

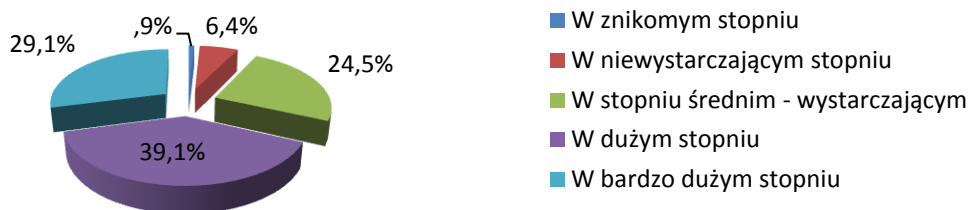
WYNIKI OCENY PRACY DZIEKANATÓW WYDZIAŁU PEDAGOGKI I PSYCHOLOGII przeprowadzonej w czerwcu 2014 roku

Celem ankiety było zebranie opinii studentów na temat funkcjonowania DZIEKANATÓW na poszczególnych wydziałach Uniwersytetu Śląskiego. Pytania przygotowało i ankietę przeprowadziło (on-line) uczelniane Biuro ds. Jakości Kształcenia. W ankiecie wzięło udział **271** studentów WPIPs, w tym: **110** studentów studiów I stopnia (96 pedagogika, 14 pedagogika specjalna), **71** studentów studiów II stopnia (70 pedagogika, 1 pedagogika specjalna), **90** studentów studiów jednolitych magisterskich (psychologia). Poniżej przedstawiono wykresy ilustrujące odpowiedzi udzielone przez powyższe trzy grupy studentów wraz z opisem i interpretacją wyników.

PRACOWNICY DZIEKANATÓW – UPRZEJMOŚĆ

Tą cechą najwyżej ocenili studenci studiów licencjackich (około 7% widzi problem), nieco surowiej studenci studiów II stopnia (ok. 14% niezadowolonych), i najniżej studenci studiów jednolitych – psychologii (23%). Jednak nawet w tej ostatniej grupie ok. 40% osób jest zdecydowanie usatysfakcjonowanych.

Jak oceniasz pracę pracowników dziekanatów w poszczególnych kategoriach? - uprzejmość (I)



Jak oceniasz pracę pracowników dziekanatów w poszczególnych kategoriach? - uprzejmość (II)



Jak oceniasz pracę pracowników dziekanatów w poszczególnych kategoriach? - uprzejmość (jednolite)



PRACOWNICY DZIEKANATÓW – ŻYCZLIWOŚĆ

Oceny życzliwości dokonywane przez studentów pedagogiki (I i II stopnia) są bardzo zbliżone do ocen uprzejmości. Nieco inaczej jest w przypadku ocen studentów psychologii – ok. 30% spostrzega brak życzliwości w działaniach pracownika.

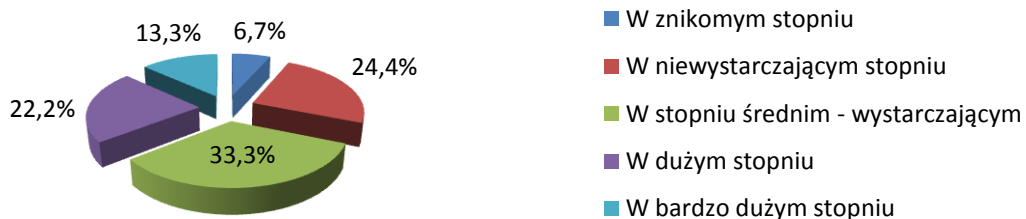
Jak oceniasz pracę pracowników dziekanatów w poszczególnych kategoriach? - życzliwość (I)



Jak oceniasz pracę pracowników dziekanatów w poszczególnych kategoriach? - życzliwość (II)



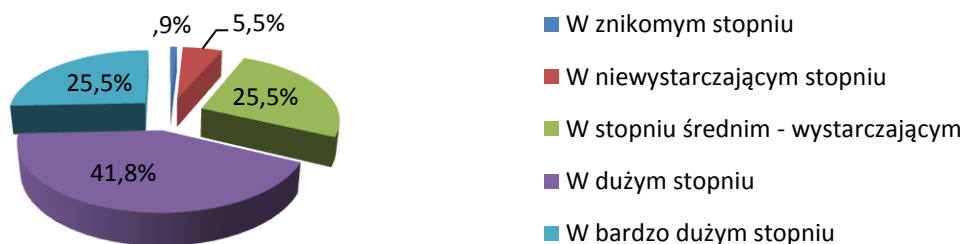
Jak oceniasz pracę pracowników dziekanatów w poszczególnych kategoriach? - życzliwość (jednolite)



PRACOWNICY DZIEKANATÓW – KOMUNIKATYWNOŚĆ

Ponownie najwyżej ocenili pracownika licencjaci (ok. 6% niezadowolonych), natomiast studenci studiów II stopnia (pedagogika) i jednolitych (psychologia) – wykazywali nieco większe niezadowolenie (odpowiednio: ok.18 i 17%). Osób bardzo zadowolonych najwięcej było wśród licencjatów, a najmniej wśród studentów studiów jednolitych.

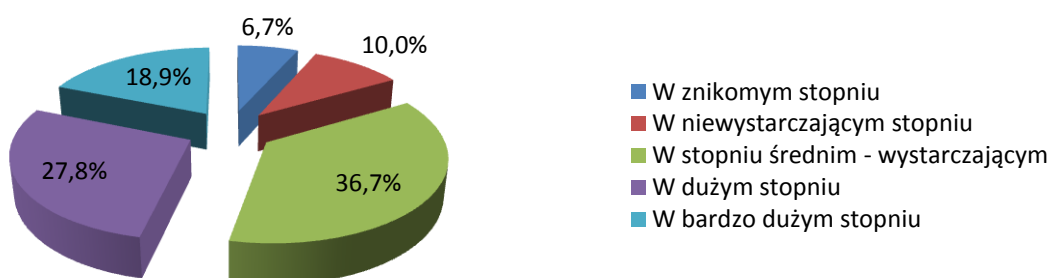
Jak oceniasz pracę pracowników dziekanatów w poszczególnych kategoriach? - komunikatywność (I)



Jak oceniasz pracę pracowników dziekanatów w poszczególnych kategoriach? - komunikatywność (II)



Jak oceniasz pracę pracowników dziekanatów w poszczególnych kategoriach? - komunikatywność (jednolite)



PRACOWNICY DZIEKANATÓW – KOMPETENCJA

Podobnie jak poprzednio, najwyższe są oceny licencjatów.

Jak oceniasz pracę pracowników dziekanatów w poszczególnych kategoriach? - kompetencja (I)



Jak oceniasz pracę pracowników dziekanatów w poszczególnych kategoriach? - kompetencja (II)



Jak oceniasz pracę pracowników dziekanatów w poszczególnych kategoriach? - kompetencja (jednolite)



PRACOWNICY DZIEKANATÓW – RZETELNOŚĆ

Ponownie najwyżej oceniają tę cechę licencjaci (ok. 8% niezadowolonych), nieco lepiej studenci II stopnia (ok. 13% niezadowolonych) oraz studenci studiów jednolitych (ok. 18% niezadowolonych).

Jak oceniasz pracę pracowników dziekanatów w poszczególnych kategoriach? - rzetelność (I)



Jak oceniasz pracę pracowników dziekanatów w poszczególnych kategoriach? - rzetelność (II)



Jak oceniasz pracę pracowników dziekanatów w poszczególnych kategoriach? - rzetelność (jednolite)



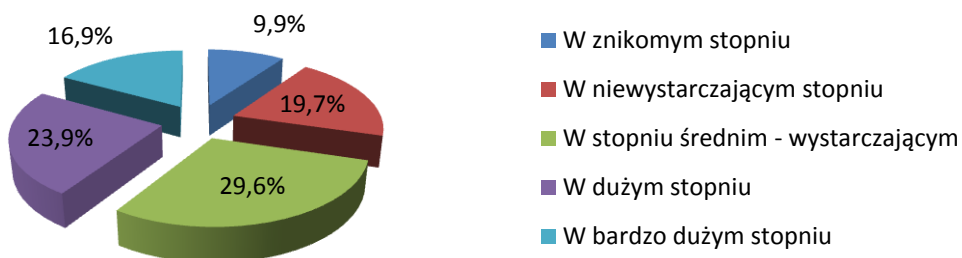
PRACOWNICY DZIEKANATÓW – SPRAWNOŚĆ ORGANIZACYJNA

Sprawność organizacyjną pracowników oceniono surowiej w porównaniu z innymi kryteriami. Niezadowolenie zgłaszało ok. 24% licencjatów, ok. 30% studentów II stopnia i ok. 42% studentów studiów jednolitych.

Jak oceniasz pracę pracowników dziekanatów w poszczególnych kategoriach? - sprawność organizacyjna (I)



Jak oceniasz pracę pracowników dziekanatów w poszczególnych kategoriach? - sprawność organizacyjna (II)



Jak oceniasz pracę pracowników dziekanatów w poszczególnych kategoriach? - sprawność organizacyjna (jednolite)



PRACOWNICY DZIEKANATÓW – DOSTĘPNOŚĆ

Dostępność pracowników dziekanatu otrzymała najniższe noty. Brak satysfakcji zgłasza 39% licencjatów, 57% studentów studiów uzupełniających magisterskich, oraz 57% studentów studiów jednolitych.

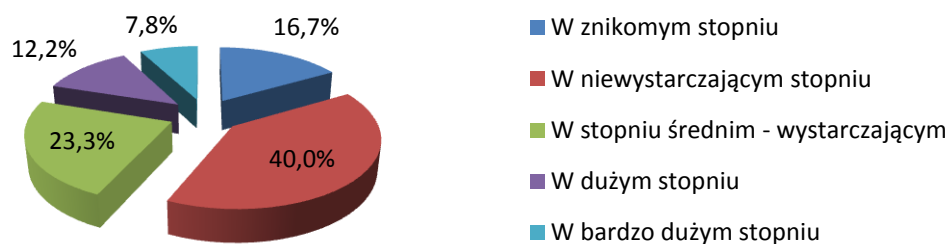
Jak oceniasz pracę pracowników dziekanatów w poszczególnych kategoriach? - dostępność (I)



Jak oceniasz pracę pracowników dziekanatów w poszczególnych kategoriach? - dostępność (II)



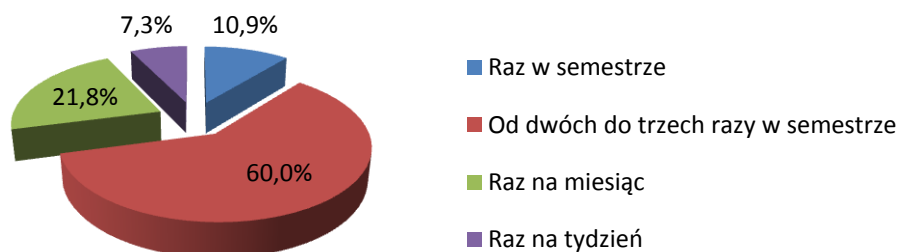
Jak oceniasz pracę pracowników dziekanatów w poszczególnych kategoriach? - dostępność (jednolite)



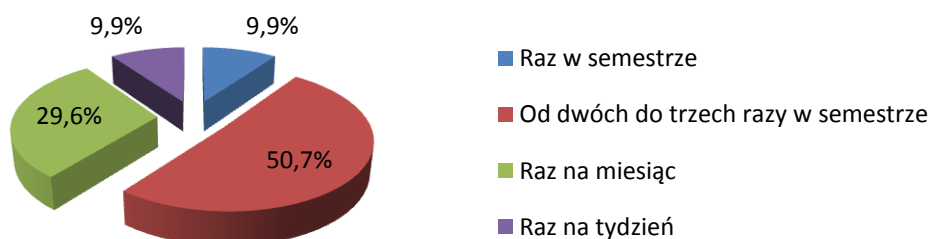
CZĘSTOŚĆ KONTAKTU Z DZIEKANATEM

Około połowa studentów II stopnia oraz ok. 60% pozostałych kontaktuje się z dziekanatem 2-3 razy w semestrze. Ok. 10% studentów pedagogiki deklaruje bardzo częsty kontakt (raz na tydzień).

Jak często kontaktujesz się z dziekanatem? (I)



Jak często kontaktujesz się z dziekanatem? (II)



Jak często kontaktujesz się z dziekanatem? (jednolite)



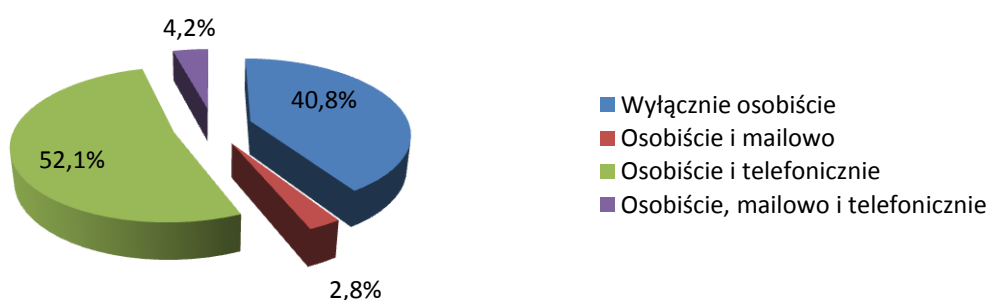
FORMA KONTAKTU Z DZIEKANATEM

Osobista forma kontaktu jest wyraźnie preferowana (być może inne nie są łatwo dostępne). Stosunkowo niewiele osób próbuje (lub: może) załatwiać swoje sprawy na odległość, przy czym preferowany jest kontakt telefoniczny. Najczęściej korzystają z tej formy studenci studiów II stopnia.

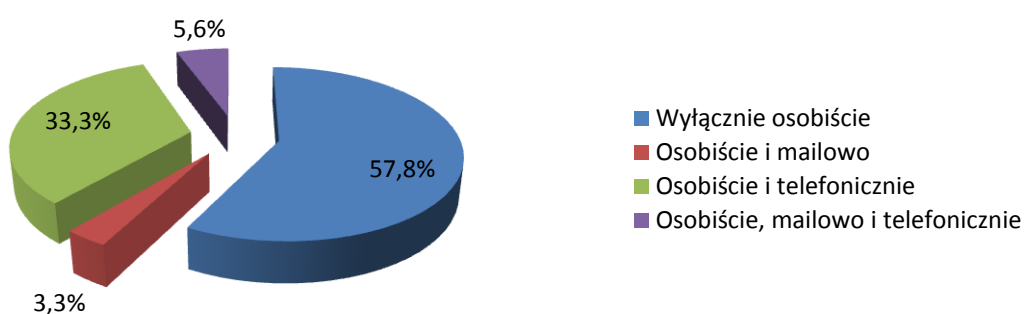
Jak kontaktujesz się z dziekanatem? (I)



Jak kontaktujesz się z dziekanatem? (II)



Jak kontaktujesz się z dziekanatem? (Ijednolite)



PODSUMOWANIE I WNIOSKI

Cechy osobiste pracowników, takie jak uprzejmość, i życzliwość, zdecydowana większość studentów ocenia raczej wysoko. Jeszcze lepiej oceniono komunikatywność i kompetencję oraz rzetelność. Tym nie mniej jest grupa studentów (szczególnie liczna w grupie jednolite magisterskie), która czuje, że traktowana jest nieuprzejmie i niez życzliwie.

Sprawność organizacyjna i dostępność pracowników oceniane są naj słabiej. Tu problem spostrzega, w zależności od grupy, od 24 do 57% studentów.

Duża grupa studentów kontaktuje się z dziekanatem jedynie osobiście. Tak stan rzeczy jest zastanawiający w sytuacji, gdy dostępny jest kontakt mailowy, który wydaje się korzystny zarówno dla pracownika dziekanatu,

jak i dla studenta. Jednak jedynie ok. 3% studentów korzysta z tej metody – prawdopodobnie dlatego, że większość spraw wymaga kontaktu osobistego z pracownikiem dziekanatu.

Propozycje zmian:

Informowanie pracowników zatrudnionych w dziekanatach o tym, jak spostrzegana jest ich praca, które jej aspekty są doceniane, a które wymagają korekty, może być pomocne – może przyczynić się do poprawy obsługi studentów (szczególnie dotyczy to uprzejmości, życzliwości, komunikatywności, kompetencji i rzetelności).

Poprawa organizacji pracy i/lub dostępności pracowników dziekanatów powinna być traktowana jako priorytet. W opiniach dołączonych do ankiety studenci najczęściej zgłaszają zbyt krótki czas pracy dziekanatów, czego skutkami są kolejki. Warto rozważyć, czy części spraw nie da się załatwić telefonicznie lub mailowo.

Wyraźnie widać, że oceny studentów nie są stereotypowe i że w tych samych lub porównywalnych warunkach pracy poszczególne osoby zatrudnione w dziekanatach oceniane są odmiennie. Warto docenić pracę osób ocenianych wyraźnie lepiej (obecnie – studia I stopnia). Z drugiej strony, być może oczekiwania studentów z czasem rosną, co jednak także powinno być brane pod uwagę.

Ankieta niestety nie zawierała informacji na temat tego, jakie są różnice w spostrzeganiu pracy dziekanatów w rozbiciu na studia stacjonarne i niestacjonarne. Ta niedogodność powinna być usunięta w kolejnej edycji ankiety.

Wprowadzone zmiany:

Zostały wydłużone i lepiej dostosowane do oczekiwań godziny otwarcia dziekanatów; nowe godziny zostały zaaprobowane przez samorząd studentów.

Następujące zmiany powinny wpłynąć na poprawę sposobu obsługi studentów w stosunkowo najslabiej ocenianych dziekanatach:

- rotacje kadrowe, które miały miejsce wraz z początkiem r. akad. 2015/2016;
- rozmowy przeprowadzone przez Kierownika Dziekanatu mgr Urszulę Kucharczyk z pracownikami dziekanatów, dotyczące poprawy jakości obsługi;
- udział pracowników dziekanatów w szkoleniu dotyczącym pracy ze studentem „trudnym”, organizowanym przez Urząd Marszałkowski.

Przygotowała:

Dr hab. Irena Pilch
Przewodnicząca WZJK WPiPS