

Raport z wyników ankiety ewaluacyjnej sekretariatu kolegium MISH przeprowadzonej w styczniu 2017

Ankiety wypełniło 45 osób, z czego 24 to kobiety, 21 mężczyźni. Przeważali studenci studiów I stopnia (66%), najmniej odpowiedzi napłynęło od studentów studiów II stopnia (13%). Najwięcej odpowiedzi udzielili studenci I i II roku (33% i 35%).

W większości (51%) studenci uznali godziny otwarcia sekretariatu za dostosowane do potrzeb studentów; jednak duża część respondentów określiła je jako raczej niedostosowane (26,7%). Dlatego też większa część studentów zasugerowała zmianę godzin otwarcia na dłuższe, na przykład do godziny 17 czy 18.

Prawie 80% studentów uważa, że pracownicy sekretariatu są przygotowani merytorycznie do wykonywania swojej pracy. 86% respondentów ocenia pozytywnie proces rozpatrywania podań i organizację pracy sekretariatu, taka sama liczba studentów jest zadowolona ze sprawności sekretariatu w korespondencji e-mailowej. Ponad połowa studentów nie była w stanie odpowiedzieć jednoznacznie na pytanie dotyczące oceny prostudenckiej postawy sekretariatu w interpretacji zapisów zasad studiowania.

80% ankietowanych ma najczęściej do czynienia z mgr Agnieszką Sobótką. Interakcja z pracownikami sekretariatu nie została oceniona ani szczególnie dobrze, ani szczególnie źle – średnia ocen na pięciostopniowej skali, w której 1 oznaczało "ocenię interakcję bardzo źle" a 5 "bardzo dobrze" wyniosła 3,62. Studenci są zadowoleni z merytorycznej strony współpracy i ze skutecznego oraz szybkiego rozwiązywania problemów, ale zwracają również uwagę na nie zawsze przyjazną atmosferę i oschłość komunikacji. Widoczne jest to w niektórych cytatach z ankietowanych, na przykład: "Sprawna organizacja pracy, ale brak miłej atmosfery, albo Pracownicy sekretariatu sprawiają wrażenie, że studenci są dla nich problemem. Zachowanie ich jest nieprzyjazne, mało kontaktowe. Mam wrażenie, że od petentów oczekuje się jak najszybszego wyjścia, a każde pytanie stanowi dla nich utratę cennego czasu". Komentarze dotyczące poszczególnych pracowników i interakcji z nimi brzmią na przykład: "Mgr Sobótka jest niesympatyczna". Bardzo czy "Pani Sobótka często prezentuje 'wyuczoną bezradność' i lubi odsyłać do innych organów na UW, mówiąc, że ona do czegoś nie jest upoważniona. Trzeba się przebić przez jej 'lodową taflę', żeby pomogła w danej sprawie". Jeden z respondentów stwierdził wręcz, że trochę się pracowników sekretariatu boi ("Trochę się ich boję"); inny uważa atmosferę panującą w sekretariacie za wywołującą w studentach niepokój, zwłaszcza w porównaniu z dziekanatami/sekretariatami innych kierunków ("Jako student MISHu miałem okazję poznać wiele sekretariatów i

dziekanatów różnych kierunków. Nasi pracownicy są burkliwi, a wejście do Sekretariatu wzbudza we mnie zawsze niczym nieuzasadniony niepokój"). Jeden ze studentów miał podobne odczucia: "(...)Na pierwszym roku wizyty w sekretariacie należały do najbardziej stresujących elementów studiowania ze względu na skrzywione miny pracowników sekretariatu. Mówiąc szczerze, bałem się niektórych pracowników. Dopiero z czasem zrozumiałem, że okazywane przez nich znudzenie i brak uśmiechu nie zależy ode mnie(..)" Inna z opinii brzmi:

"Pan Krzysztof bardzo cicho mówi i dwukrotnie podczas rozmowy z nim miałam problem ze zrozumieniem tego, co chciał mi przekazać. Zdaję sobie sprawę z tego, że mógł być nieco znudzony (wrzesień, rozliczanie roku), ale wprowadził mnie w zakłopotanie, bo nie mogłam usłyszeć tego, co mówił, nie wiedziałam, czy czegoś brakuje w moich dokumentach czy też właśnie mnie pożegnał grzecznym <<do widzenia>>."

Jeden z respondentów stwierdził, że pracownicy sekretariatu "Z jednej strony są bardzo kompetentni, a z drugiej niezbyt przyjaźnie nastawieni do studentów", co zdaje się być oceną podzielaną przez większość respondentów. Zdarzają się jednak odpowiedzi wskazujące na miłą atmosferę w sekretariacie, na przykład "Pani Sobótka zawsze do rany przyłóż - w każdej sprawie" czy "(...)pani Sobótka jest przemiła, merytoryczna i niesamowicie kontaktowa".

Prawie 70% respondentów nigdy nie korzystało ze skrzynki na podania, dlatego nie potrafią ocenić zasad z jej korzystania. Ankietowani zwrócili uwagę na konieczność pisania e-maila do sekretariatu po wrzuceniu dokumentu do skrzynki, wskazując na zbędność tej zasady.

Studenci oceniają w większości (70%) pozytywnie działalność informacyjną sekretariatu na fanpage'u na Facebooku, wskazując na to, że spełnia swoją rolę, a nawet, że może stanowić wzór dla sekretariatów innych jednostek.

Studenci najczęściej przychodzą do sekretariatu w celu rozliczenia roku, złożenia planów, podbicia legitymacji. Zazwyczaj nie ma problemu z załatwieniem swojej sprawy w sekretariacie, z paroma wyjątkami, takimi jak warunki, rozliczenie kart wykopaliskowych z Instytutu Archeologii (jest to jeden z przykładów podanych przez jednego respondenta) czy zmiana tutora. Inne z niezałatwionych spraw to np. "Dowiedzieć się czy na ponownym wpisie na 3 rok muszę realizować drugą dyscyplinę" czy "Ubezpieczenia, podania o podpięcie"

Niektóre z poruszanych w tym pytaniu spraw nie leżą w gestii sekretariatu, co tłumaczy niemożność ich załatwienia. Wśród sugestii studentów dotyczących pracy sekretariatu znajdowały się między innymi: postulat wywieszenia tabliczki informującej o tym, kto obsługuje dany rok studiów, prośba o zaprzestanie stawiania kropek po tytułach prac wprowadzanych do APD, prośba o więcej uśmiechu i przyjaznego podejścia do studentów.

Ogólnie rzecz biorąc, studenci pozytywnie oceniają merytoryczną stronę współpracy z sekretariatem, wskazując jednak na pewne niedociągnięcia w kwestii interakcji ze studentami i ogólnej atmosfery w sekretariacie panującej. Ważnym wnioskiem płynącym z ankiety jest również potrzeba wydłużenia godzin pracy sekretariatu tak, aby odpowiadały one potrzebom większości studentów.