

Wyniki badań ankietowych dotyczących obsługi studentów przez pracowników administracyjnych



PODSUMOWANIE ROKU AKADEMICKIEGO

2016/2017

Uczelniana Komisja ds. Jakości Kształcenia

Badania ankietowe



Badanie ankietowe dotyczące oceny pracy administracji i pracowników technicznych W Akademii Pomorskiej w Słupsku zostało przeprowadzone po zakończeniu semestru letniego 2016/2017.

Studenci wypełnili ankiety dotyczące oceny pracowników administracyjno-technicznych w swoich instytutach, dziekanatach, pracowników jednostek międzywydziałowych, pracowników Biura ds. Kształcenia i Studentów i pracowników zajmujących się realizacją programu ERASMUS.

Ankieta dotyczyła jakości obsługi studenta przez pracownika, terminowości i kompetencji w załatwianiu spraw, sposobu komunikowania się ze studentami, szacunku, życzliwości i kultury osobistej pracownika.

Łącznie wypełniono 360 ankiet, co stanowi znaczący spadek w stosunku do roku ubiegłego (uprzednio wypełniono 2061 ankiet).

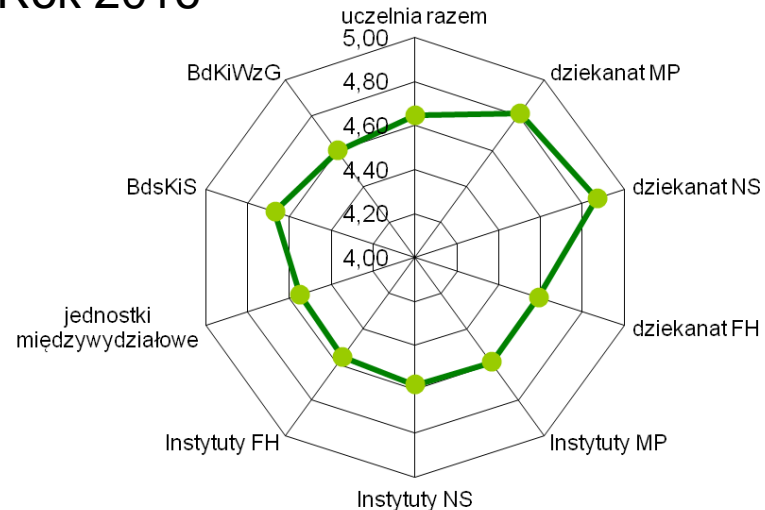
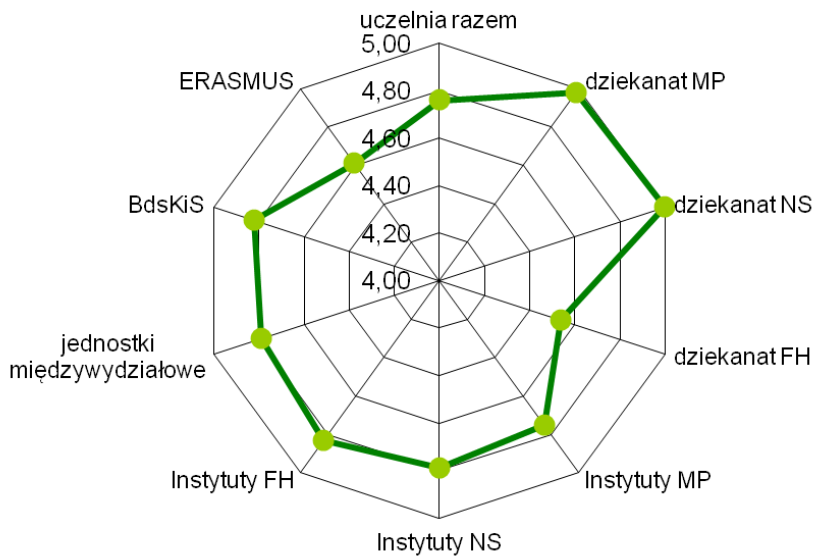
Najchętniej studenci wypełniali ankiety dotyczące pracowników z którymi mieli bezpośredni kontakt w instytutach (od 6 do 9% uprawnionych wypełniło te ankiety). W przypadku pozostałych jednostek (osób, z którymi kontakt studentów był znacznie rzadszy) wielkość próby była średnio na poziomie 2-3%.

Średnia ocen 4,76

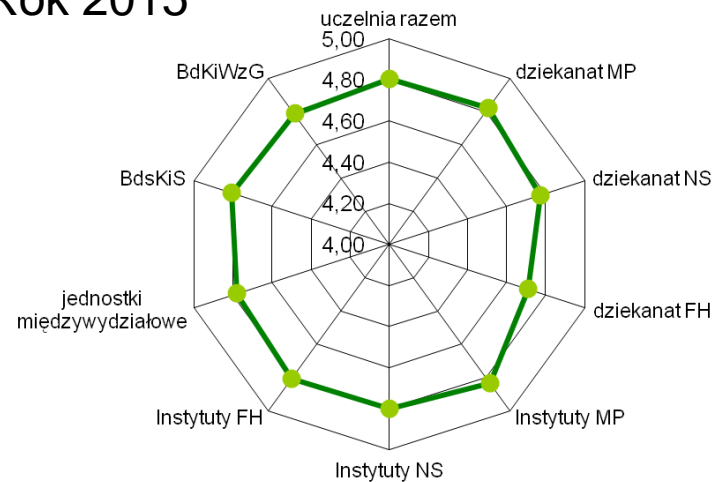


Rok 2016

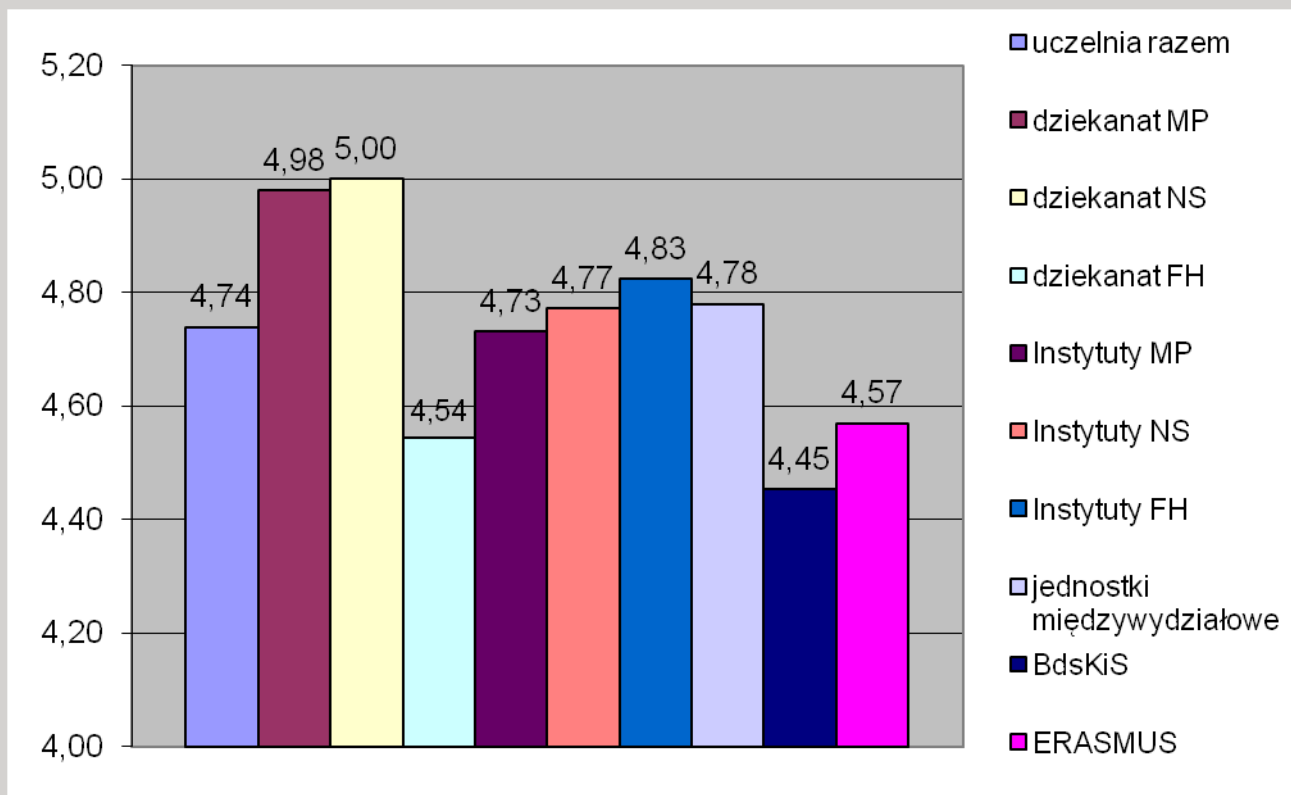
Rok 2017



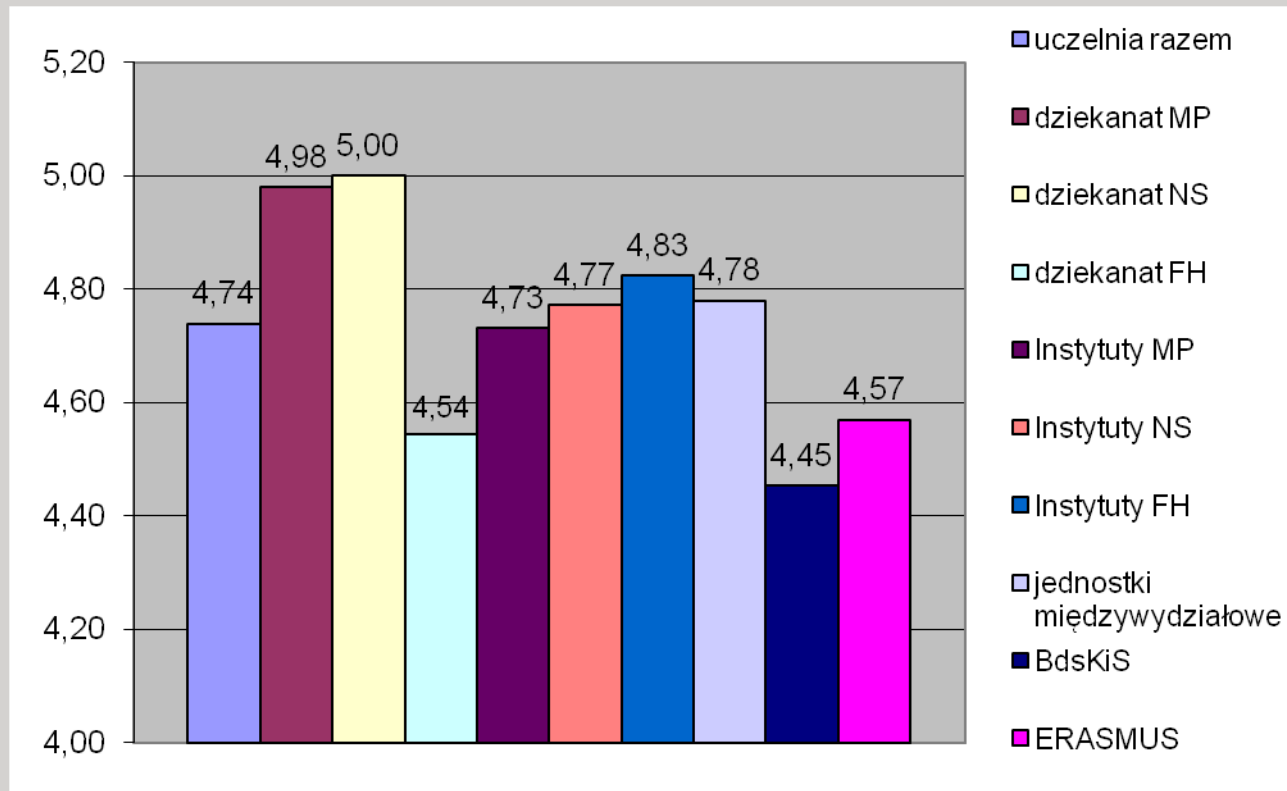
Rok 2015



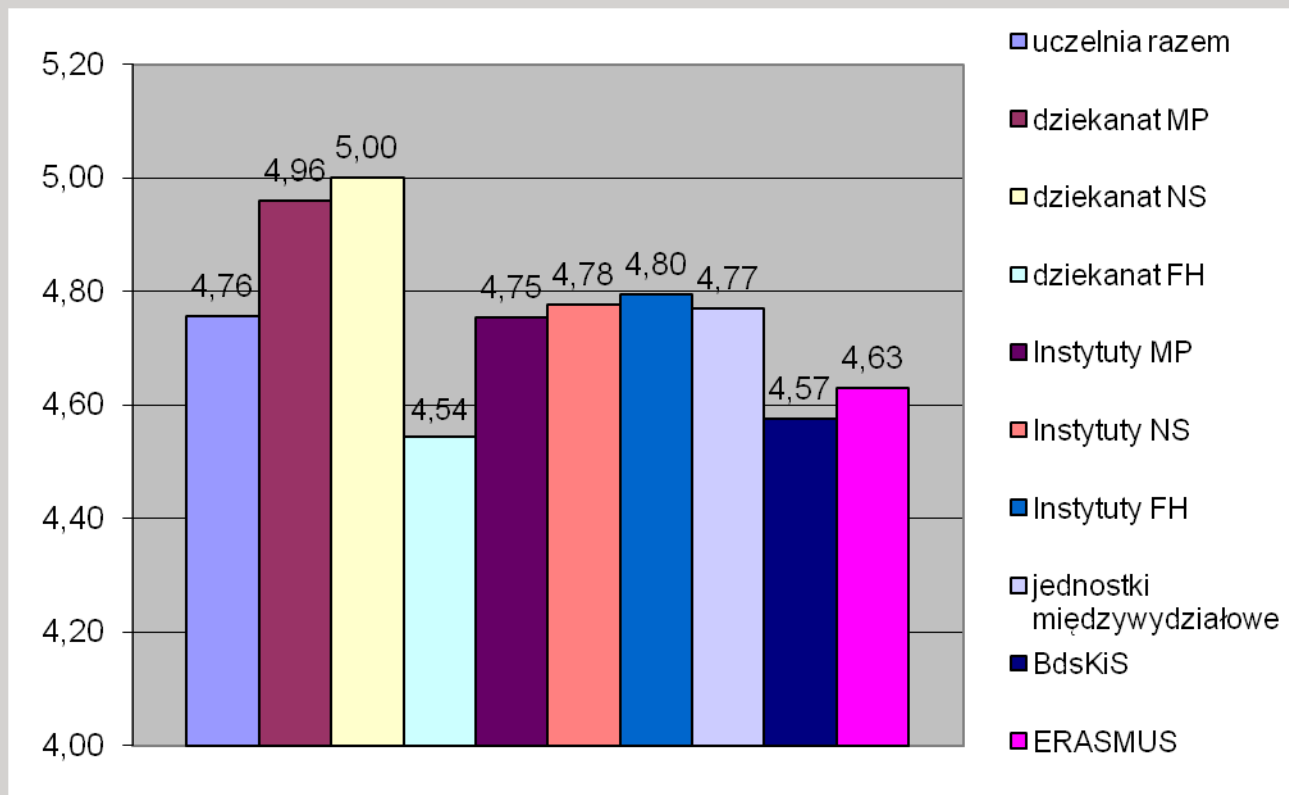
1. Ogólna jakość obsługi studenta przez pracownika



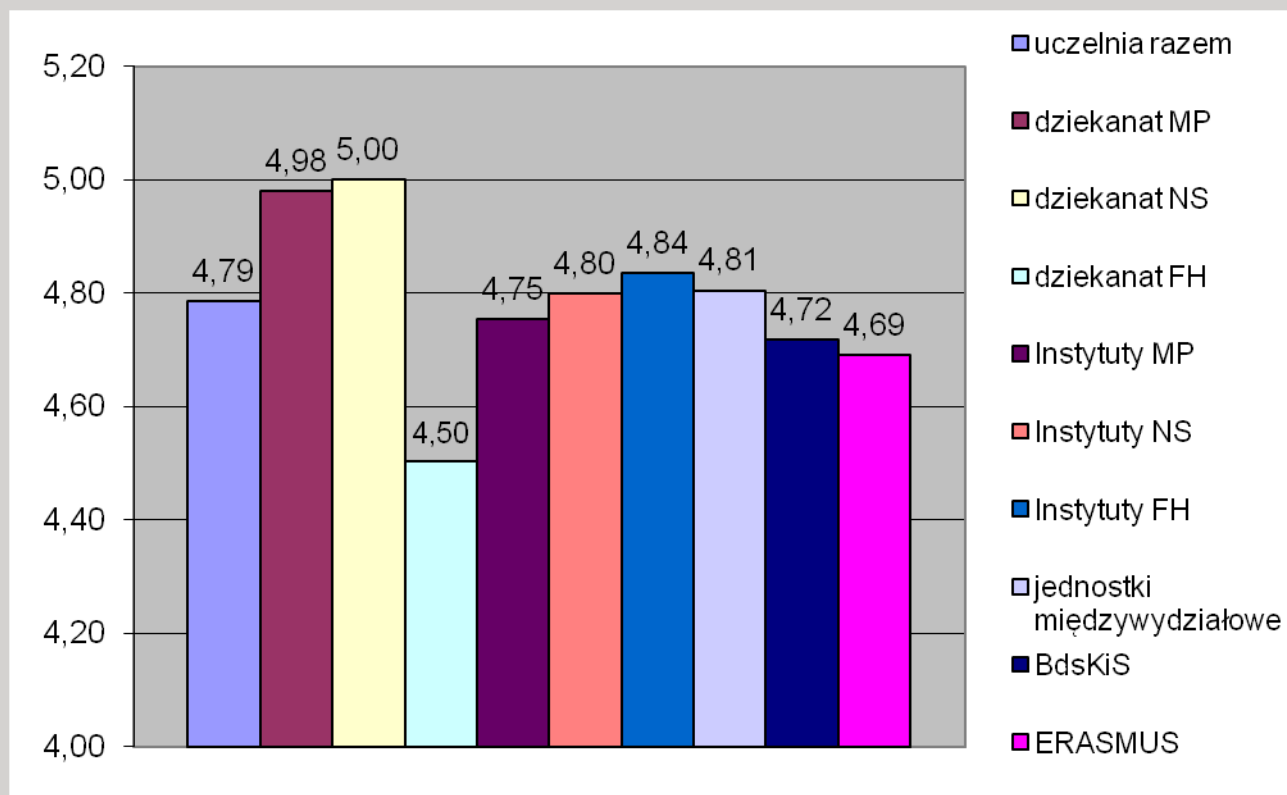
2. Terminowość i konsekwencja w załatwianiu spraw



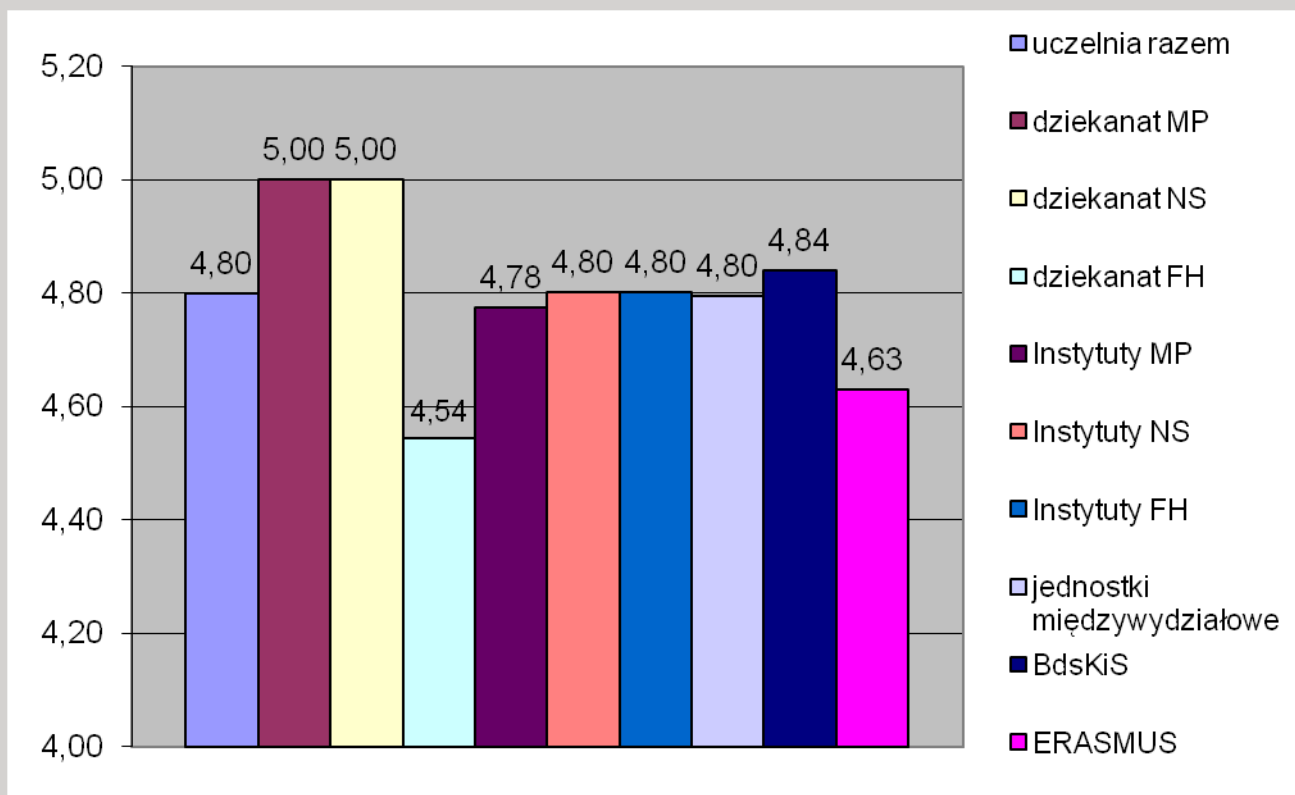
3. Precyzyjny i jasny sposób komunikowania się ze studentami



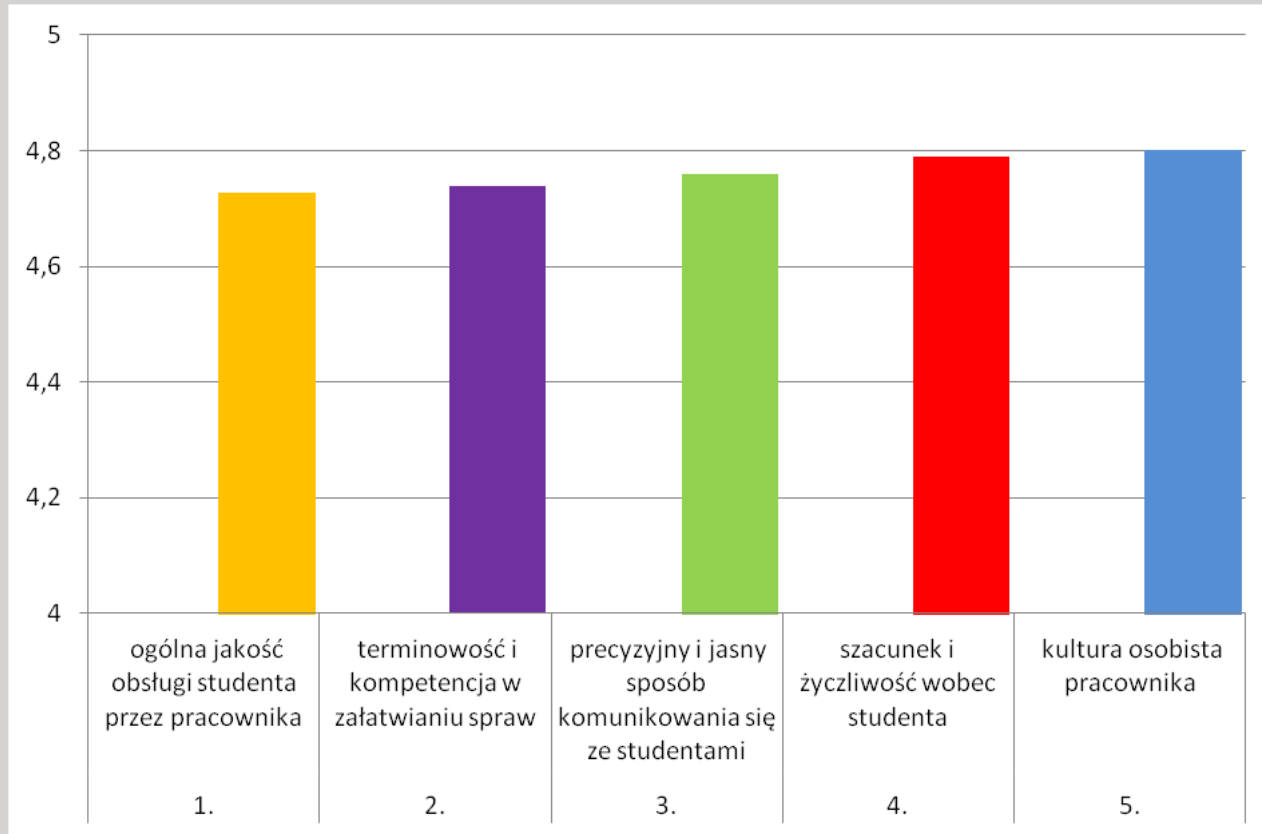
4. Szacunek i życzliwość wobec studenta



5. Kultura osobista pracownika



Ocena administracji Uczelni ogółem 4,76



Podsumowanie



Podobnie jak w roku ubiegłym opinia wyrażona przez studentów na temat administracji świadczy o dobrej jej pracy. Średnia ocen uzyskanych przez wszystkich pracowników w roku 2016/2017 była wyższa niż poprzednio i wyniosła 4,76 (wzrost o 0,12 pkt w stosunku do roku poprzedniego). Prawie wszystkie oceny wystawione przez studentów mieściły się w przedziale 4,5 – 5,0. Niestety wyniki tegorocznej ankiety nie są miarodajne ze względu na małą liczbę wypełnionych przez studentów ankiet.

Komisja wnioskuje o zniesienie obowiązku przeprowadzania tej ankiety corocznie i proponuje uwzględnić ocenę jakości obsługi studentów w ankiecie końcowej dotyczącej warunków studiowania w AP.