

# Raport końcowy z ogólnouniwersyteckich badań ankietowych oceniających pracę dziekanatu za rok akademicki 2014/2015

## Wprowadzenie

W roku akademickim 2014/2015, zgodnie z *Procedurą ogólnouniwersyteckich badań ankietowych* (WSZJK-U/8), przeprowadzone zostało badanie, mające na celu uzyskanie informacji nt. jakości obsługi w dziekanatach. Swoje opinie wyrażali studenci, doktoranci i słuchacze studiów podyplomowych. Badanie ankietowe, zgodnie z procedurą, zostało przeprowadzone w semestrze zimowym. Badaniem, przeprowadzonym w formie elektronicznej poprzez Wirtualną Uczelnię, zostali objęci wszyscy pracownicy dziekanatów (w nowej edycji badań ankietowych oceniani będą również pozostali pracownicy obsługi administracyjnej Uczelni).

Badania zostały przeprowadzone z zapewnieniem pełnej poufności i dobrowolności. Koordynator badań ankietowych monitorował postęp badań ankietowych w porozumieniu z Pełnomocnikiem Rektora ds. Zapewniania Jakości Kształcenia. Ze względu na niską frekwencję studentów i słuchaczy w badaniu ankietowym na każdym wydziale przeprowadzono kampanie promujące udział w badaniach. Dodatkowo wysłane zostały wiadomości e-mail do studentów, przypominające o uruchomionym procesie ankietyzacji. Ponadto, dnia 11 marca 2015 r. odbyło się spotkanie Koordynatora badań ankietowych i innych członków UKJK z przedstawicielami studentów, w celu omówienia procesu ankietyzacji w Uczelni. Badanie przeprowadzono w okresie od 19 stycznia do 30 kwietnia 2015 r.

Po zakończeniu badania wyniki zostały przekazane do analizy na wydziały. Wnioski z ankietyzacji oraz planowane działania naprawcze będą przedmiotem spotkania z kierownikami dziekanatów, które odbędzie się we wrześniu 2015 r.

Ogółem w badaniach uczestniczyło 2 439 studentów studiów stacjonarnych i niestacjonarnych, doktorantów i słuchaczy studiów podyplomowych. Oznacza to, że udział studentów w badaniu był o 18,53 punktów procentowych niższy w porównaniu z rokiem ubiegłym.

## Metodologia badania

W badaniu zastosowano kwestionariusz ankiety, który stanowi załącznik nr 3 do *Procedury ogólnouniwersyteckich badań ankietowych* (WSZJK-U/8).

Ankieta została skierowana do studentów wszystkich typów i rodzajów studiów. Udział w badaniu był dobrowolny i poufny.

Badanie zostało zrealizowane przy pomocy systemu informatycznego *Uczelnia.XP* z wykorzystaniem Wirtualnej Uczelni, dostępnej dla wszystkich studentów i słuchaczy studiów podyplomowych po zalogowaniu się na indywidualne konto, potwierdzone hasłem studenta. Ocena pracy dziekanatu prowadzona była równoległe z badaniem jakości kształcenia, obejmującym ocenę nauczycieli akademickich i zajęć dydaktycznych.

Kwestionariusz ankiety zawierał 6 pytań. Odpowiedzi udzielano według skali od 2 do 5, przy czym poszczególne oceny oznaczały: (5) - zdecydowanie tak, (4) - raczej tak, (3) - średnio, (2) - raczej nie, (0) - zdecydowanie nie. Po zatwierdzeniu przez ankietowanego wprowadzonych odpowiedzi na pytania ankiety, uczestnik badania nie miał możliwości powrotu do wypełnionej ankiety.

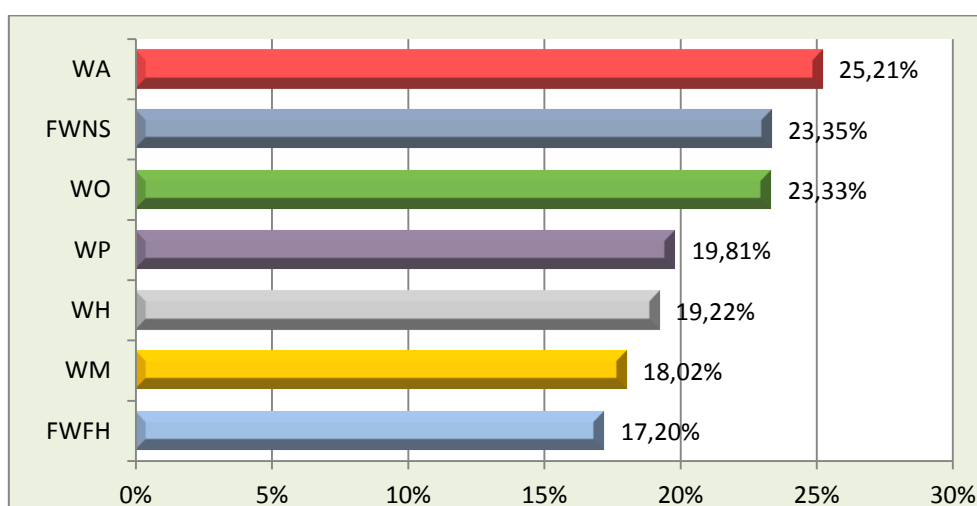
## Analiza wyników ankiety

Raport końcowy został sporządzony w oparciu o dane elektroniczne przekazane przez Koordynatora Zespołu ds. Oceny Jakości Kształcenia. Uzyskane wyniki pogrupowano według średnich ocen otrzymanych przez poszczególne wydziały.

Zastosowane zostały następujące symbole wydziałów:

- FWFH Wydział Filologiczno-Historyczny
- WH Wydział Humanistyczny
- WM Wydział Matematyczno-Przyrodniczy
- WO Wydział Nauk o Zdrowiu
- FWNS Wydział Nauk Społecznych
- WP Wydział Pedagogiczny i Artystyczny
- WA Wydział Zarządzania i Administracji

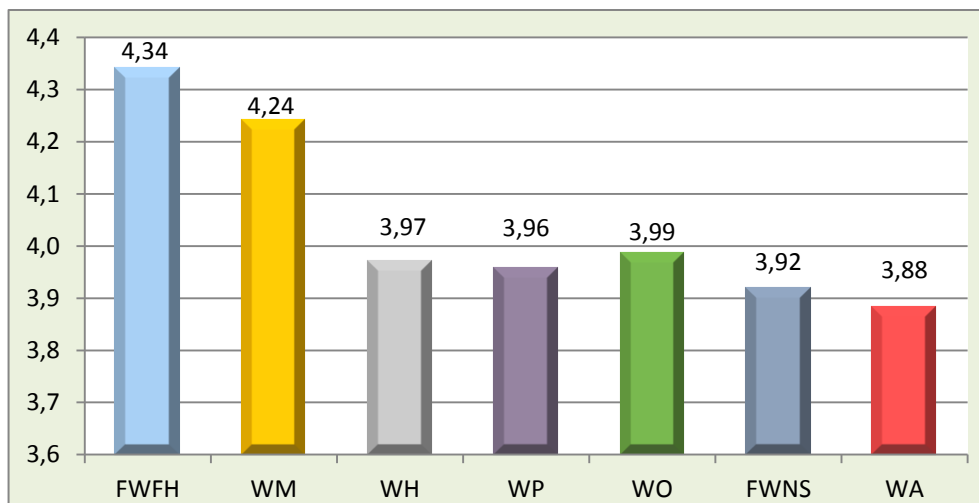
Procentowy udział studentów i słuchaczy z poszczególnych wydziałów w badaniu wyniósł 19,96%. Największy odsetek ankietowanych stanowili studenci i słuchacze Wydziału Zarządzania i Administracji oraz Wydziału Nauk Społecznych, najmniejszy Wydziału Filologiczno-Historycznego (ryc. 1).



Ryc. 1. Procentowy udział studentów i słuchaczy z poszczególnych wydziałów w procesie ankietyzacji

Udział w badaniu (19,96%) był mniejszy w porównaniu z ubiegłym rokiem o 18,75 punktów procentowych (p.p.). Największe różnice we frekwencji w badaniu odnotowano na Wydziale Nauk Społecznych (spadek o 42,31 p.p.), dalej na Wydziale Matematyczno-Przyrodniczym (spadek o 23,19 p.p.) i Wydziale Pedagogicznym i Artystycznym (spadek o 21,98 p.p.). W pozostałych przypadkach frekwencja obniżyła się w granicach od 18,03 p.p. do 3,44 p.p., przy czym najmniejsza różnica w udziale studentów wystąpiła na Wydziale Humanistycznym.

Średnia ocena ogólna pracy dziekanatu wyniosła 4,04, na poszczególnych wydziałach wahała się od 4,34 do 3,88. Najwyższą ocenę wystawili studenci i słuchacze Wydziału Filologiczno-Historycznego i Wydziału Matematyczno-Przyrodniczego (odpowiednio 4,34 i 4,24). Średnia ocena uczestników badania z pozostałych wydziałów nie przekroczyła poziomu 4,00 i wahała się od 3,97 do 3,88) (ryc. 2).

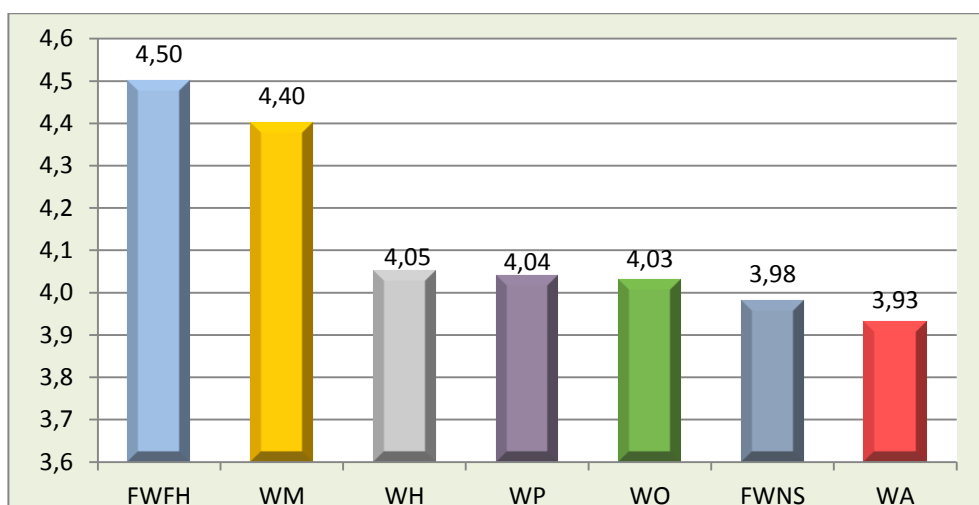


Ryc. 2. Średnia ocena ogólna z pytań na poszczególnych wydziałach

Praca dziekanatu na wszystkich wydziałach została oceniona wyżej niż w ubiegłym roku. Podobnie najwyższe średnie oceny ogólnej uzyskano na Wydziale Filologiczno-Historycznym i Wydziale Matematyczno-Przyrodniczym. Co więcej, na najlepiej ocenionych wydziałach w poprzednim roku nastąpiła również największą poprawa w bieżącym roku akademickim (wzrost oceny ogólnej odpowiednio o 10,71% i 7,34%). Najmniejszą poprawę pracy dziekanatu dostrzegli ankietowani z Wydziału Zarządzania i Administracji (wzrost o 2,92%).

Oceny wystawione przez studentów i słuchaczy, będące odpowiedziami na poszczególne pytania ankiety, zaprezentowano na rycinach 3-8. Dane te nie uwzględniają typów (pierwszy, drugi, trzeci stopień i studia podyplomowe), form (stacjonarne i niestacjonarne) oraz kierunków studiów. Uwzględniają natomiast łączną liczbę studentów i słuchaczy z poszczególnych wydziałów, którzy uczestniczyli w badaniu. Na wszystkie poniższe pytania ankiety najliczniej udzielili odpowiedzi ankietowani z Wydziału Zarządzania i Administracji, najmniej studentów i słuchaczy odpowiedziało na nie na Wydziale Filologiczno-Historycznym.

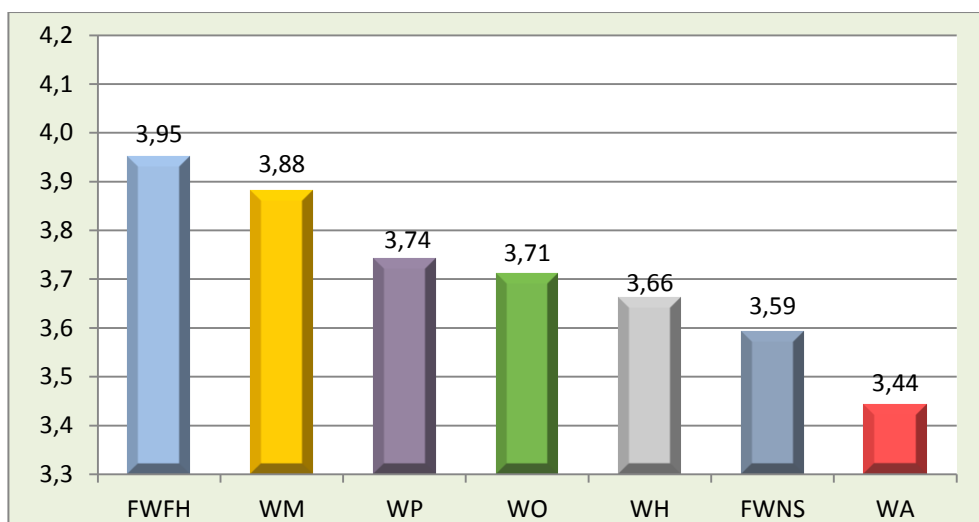
Pierwsze pytanie oceniało zadowolenie z obsługi przez dziekanat. Najwyższe, zbliżone oceny w tej kategorii uzyskał Wydział Filologiczno-Historyczny i Wydział Matematyczno-Przyrodniczy, najniższą ocenę natomiast Wydział Zarządzania i Administracji (ryc. 3).



Ryc. 3. Ocena zadowolenia z obsługi przez dziekanat

Rozkład zadowolenia z pracy dziekanatu kształtował się podobnie do roku ubiegłego, najwyższe oceny otrzymały te same wydziały (FWFH i WM), pozostałe osiągnęły porównywalne poziomy oceny. Największą zmianę w ocenie zadowolenia z obsługi przez dziekanat odnotowano na Wydziale Filologiczno-Historycznym (ocena wzrosła o 11,39%). Najmniejsza zmiana, choć pozytywna, zdaniem ankietowanych wystąpiła na Wydziale Zarządzania i Administracji (wzrost o 3,15%).

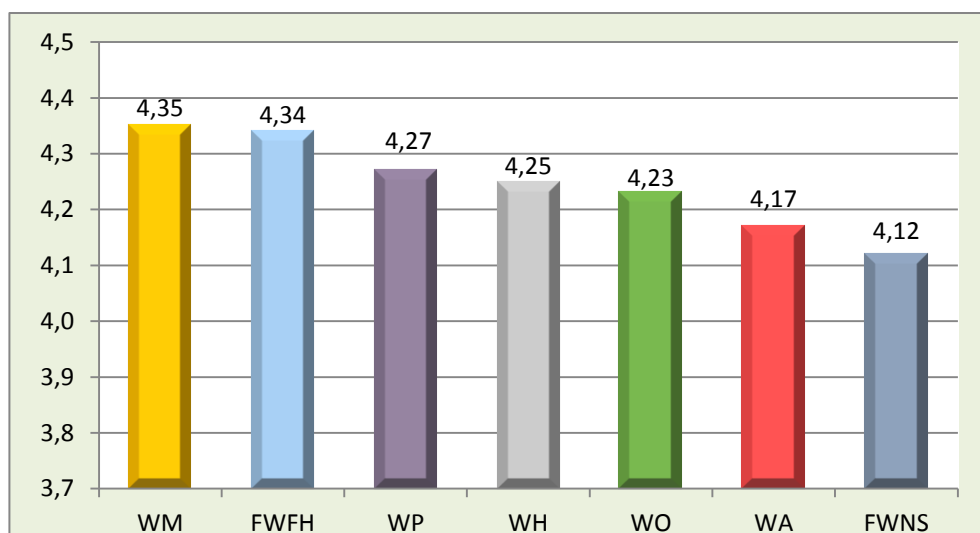
Następne pytanie oceniało czy godziny otwarcia dziekanatu są odpowiednie. Najwyższą ocenę uzyskał ponownie Wydział Filologiczno-Historyczny i Wydział Matematyczno-Przyrodniczy, a najniższą – Wydział Zarządzania i Administracji (ryc. 4).



Ryc. 4. Ocena czy godziny otwarcia dziekanatu są odpowiednie

W bieżącym roku akademickim bardzo duża poprawa w ocenie godzin otwarcia dziekanatu odnotowana została na Wydziale Filologiczno-Historycznym (poprawa o 28,66%), który w ubiegłym roku otrzymał najniższe oceny w tej kategorii. Najmniejsza poprawa w tym zakresie w porównaniu do roku ubiegłego, nastąpiła na Wydziale Zarządzania i Administracji (o 3,30%).

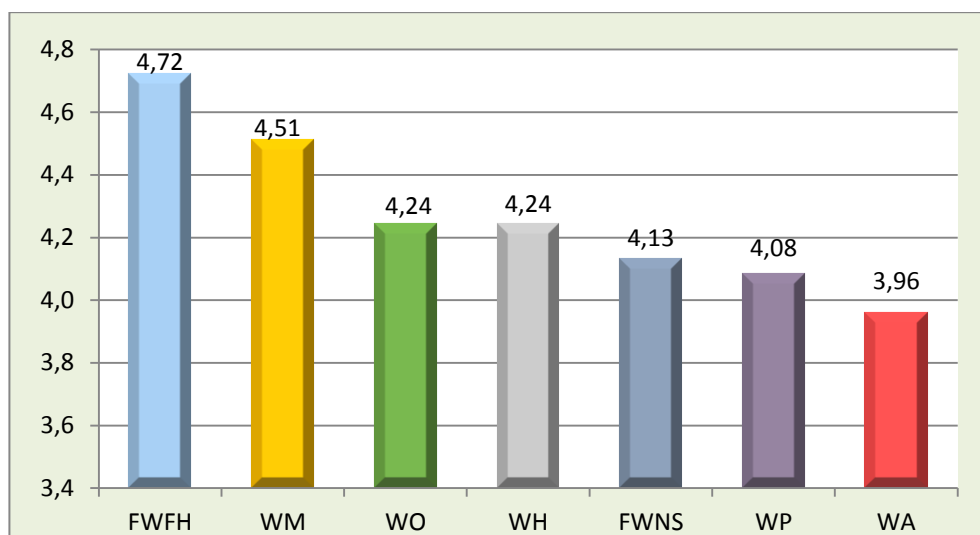
Kolejne pytanie służyło ocenie czy dziekanat jest otwarty punktualnie. Najwyższą ocenę w tej kategorii otrzymał niezmiennie Wydział Matematyczno-Przyrodniczy i Wydział Filologiczno-Historyczny, a najniższą tym razem Wydział Nauk Społecznych. Należy zaznaczyć, że jest to jedna z dwóch kategorii oceniana najwyżej przez ankietowanych – wszystkie oceny osiągnęły poziom przekraczający wartość 4,0 (ryc. 5).



Ryc. 5. Ocena czy dziekanat jest otwarty punktualnie

Aktualna ocena czy dziekanat otwarty jest punktualnie nie różniła się znacznie od poprzedniego roku, poziom zmian wynosił od 0,95% na Wydziale Pedagogicznym i Artystycznym do 9,87% na Wydziale Filologiczno-Historycznym.

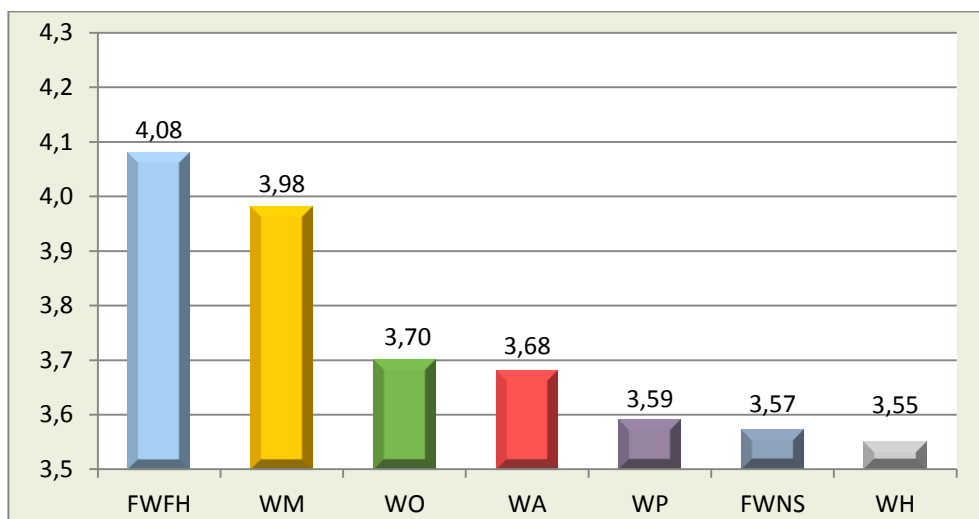
Następne pytanie służyło ocenie czy pracownicy dziekanatu traktują studentów w sposób taktowny. Dwa pierwsze miejsca zajęły Wydział Filologiczno-Historyczny i Wydział Matematyczno-Przyrodniczy. Ostatnie miejsce w rankingu ocen ponownie zajął Wydział Zarządzania i Administracji (ryc. 6).



Ryc. 6. Ocena czy pracownicy dziekanatu traktują studentów w sposób taktowny

Podobnie jak w poprzedniej kategorii aktualna ocena nie różniła się znacząco od uzyskanej w ubiegłym roku. Poprawa oceny taktownego traktowania studentów waha się pomiędzy 1,80% a 8,51%. Największe pozytywne zmiany zaobserwowano na Wydziale Filologiczno-Historycznym, najmniejsze zmiany, też na korzyść odnotowano na Wydziale Zarządzania i Administracji. Ciekawe, rozkład pozycji wydziałów na podstawie uzyskanych ocen nt. taktownego traktowania studentów, poza zamianą kolejności w jednym przypadku (WP vs FWNS), nie zmienił się w bieżącym roku.

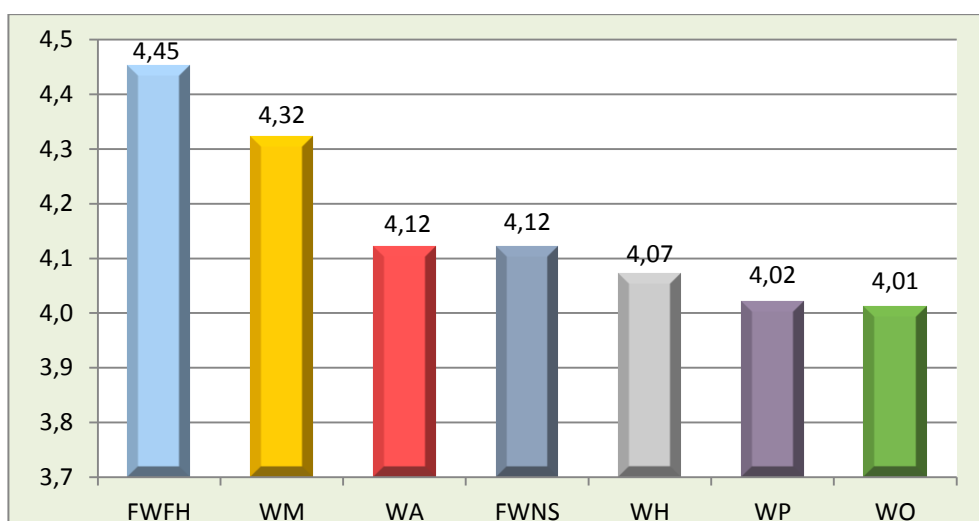
Ocenę czy studenci mają problem z uzyskaniem informacji w dziekanacie uzyskano na podstawie odpowiedzi na kolejne pytanie ankiety. I w tym przypadku najwyższą ocenę uzyskał Wydział Filologiczno-Historyczny, natomiast najniższą – Wydział Humanistyczny. Należy przy tym zaznaczyć, że w tym przypadku najwyższa ocena oznacza, że problem z uzyskaniem informacji był na tym wydziale największy, i analogicznie – najniższa, że problem ten był najmniejszy (ryc. 7).



Ryc. 7. Ocena czy studenci mają problem z uzyskaniem informacji w dziekanacie

W porównaniu do ubiegłego roku nie uległy zmianie dwa pierwsze miejsca w rankingu ocen. Różnice w ocenie były niewielkie, średnia dla wszystkich wydziałów wzrosła o 5,65%, przy największej zmianie dla Wydziału Matematyczno-Przyrodniczego (o 10,56%) i najmniejszej dla Wydziału Filologiczno-Historycznego (o 3,03%).

Ostatnie pytanie ankiety dotyczyło oceny czy uzyskiwane w dziekanacie informacje są pełne i wiarygodne. Najwyższe oceny w tej kategorii uzyskano na Wydziale Filologiczno-Historycznym, następnie na Wydziale Matematyczno-Przyrodniczym. Najniższą ocenę w tej kategorii uzyskano na Wydziale Nauk o Zdrowiu (ryc. 8).



Ryc. 8. Ocena czy uzyskiwane w dziekanacie informacje są pełne i wiarygodne

W bieżącym roku akademickim godziny otwarcia dziekanatu ponownie najlepiej ocenili studenci i słuchacze Wydziału Filologiczno-Historycznego i Wydziału Matematyczno-Przyrodniczego, a najźle - Wydziału Nauk o Zdrowiu. Oceny nie różniły się znacząco od uzyskanych w poprzednim roku (średnio zmiana wyniosła 4,32%). Najwyższą poprawę odnotowano na Wydziale Filologiczno-Historycznym (o 7,75%), najmniejszą na Wydziale Pedagogicznym i Artystycznym (o 2,03%).

Ostatni wykres prezentuje średnie ocen uzyskane na poszczególne pytania ankiety (na wszystkich wydziałach):

Pyt. 1. Czy jesteś zadowolona/y z obsługi przez dziekanat?

Pyt.2. Czy godziny otwarcia dziekanatu są odpowiednie?

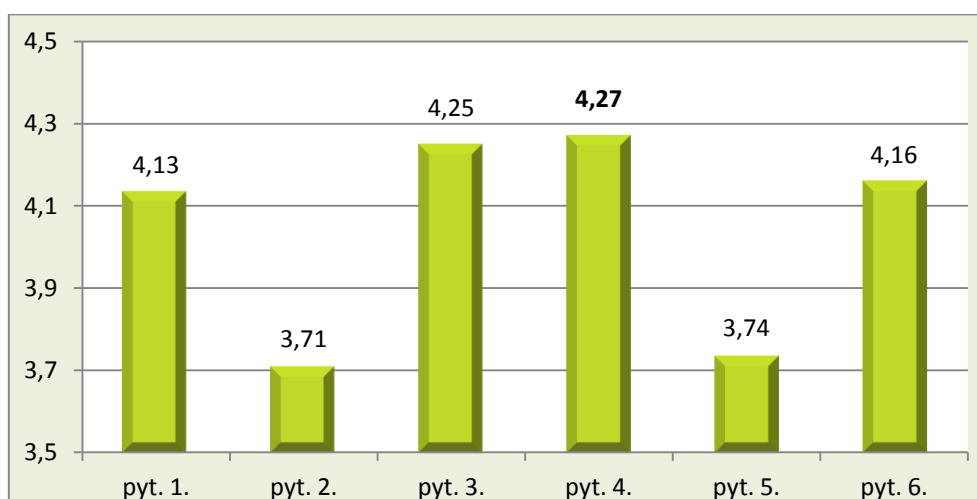
Pyt.3. Czy dziekanat jest otwarty punktualnie?

Pyt.4. Czy pracownicy dziekanatu traktują Cię w sposób taktowny?

Pyt.5. Czy masz problem z uzyskaniem informacji w dziekanacie?

Pyt.6. Czy uzyskujesz w dziekanacie informacje pełne i wiarygodne?

Najlepiej ocenioną kategorią było taktowne traktowanie ankietowanych przez pracowników dziekanatu. Równie wysoko oceniono punktualność otwarcia dziekanatu. Najniżej oceniono natomiast odpowiedniość godzin otwarcia dziekanatu (ryc. 9).



Ryc. 8. Średnia ocena uzyskana przez wszystkie wydziały według pytań ankiety

W porównaniu z ubiegłym rokiem największej zmianie uległa ocena odpowiedniości godzin otwarcia dziekanatu (z 3,31 do 3,71), choć nadal kategoria ta pozostaje najźle oceniana przez ankietowanych. Wzrosła również ogólna ocena z zadowolenia z obsługi przez dziekanat (z 3,86 do 4,13). Pozostałe kategorie oceniano wyżej, średnio o 0,18 w porównaniu z ocenami z roku poprzedniego.

#### WNIOSKI:

1. Średni udział studentów w procesie ankietyzacji wyniósł 19,96%.
2. Uwzględniając odsetek studentów wydziału – najliczniej wzięli udział w badaniu studenci Wydziału Zarządzania i Administracji (25,21%). Najźle włączyli się w proces ankietyzacji studenci Wydziału Filologiczno-Historycznego (17,20%).

3. Najwyższą średnią ocenę odpowiedzi, a tym samym najwyższą ocenę pracy dziekanatu uzyskano na Wydziale Filologiczno-Historycznym (ocena 4,34); podobnie, wysoką ocenę uzyskano na Wydziale Matematyczno-Przyrodniczym (ocena 4,24) przy najniższej ocenie na Wydziale Zarządzania i Administracji (ocena 3,88).
4. Studenci wszystkich wydziałów (ocena sumaryczna) najlepiej ocenili traktowanie studentów przez pracowników dziekanatu w sposób taktowny (ocena 4,27) oraz punktualność otwarcia dziekanatu (ocena 4,25). Najbardziej oceniono odpowiedniość godzin otwarcia dziekanatu (ocena 3,71).
5. Wyniki otrzymane na poszczególnych wydziałach wahały się w granicach:
  - Wydział Humanistyczny (**WH**) od 4,25 do 3,55;
  - Wydział Nauk o Zdrowiu (**WO**) od 4,24 do 3,70;
  - Wydział Matematyczno-Przyrodniczy (**WM**) od 4,51 do 3,88;
  - Wydział Pedagogiczny i Artystyczny (**WP**) od 4,27 do 3,59;
  - Wydział Zarządzania i Administracji (**WA**) od 4,17 do 3,44;
  - Wydział Filologiczno-Historyczny (**FWFH**) od 4,72 do 3,95;
  - Wydział Nauk Społecznych (**FWNS**) od 4,13 do 3,57.