



UNIWERSYTET
WARSZAWSKI



Samorząd Doktorantów
UNIWERSYTETU WARSZAWSKIEGO

ewaluacja

JAKOŚCI OBSŁUGI STUDENTÓW W SEKRETARIATACH I DZIEKANATACH

Wprowadzenie

Dziekanaty i sekretariaty to ważne miejsca w życiu doktorantów i doktorantek oraz kadry akademickiej. To miejsce, w którym spotykają się niemalże wszyscy członkowie naszej społeczności. Wizyty w dziekanacie mogą kojarzyć się zarówno bardzo dobrze, jak i bardzo źle. Stereotypowo to miejsce, którego należy unikać. Chcemy to zmienić! Zależy nam, aby standard obsługi był na jednolitym, wysokim poziomie na całym Uniwersytecie Warszawskim. W tym celu Prorektor ds. studentów i jakości kształcenia - wspólnie z samorządem studentów i samorządem doktorantów - przygotował badanie, którego celem była ocena poziomu obsługi w dziekanatach i sekretariatach. Jej wyniki pozwoliły nam zdefiniować zadania do zrealizowania w bliższej i dalszej przyszłości. Ich celem jest usprawnienie pracy, a także w razie potrzeby, organizacja wyspecjalizowanych szkoleń dotyczących obsługi procesu kształcenia. To, co ważne, to podwójna perspektywa, z której analizowaliśmy wyniki ankiety: zarówno ogólnouniwersytecka, jak i jednostkowa.

Badanie zostało przeprowadzone w dniach 18 marca - 20 kwietnia 2022 r. za pomocą ankiety online, która została udostępniana w mediach społecznościowych oraz przez uniwersytecki mailing. Wzięło w nim udział 234 doktorantów, z czego 64% stanowili uczestnicy ze szkół doktorskich, a 36% uczestnicy studiów doktoranckich, z czego w tej pierwszej grupie najwięcej stanowili przedstawiciele Szkoły Doktorskiej Nauk Humanistycznych oraz Szkoły Doktorskiej Nauk Ścisłych i Przyrodniczych, a wśród uczestników studiów III stopnia najwięcej stanowią kształcący się, w ramach (kolejno): Wydziału Fizyki, Wydziału Nauk Politycznych i Studiów Międzynarodowych.

Zasadnicze zadowolenie

Doktoranci i doktorantki wskazują na zadowolenie z poziomu obsługi w sekretariatach szkół doktorskich, bądź tych w ich jednostkach, zdecydowanie nie zgadzają się ze stwierdzeniem, że sekretariat kojarzy się z negatywnymi doświadczeniami, ale jednocześnie też podkreślają, że starają się korzystać z pomocy sekretariatu możliwie jak najrzadziej – co potwierdza także pytanie o częstotliwość wizyt – większość (blisko 70%) zagląda tam kilka razy w semestrze, a 16% tylko raz w semestrze. Zadowolenie dotyczy także kwestii związanych z godzinami przyjęć interesantów i jednocześnie podkreślają, że ważne by dziekanaty były czynny w standardowych godzinach, tj. porannych (do 12) oraz popołudniowych (do 16).



Na sekretariat można liczyć

Doktoranci i doktorantki przyznają, że mogą liczyć na adekwatną pomoc w ich sekretariacie, a nawet że, według ich obserwacji, cieszą się dobrą opinią. Być może wynika to też z faktu, że doktoranci przyznają że znają pracowników sekretariatów z imienia i nazwiska i wiedzą w jakiej sprawie mogą się do danej osoby zwrócić. Jednakże doktoranci przyznają, że wolą kontaktować się z sekretariatami, przede wszystkim, telefonicznie i mailowo.

Przed wszystkim podania i legitymacje

Doktoranci, podobnie jak studenci, udają się do sekretariatu przede wszystkim w kwestiach związanych z przedłużaniem legitymacji doktoranckiej i złożenia podania, a także kolejno rozliczenia etapu, złożenia sprawozdania rocznego, rejestracji na zajęcia.

Komunikacja czasem zawodzi

Sporo mankamentów, podobnie jak w przypadku badania grupy studenckiej, doktoranci wskazują w zakresie komunikacji na linii doktorant – sekretariat lub szerzej doktorant – jednostka organizująca kształcenie. Doktoranci zwracają uwagę na rozproszenie źródeł informacji, brak wyczerpującego, jednolitego sposobu informowania o aktualnych i istotnych sprawach dotyczących toku kształcenia. Można także zauważyć sygnały dotyczące informacji, które wzajemnie się wykluczają lub pewne informacje są podawane na “ostatnią chwilę”. Badani zauważają także brak specyficznej wiedzy pracowników sekretariatu na temat kształcenia w szkole doktorskiej – jednak nie obarczając ich winą, czego dowodzą przywołane powyżej wysokie wskaźniki ogólnego zadowolenia z obsługi oraz pozytywne doświadczenia. Zdarzają się także przypadki, które można by opisać jako pracownicy są chętni do pomocy, jednak nie zawsze mają adekwatną, aktualną wiedzę – lub okazuje się, że ich wskazówki nie były właściwe w przypadku danego doktoranta. Oczywiście nie brakuje także jednostkowych przypadków, negatywnych doświadczeń z danym pracownikiem sekcji, którzy są także wymienieni z imienia i nazwiska.

Uwagi doktorantów

Oceniając wyniki ewaluacji poziomu obsługi w dziekanatach i sekretariatach nie należy zapominać o komentarzach, które pozostawiali doktoranci i które umożliwiły im wskazanie i opisanie najważniejszych kwestii. Oto przykładowe komentarze, które dotyczą najczęściej poruszanych tematów (pisownia oryginalna):

1) Pracownicy należałoby uczulić na to, że to ich rolą - a nie doktorantów jak same uważają - jest bieżąca kontrola systemu USOS, a nie wyłącznie we wrześniu przy rozliczaniu roku. Ponadto pracownicy powinny dużo bardziej orientować się w relatywnie nieskomplikowanych przepisach obowiązujących SDNS.

2) Uważam, że poziom komunikacji na przestrzeni 3 lat studiów w SNDH bardzo spadł. Początkowo byliśmy informowani mailowo o przedmiotach koniecznych do zrealizowania, potem te maile ustały. Zarówno brak komunikacji ze strony SDNH jak i bardzo zinstytucjonalizowany, odczłowieczony jej charakter powodują we mnie dużo stresu. Mam poczucie, że nie wiem o wielu ważnych sprawach i że będę musiał pisać specjalnie maile do sekretariatu, by dowiedzieć się, jak np. ma wyglądać koniec moich studiów. SDNH komunikuje się z nami w sposób bardzo oficjalny, stawiając wymagania i rzucając terminy. Doktorat to najważniejsza sprawa w moim życiu i mam często poczucie, że jak zapomnę o jakiejś drobnej sprawie związanej z realizacją tych studiów (np. o szkoleniu BHP czy innej drobnej rzeczy) to zostanie mi uniemożliwione dokończenie doktoratu. Przy i tak wysokim poziomie stresu związanego z podejmowaniem kariery naukowej, uważam, że SDNH powinna być nam przede wszystkim pomocą i ostoją, a nie instytucją wzbudzającą w nas stres i obawy.

3) Szkolenie dla pracowników (szczególnie starszych pań) z zakresu kultury osobistej, szacunku do drugiej osoby, często widać wywyższanie się, uznanie doktoranta za podczłowieka. Obowiązkowe kursy z wrażliwości, jak wspierać psychicznie. Kiedy zgłasza się problemy natury nadużyć przez pracowników, sekretariat w ogóle nie przejmuje się osobą zgłaszającą, wręcz przeciwnie - często jeszcze ją poniższa czy pokazuje, że jest sama winna temu, że padła ofiarą przemocy psychicznej. Często też są problemy z rezerwacją terminów, bo system nie działa, a na przykład trzeba odebrać ważne dokumenty.

4) Pojawiają się niespójności dotyczące możliwości rejestracji na zajęcia, najczęściej jest to kwestia tego, że dziekanaty/sekretariaty jednostek nie są poinformowane w kwestiach dotyczących specyfiki kształcenia w szkołach doktorskich przebudować stronę internetową. Jest ona nieintuicyjna, a informacje na niej są często szczątkowe i trzeba się ciągle logować na usos albo dopytywać się w dziekanacie/sekretariacie/u promotora/wśród studentów. Strona przypomina bloga i jest bardzo źle zorganizowana. Ciągłe przewijają się te same stockowe zdjęcia, przez co jeszcze trudniej się po niej poruszać.

Podsumowanie, rekomendacje, wnioski

Rekomendacje i wnioski są zasadniczo zbliżone do tych poczynionych w przypadku ankiety studenckiej – w jednym i drugim przypadku można zaobserwować ogólne zadowolenie, dostrzeżenie fachowości, gotowości do pomocy danych pracowników, dostrzegalna jest także pozytywna zmiana w podejściu do doktorantów, zwłaszcza w ostatnich latach. Jest to przede wszystkim pozytywny odbiór pracowników – co należy podkreślić, że w wynikach ankiety dominuje pozytywna, a często wyróżniająca ocena pracowników, a nie ocena instytucji, czy ogólnego systemu wsparcia doktorantów.

Wynikiem badania są dwie ogólnouniwersyteckie rekomendacje.

Rekomendacja 1.: Opracowanie ogólnouniwersyteckich wytycznych w zakresie tworzenia i prowadzenia stron internetowych.

Obecnie strony internetowe są wśród 5 najpopularniejszych źródeł informacji dot. organizacji kształcenia. Istotne jest wypracowanie standardów komunikacji z doktorantami, których częścią powinny być wytyczne dot. stron internetowych jednostek. Głównym zarzutem doktorantów, którzy uczestniczyli w badaniu jest brak jednego miejsca, w którym znajdują wszystkie ważne dla nich informacje.

Rekomendacja 2.: Przeprowadzenie szkoleń dla pracowników dziekanatów, w szczególności w zakresie radzenia sobie w trudnych sytuacjach oraz komunikacji.

Obecnie na Uniwersytecie prowadzone są szkolenia z zakresu stosowania ustawy – Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce oraz wewnątrzuniwersyteckich aktów prawnych. Szkolenia te przynoszą efekty, na co wskazują wyniki pokazujące, że większość respondentów uważa, że pracownicy są kompetentni. Z pewnością szkolenia te powinny być kontynuowane. Jednakże kluczowy dla oceny poziomu obsługi jest sposób, w jaki sposób pracownicy dziekanatu radzą sobie w trudnych sytuacjach oraz to, czy potrafią skutecznie się komunikować.