II rok	15	15	-
Łączna liczba studentów	110	60	27

Jednym z celów badania było zebranie informacji dotyczących częstotliwości kontaktów studentów Instytutu Pedagogicznego z sekretariatem. Zebrane wyniki przedstawiono w tabeli nr 2. Wynika z nich, że zdecydowana większość studentów kilka razy w ciągu roku akademickiego korzysta z usług sekretariatu, chociaż są jednostki, które nie miały kontaktu z sekretariatem, co wydaje się mało wiarygodne, ze względu na konieczność odbioru lub aktualizacji w sekretariacie podstawowych dokumentów (np. legitymacji studenckiej).

Tab. nr 2

Częstotliwość kontaktów studentów z sekretariatem

	Liczba studentów	
	Pedagogika	Edukacja artystyczna w zakresie sztuk plastycznych
Częstotliwość kontaktu z sekretariatem		
ani razu	3	1
od 1 do 5 razy	87	11
powyżej 6 razy	80	15

Kolejnym celem badania było zebranie opinii studentów na temat pracy sekretariatu. W tabeli nr 3 przedstawione zostały zarówno kryteria (zgodnie z PR-6), które były brane pod uwagę przy ocenie oraz średni wynik uzyskany przez pracowników z podziałem na kierunki studiów. Studenci oceniali pracowników sekretariatu w skali od 0 do 3 – przy czym 0 było najniższą oceną, a 3 najwyższą. Z zebranych danych wynika, że nie ma znaczących różnic w ocenie pracy obsługi administracyjnej pomiędzy studentami kierunku pedagogika a edukacji artystycznej w zakresie sztuk plastycznych. Również w zbliżony sposób studenci ocenili każde z kryteriów, jedynie słabiej została oceniona terminowość załatwiania spraw – opinia studentów edukacji artystycznej w zakresie sztuk plastycznych.

Tab. nr 3
Kryteria i wyniki oceny pracowników sekretariatu

Kryteria oceny pracowników sekretariatu	Średnia ocena		
	Pedagogika	Edukacja artystyczna w zakresie sztuk plastycznych	Ogólnie
uprzejmość i życzliwość	2,44	2,43	2,44
rzetelność przekazywania informacji	2,41	2,5	2,46
komunikatywność	2,47	2,46	2,47
terminowość załatwiania spraw	2,47	2,29	2,38
kompetencje w sprawach należących do sekretariatu	2,5	2,43	2,47

Celem badania było również uzyskanie informacji dotyczących dostosowania godzin otwarcia sekretariatu do potrzeb studentów. Z zebranych danych wynika (tab. nr 4), że sekretariat Instytutu Pedagogicznego jest otwarty w odpowiednich godzinach – takiego zdania jest 165 studentów kierunku pedagogika oraz 26 studentów kierunku edukacja artystyczna w zakresie sztuk plastycznych.

Tab. nr 4
Wyniki oceny dostosowania godzin otwarcia sekretariatu do potrzeb studentów

	Liczba studentów			
	Pedagogika		Edukacja artystyczna w zakresie sztuk plastycznych	
	pozytywna opinia	negatywna opinia	pozytywna opinia	negatywna opinia
dostosowanie godzin otwarcia sekretariatu do potrzeb studentów	165	5	26	1

W badaniu ankietowym zebrano również opinie studentów na temat przekazywania informacji na czas. Większość studentów uważa, że sekretariat dobrze wywiązuje się z zadań w tym zakresie – takiego zdania jest 151 studentów kierunku pedagogika oraz 27 studentów kierunku edukacja artystyczna w zakresie sztuk plastycznych.

Tab. nr 5

Wyniki opinii studentów na temat terminowego przekazywania informacji

	Liczba studentów			
	Pedagogika		Edukacja artystyczna w zakresie sztuk plastycznych	
	pozytywna opinia	negatywna opinia	pozytywna opinia	negatywna opinia
Przekazywanie informacji na czas	151	19	27	-

Wnioski:

1. Studenci dobrze oceniają pracę pracowników sekretariatu Instytutu Pedagogicznego.
2. Studenci nie zgłaszają uwag do godzin otwarcia sekretariatu oraz uważają, że informacje przekazane są na czas.

Zalecenia:

1. W celu pełnego oglądu pracy pracowników sekretariatu warto by było zbadać opinię wykładowców prowadzących zajęcia w Instytucie Pedagogicznym, ponieważ oni również często korzystają z usług sekretariatu.