



UNIwersytet  
Warszawski

SAMORZĄD  
STUDENTÓW  
UNIwersytetu  
Warszawskiego



# ewaluacja

JAKOŚCI OBSŁUGI STUDENTÓW W SEKRETARIATACH I DZIEKANATACH

# Wprowadzenie

Dziekanaty i sekretariaty to ważne miejsca w życiu studentów i studentek 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 kwestionariusza ankiety online, który został udostępniany w mediach społecznościowych oraz przez uniwersytecki mailing. W badaniu wzięło w nim udział 1770 studentów oraz 234 doktorantów. Wśród studentów najwięcej respondentów studiuje na 1. lub 3. roku studiów I stopnia. Najczęściej ankietę wypełnili studenci: Wydziału Prawa i Administracji, Wydziału Lingwistyki Stosowanej oraz Wydziału Polonistyki.

## Zadowolenie z obsługi

---

Według 69% respondentów dotychczasowe doświadczenia kontaktu z dziekanatem są pozytywne. Wiąże się z tym fakt, że 59% badanych deklaruje, że może liczyć na otrzymanie adekwatnej pomocy. Natomiast 50% zna imiona i nazwiska pracowników dziekanatu i wie do kogo w danej sprawie może się zwrócić o pomoc.



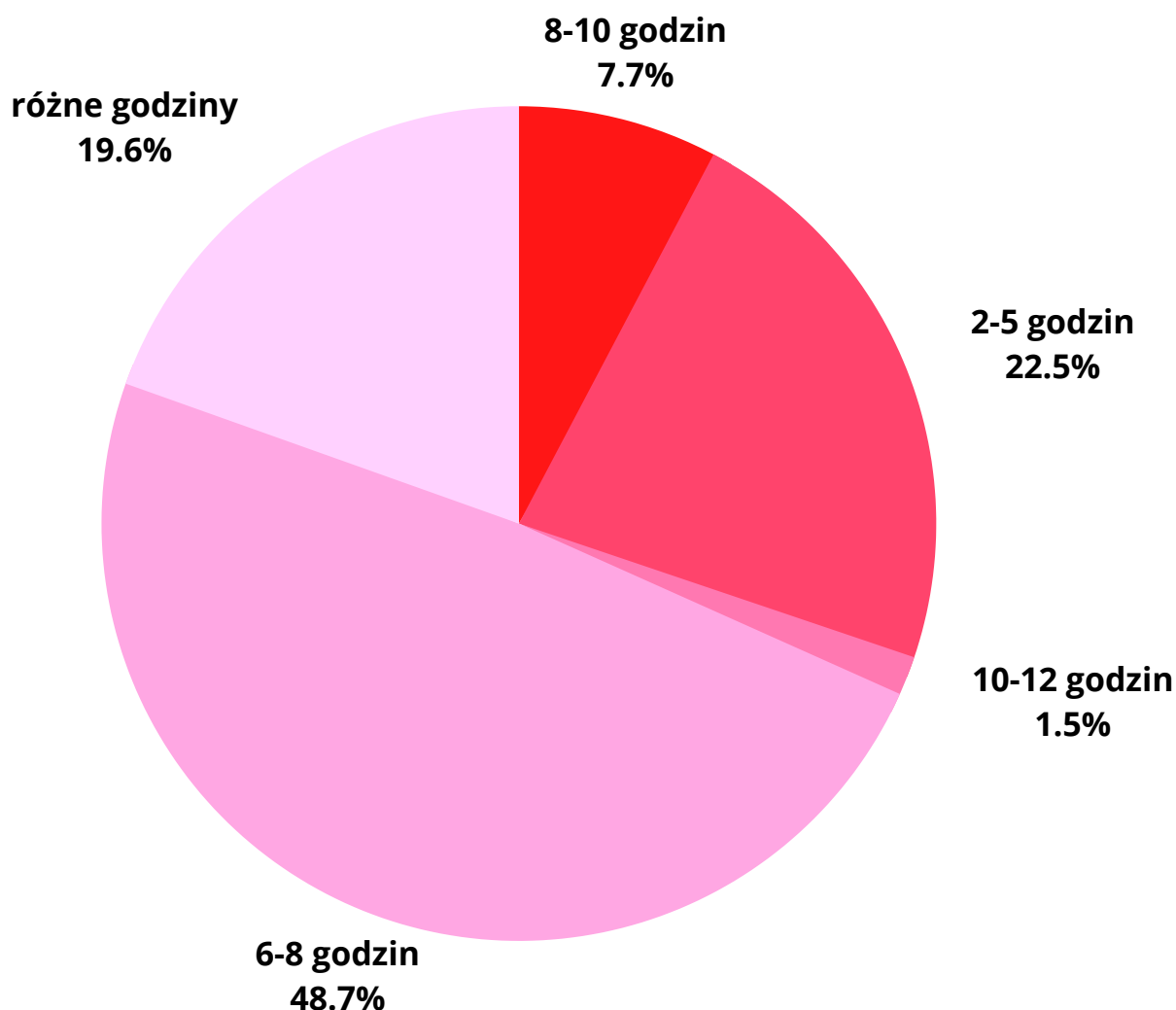
Ankieta pokazała, że dziekanaty i sekretariaty nie są miejscami, które mogą nam przychodzić na myśl, kiedy słyszymy stereotypy. 64% respondentów kontaktuje się z dziekanatem kilka razy w semestrze, najczęściej po to, aby:

- przedłużyć ważność legitymacji,
- wyjaśnić kwestie dot. podpięć przedmiotów,
- złożyć podanie,
- otrzymać zaświadczenie,
- znaleźć pomoc w trudnej sytuacji.

# Godziny otwarcia

Jednym z kluczowych czynników wpływających na poziom satysfakcji studentów obsługiwanych przez dziekanaty i sekretariaty, obok wiedzy i profesjonalizmu pracowników, są godziny otwarcia. Perspektywa każdego studenta jest inna i zależy od wielu czynników, w tym trybu studiowania lub sytuacji zawodowej. Odzwierciedlają to wyniki ankiety, 45% respondentów deklaruje, że godziny pracy dziekanatu są dostosowane do ich potrzeb, 40% deklaruje, że godziny nie są dostosowane do ich potrzeb (5% wskazało, że trudno jest im się wypowiedzieć w tym aspekcie). Nie ma więc drugiego takiego pytania, które by aż tak podzieliło osoby udzielające odpowiedzi.

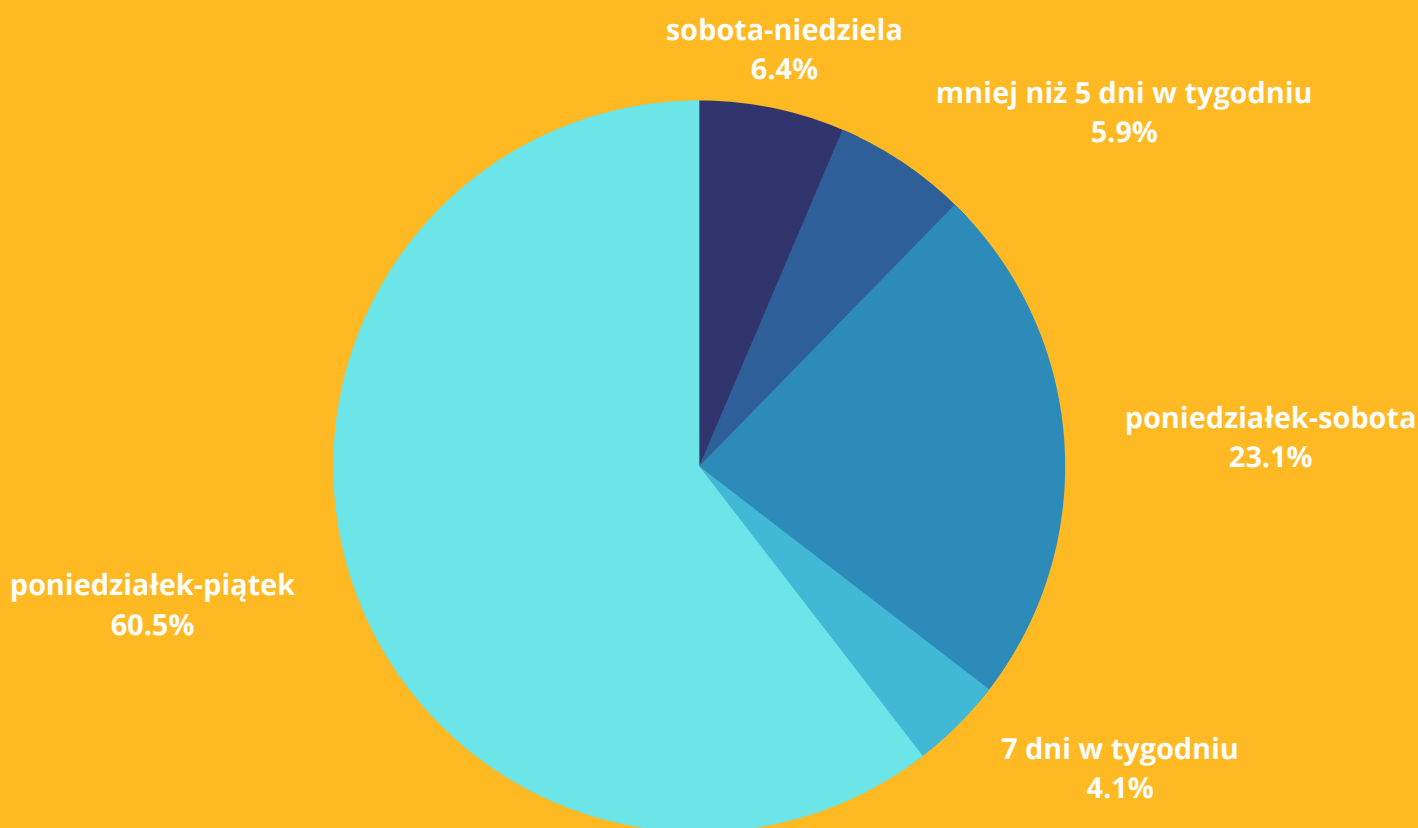
**Ile godzin dziennie według Pana/Pani powinien być otwarty sekretariat/diekanat?**



# Dni tygodnia

Zgodnie z wynikami badania idealny dziekanat powinien być otwarty przez 5 dni w tygodniu (od poniedziałku do piątku) od 6 do 8 godzin. Podejmując jednak decyzje o dniach i godzinach otwarcia dziekanatu należy pamiętać o specyfice kształcenia w danej jednostce dydaktycznej - większa grupa studentów kształcących się w trybie niestacjonarnym oznacza wzrost potrzeby i oczekiwań otwarcia dziekanatu również w weekendy.

## Ile dni w tygodniu według Pana/Pani powinien być otwarty sekretariat/dziekanat?



Oprócz poziomu obsługi, istotna jest również kwestia szeroko pojętego komfortu, który musi i powinien towarzyszyć każdej wizycie w dziekanacie. 66% respondentów deklaruje, że ma poczucie bezpieczeństwa i poufności danych dot. ich sytuacji. Może na to wpływać m.in. to, że według 74% respondentów pracownicy dziekanatu odnoszą się do studentów z szacunkiem i życzliwością.

# Komunikacja dziekanat/sekretariat - student

Skuteczna komunikacja wymaga właściwej formy przekazywania wiedzy oraz jasnego dla wszystkich miejsca, w którym informacje na dany temat powinny się znajdować. Niezależnie od tego, jak dobrze zostanie napisany dany komunikat, będzie on bezużyteczny, jeśli nie trafi do adresatów. 58% respondentów uważa, że jest dobrze poinformowana w zakresie organizacji studiów, 30% nie zgadza się z tym stwierdzeniem, a prawie 13% nie wyraziło swojego zdania. Spośród źródeł informacji najczęściej wymieniano:

- znajomych ze studiów/roku,
- maile wysyłane przez dziekanaty,
- strony internetowe,
- grup studenckich i profili w mediach społecznościowych.

Istotnym aspektem, wymagającym działań naprawczych, jest kwestia związana z szeroko pojętą komunikacją pomiędzy studentami a dziekanatami/sekretariatami, w zakresie istotnych bieżących spraw oraz w istotnych kwestiach związanych z tokiem studiów. Badanie wskazuje tę płaszczyznę jako dostrzegalny mankament organizacji kształcenia, zwłaszcza w pytaniach otwartych, gdzie wśród negatywnych aspektów komunikacji wymienia się:



## **Brak jednego miejsca, w którym publikowane są wszystkie bieżące informacje dotyczące toku studiów**

Dostrzegalne jest "rozdrobienie" źródeł czerpania informacji, przy czym żadne, co podkreślają ankietowani, nie jest wyczerpujące; podawane są także przykłady sytuacji, w których różne źródła informacji wzajemnie się wykluczają.



## **"Bazuję na domysłach innych studentów"; "jesteśmy pozostawieni sami sobie" - w takim tonie opisywane są kwestie związane z zasadami studiowania, kwestiami formalnymi**

Studenci bardzo często w kwestii rejestracji na zajęcia, składania podań, wyjaśniania trudniejszych sytuacji związanych z tokiem studiów bazują przede wszystkim na pomocy koleżanek i kolegów czy ich osobistych doświadczeniach.



## **Studenci podkreślają także brak dostępu do, wydawałoby się, podstawowych informacji o kierunku studiów, jak np. aktualny program studiów, zasady dyplomowania itp.**

Nie zawsze w tym zakresie mogą liczyć na pomoc pracowników sekcji studenckich, którzy często odsyłają studentów do regulaminów, zarządzeń i wytycznych, nie podejmując interpretacji czy wyjaśnienia nurtujących kwestii.

# Podsumowanie, rekomendacje, wnioski

Obraz dziekanatów, który wyłonił się z wyników ankiety, należy określić jako pozytywny. Ich wizerunek psują pojedynczy pracownicy, którzy byli wymieniani z imienia i nazwiska w miejscu na własne uwagi. Warto zaznaczyć, że studenci wskazywali również tych pracowników, którzy wyróżniają się na tle innych pozytywnie. Zarówno w pierwszym, jak i w drugim przypadku przekazano informacje Kierownikom Jednostek Dydaktycznych, aby zweryfikować pojawiające się informacje i wyciągnąć ewentualne konsekwencje oraz docenić wyróżniających się pracowników.

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 studiów. Istotne jest wypracowanie standardów komunikacji ze studentami, których częścią powinny być wytyczne dot. stron internetowych jednostek. Głównym zarzutem studentów, 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 wewnętrznych 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.