

Rezultatele sondajului privind gradul de satisfacție al studenților referitor la calitatea serviciilor de secretariat

Rezultatele sondajului au la bază o anchetă selectivă realizată în rândul studenților. Colectarea datelor s-a făcut pe bază de chestionar. Cele mai importante variabile au fost măsurate pe o scală cu 5 trepte de tipul diferențialei semantice.

Din prelucrarea rezultatelor culese cu ajutorul chestionarului, la care au răspuns 579 de studenți, se desprind următoarele concluzii:

1. 56,83% dintre studenți au declarat ca fiind excelentă sau foarte bună calitatea globală a serviciului prestat de către secretariat, iar 31,61% consideră bună sau satisfăcătoare calitatea acestui serviciu
2. informațiile oferite telefonic de personalul din secretariat au fost apreciate ca fiind foarte clare sau clare de 73,05% din respondenți, 16,93% considerând că necesită clarificări și numai 10,02% le-au considerat ca fiind neclare/evazive;
3. în ceea ce privește promptitudinea rezolvării problemelor de către secretariat în timpul programului stabilit, 62,7% din studenți au evaluat-o ca fiind foarte ridicată sau ridicată, 22,45% au considerat-o satisfăcătoare, iar 14,85% au răspuns că este lipsă de promptitudine sau delăsare;
4. durata de timp necesară soluționării/eliberării actelor de studii solicitate a fost apreciată ca fiind foarte mică sau mică de 54,57% dintre respondenți, în timp ce 19% au considerat-o mare sau foarte mare;
5. 76,68% dintre respondenți au apreciat că reclamațiile referitoare la serviciile prestate au fost tratate de către secretariat cu multă implicare sau cu implicare, și numai 23,32% au considerat ca acestea au fost tratate cu superficialitate sau indiferență;
6. soluționarea problemelor de către personalul din secretariat corespunde așteptărilor celor chestionați în foarte mare măsură și în mare măsură pentru 68,56%, în timp ce pentru 16,06%, soluționarea problemelor este la un nivel scăzut sau nesatisfăcător față de așteptări;
7. 69,08 % din respondenți consideră că pregătirea personalului care se ocupă de solicitările studenților este la un nivel ridicat sau foarte ridicat, dar 11,05% consideră că pregătirea personalului este slabă sau foarte slabă;
8. eficiența rezolvării diverselor cereri (de retragere, ridicare acte de studii, eliberare adeverințe, reînscrisori, etc) este apreciată ca fiind foarte ridicată sau ridicată de 62,53%, în timp ce 14,16% dintre cei chestionați consideră această eficiență ca fiind scăzută sau foarte scăzută
9. personalul din secretariat este apreciat ca fiind disponibil și amabil în intervalul orar alocat studenților de 60,28% din cei chestionați, în timp ce 13,30% consideră ca aceste calități sunt la un nivel nesatisfăcător;
10. programul de lucru al secretariatelor cu studenții este apreciat ca fiind foarte bun sau bun într-o proporție de 56,31%, acceptabil în proporție de 18,13% și insuficient sau inacceptabil în proporție de 25,56%;
11. nivelul calitativ al serviciului furnizat de către secretariatele din cadrul Universității Spiru Haret față de altele similare existente în alte instituții este apreciat ca fiind mult mai bun sau mai bun de 62,01% din respondenți, la fel de bun ca cel din alte instituții de 20,73% și mai slab sau mult mai slab de 17,27%;
12. 58,38% din respondenți consideră că în ansamblu, colaborarea cu personalul din secretariat este excelentă sau foarte bună, dar există 18,65% din respondenți care consideră această colaborare ca fiind slabă sau foarte slabă;
13. gradul de profesionalism al personalului din secretariat este apreciat a fi ridicat sau foarte ridicat de 67,36% din cei chestionați, în timp ce 13,82% consideră acest nivel ca fiind scăzut sau foarte scăzut.

Din sondaj reiese și structura eșantionului care a participat la anchetă în funcție de facultatea la care studenții respondenți sunt înscriși. Astfel, cei mai mulți studenți care au răspuns chestionarului sunt de la Facultatea de Sociologie-Psihologie București (19,52%), Facultatea de Drept și Administrație Publică (10,88%), Facultatea de Medicină veterinară (8,64%) și Facultatea de Contabilitate și Finanțe Râmnicu Vâlcea (8,46%). De asemenea, referitor la anul de studii, cei mai mulți respondenți sunt studenți în anul al III-lea (38,69%) la învățământul cu frecvență (90,16%).