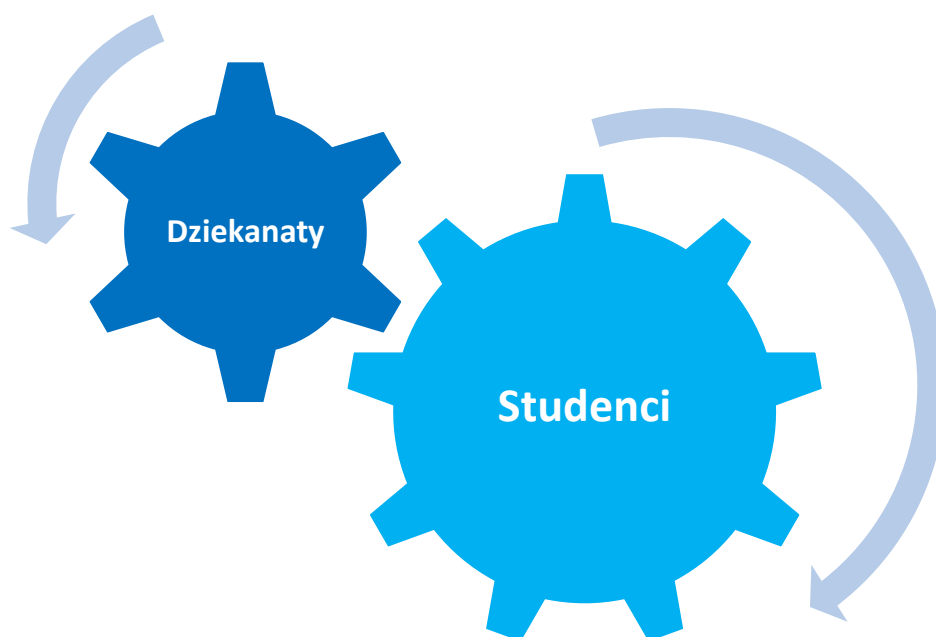




ANKIETA OCENY DZIEKANATU 2017/2018

RAPORT ZBIORCZY



Spis treści

Wprowadzenie	5
1. Częstotliwość korzystania z usług dziekanatu oraz ocena godzin jego otwarcia.....	9
2. Ocena wybranych aspektów pracy osób zatrudnionych w dziekanatach oraz dostępności dziekana/prodziekana.....	11
3. Opinia na temat polityki informacyjnej dziekanatów oraz funkcjonowania Wirtualnego Dziekanatu	18
4. Pochwały, uwagi i sugestie studentów dotyczące funkcjonowania dziekanatów	22

Wprowadzenie

Dane zaprezentowane w niniejszym raporcie przedstawiają wyniki badania ankietowego dotyczącego oceny pracy dziekanatów przez studentów oraz doktorantów Uniwersytetu Rzeszowskiego. Celem badania jest dostarczenie informacji pomocnych w procesie podnoszenia jakości pracy dziekanatów. Badanie realizowane jest co dwa lata, a w roku akademickim 2017/2018 zostało przeprowadzone w okresie od do za pośrednictwem ankiety elektronicznej zamieszczonej w Wirtualnej Uczelni. W ramach *Ankiety oceny dziekanatu* swoje opinie o funkcjonowaniu tych jednostek wyraziło **3 188 osób**, tj. **18,88% osób kształcących się w Uniwersytecie Rzeszowskim** na studiach I i II i III stopnia. Pracę dziekanatów oceniło 14,52% spośród studentów studiów stacjonarnych oraz 23,39% spośród osób studiujących w trybie niestacjonarnym.

Najwyższy odsetek zrealizowanych ankiet odnotowano na Wydziale Ekonomii (32,55%), Wydziale Pedagogicznym (25,71%) i Wydziale Medycznym (22,24%), a najniższy na Wydziale Sztuki (3,75%), Wydziale Wychowania Fizycznego (11,13%) oraz Wydziale Matematyczno-Przyrodniczym (12,41%).

Szczegółowe zestawienie liczby ankiet zrealizowanych na poszczególnych wydziałach w relacji do liczby studentów prezentuje Tabela 1.

Tabela 1. Poziom realizacji *Ankiety oceny dziekanatu* na poszczególnych wydziałach z uwzględnieniem formy studiów (liczba studentów i doktorantów wg stanu na dzień 30 listopada 2017 z cudzoziemcami)

Wydział	Rodzaj danych	Stacjonarne	Niestacjonarne	Suma
Biologiczno-Rolniczy	Liczba ankiet	153 (8)*	41	194
	Liczba studentów	1 060	160	1 220
	Liczba doktorantów	46	0	46
	Poziom ankietyzacji	13,83	25,63	15,80
Biotechnologii	Liczba ankiet	19	0	19
	Liczba studentów	133	0	133
	Poziom ankietyzacji	14,29	0,0	14,29
Ekonomii	Liczba ankiet	416	94	510
	Liczba studentów	1 169	398	1 567
	Poziom ankietyzacji	35,59	23,62	32,55
Filologiczny	Liczba ankiet	256 (12)*	47	303
	Liczba studentów	1 297	263	1 560
	Liczba doktorantów	108	0	108
	Poziom ankietyzacji	18,22	17,87	19,29

Matematyczno-Przyrodniczy	Liczba ankiet	177	30	207
	Liczba studentów	1 462	206	1 668
	Poziom ankietyzacji	12,11	14,56	12,41
Medyczny	Liczba ankiet	515	138	653
	Liczba studentów	2 247	689	2 936
	Poziom ankietyzacji	22,92	20,03	22,24
Muzyki	Liczba ankiet	35	0	35
	Liczba studentów	210	0	210
	Poziom ankietyzacji	16,67	0,0	16,67
Pedagogiczny	Liczba ankiet	255	228	483
	Liczba studentów	1 238	641	1 879
	Poziom ankietyzacji	20,60	35,57	25,71
Prawa i Administracji	Liczba ankiet	278	71	349
	Liczba studentów	2 028	360	2 388
	Poziom ankietyzacji	13,71	19,72	14,61
Socjologiczno-Historyczny	Liczba ankiet	209 (12)*	59	268
	Liczba studentów	1 082	195	1 277
	Liczba doktorantów	218	0	218
	Poziom ankietyzacji	16,08	30,26	20,79
Sztuki	Liczba ankiet	10	0	10
	Liczba studentów	267	0	267
	Poziom ankietyzacji	3,75	0,0	3,75
Wychowania Fizycznego	Liczba ankiet	129	28	157
	Liczba studentów	1 176	235	1 411
	Poziom ankietyzacji	10,97	11,91	11,13
Ogółem	Liczba ankiet	2 452	736	3 188
	Liczba studentów	13369	3147	16516
	Liczba doktorantów	372	0	372
	Poziom ankietyzacji	17,84	23,39	18,88

* liczba ankiet wypełnionych przez doktorantów, wliczonych w ogólną liczbę ankiet na wydziale

W roku akademickim 2017/2018 praca dziekanatów została oceniona przez studentów każdego z kierunków. Poziom realizacji ankiety wśród studentów poszczególnych kierunków był jednak silnie zróżnicowany. Najwyższy odsetek badanych odnotowano wśród studentów kierunków: lingwistyka stosowana (66,67%), bezpieczeństwo wewnętrzne (43,24%) i nauki o rodzinie (41,43%). Na przeciwległym biegunie znalazły się: grafika (2,01%), rolnictwo (4,03%) i sztuki wizualne (5,93%). Pełne dane na temat poziomu realizacji *Ankiety oceny dziekanatu* zaprezentowano w Tabeli 2.

Tabela 2. Poziom realizacji Ankiety oceny pracy dziekanatu wśród studentów poszczególnych kierunków studiów Uniwersytetu Rzeszowskiego (2017/2018)

Kierunek	Liczba ankiet	Liczba studentów	Poziom ankietyzacji (%)
Lingwistyka stosowana	24	36	66,67
Bezpieczeństwo wewnętrzne	64	148	43,24
Nauki o rodzinie	29	70	41,43
Instrumentalistyka	5	14	35,71
Położnictwo	102	307	33,22
Ekonomia	510	1567	32,55
Biologia	33	116	28,45
Dietetyka	99	366	27,05
Pedagogika	454	1809	25,10
Praca socjalna	103	415	24,82
Ochrona środowiska	32	134	23,88
Informatyka i ekonometria	19	80	23,75
Fizjoterapia	202	871	23,19
Ratownictwo medyczne	39	193	20,21
Elektroradiologia	23	120	19,17
Zdrowie publiczne	37	194	19,07
Nauki biologiczne	5	27	18,52
Filologia	206	1135	18,15
Pielęgniarstwo	94	519	18,11
Informatyka	80	463	17,28
Dziennikarstwo i komunikacja społeczna	33	196	16,84
Edukacja artystyczna w zakresie sztuki muzycznej	24	143	16,78
Fizyka	6	36	16,67
Historia	19	115	16,52
Turystyka i rekreacja	67	411	16,30
Socjologia	30	188	15,96
Nauki rolnicze	3	19	15,79
Kierunek lekarski	57	366	15,57
Turystyka historyczna i kulturowa	10	65	15,38
Administracja	153	1009	15,16
Filologia polska	28	193	14,51
Biotechnologia	19	133	14,29
Prawo	196	1379	14,21
Kulturoznawstwo	12	86	13,95
Filozofia	8	59	13,56
Technologia żywności i żywienie człowieka	84	630	13,33
Matematyka	23	175	13,14
Muzeologia	6	49	12,24
Archeologia	7	59	11,86
Inżynieria materiałowa	19	166	11,45
Jazz i muzyka rozrywkowa	6	53	11,32
Architektura krajobrazu	13	117	11,11

Nauki humanistyczne	12	108	11,11
Odnawialne źródła energii i gospodarka odpadami	19	179	10,61
Systemy diagnostyczne w medycynie	13	131	9,92
Politologia	9	93	9,68
Wychowanie fizyczne	90	1000	9,00
Mechatronika	31	354	8,76
Inżynieria bezpieczeństwa	12	170	7,06
Inżynieria produkcji	4	65	6,15
Sztuki wizualne	7	118	5,93
Rolnictwo	5	124	4,03
Grafika	3	149	2,01
Ogółem	3188	16516+372	18,88

Wypełniając *Ankietę oceny dziekanatu* osoby studiujące na poszczególnych wydziałach Uniwersytetu Rzeszowskiego miały możliwość **dokonania oceny następujących aspektów pracy dziekanatów:**

- zgodności godzin otwarcia dziekanatów z potrzebami studentów;
- sposobu traktowania studentów przez pracowników dziekanatu;
- sprawności załatwiania spraw w dziekanacie;
- rzetelności informacji uzyskiwanych w dziekanacie;
- przepływu informacji dotyczących spraw stypendialnych;
- możliwości skontaktowania się z władzami wydziału (dziekanem/prodziekanem);
- aktualności i rzetelności informacji zawartych na tablicach informacyjnych dziekanatu;
- aktualności i przydatności informacji zawartych na stronie internetowej wydziału w zakresie spraw obsługiwanych przez dziekanat.

Ankietowanych poproszono także o ocenę funkcjonowania Wirtualnego Dziekanatu w zakresie obiegu dokumentacji związanej z załatwianiem formalności stypendialnych oraz z przyznaniem miejsca w Domu Studenta. Osoby uczestniczące w badaniu miały ponadto możliwość wskazania co w pracy dziekanatu jest godne pochwały a co można by było poprawiać.

1. Częstotliwość korzystania z usług dziekanatu oraz ocena godzin jego otwarcia

Uczestników badania zapytano o **częstotliwość korzystania z usług dziekanatu**. Ponad połowa badanych (58,50%) zadeklarowała, iż korzysta z dziekanatu kilka razy w semestrze. Jedna trzecia badanych załatwia sprawy w dziekanacie przynajmniej raz w semestrze. Niespełna 3% respondentów ma styczność z dziekanatem częściej niż raz w miesiącu. Dotychczas nie korzystało z pomocy tej jednostki 5,43% ankietowanych. Studenci, którzy nie korzystali z usług dziekanatu odpowiadali jedynie na pytania dotyczące zawartości tablic informacyjnych, strony internetowej i funkcjonalności Wirtualnego Dziekanatu.

Tabela 3. Częstotliwość korzystania z usług dziekanatu – rozkład procentowy odpowiedzi

Wydział Nazwa	Jak często korzystasz z usług dziekanatu?			
	Częściej niż raz w miesiącu	Kilka razy w semestrze	Raz w semestrze	Nie korzystam
Biologiczno-Rolniczy	7,73%	68,56%	21,65%	2,06%
Biotechnologii	10,53%	73,68%	15,79%	0,00%
Ekonomii	3,14%	56,67%	33,53%	6,67%
Filologiczny	1,32%	58,75%	33,66%	6,27%
Matematyczno-Przyrodniczy	4,83%	63,77%	25,60%	5,80%
Medyczny	1,68%	58,19%	36,60%	3,52%
Muzyki	5,71%	62,86%	25,71%	5,71%
Pedagogiczny	2,28%	45,55%	44,51%	7,66%
Prawa i Administracji	3,44%	64,76%	26,93%	4,87%
Socjologiczno-Historyczny	2,24%	64,18%	26,12%	7,46%
Sztuki	0,00%	70,00%	30,00%	0,00%
Wychowania Fizycznego	2,55%	58,60%	35,67%	3,18%
Suma końcowa	2,92%	58,50%	33,16%	5,43%

Uczestników badania poproszono o określenie czy ich zdaniem **godziny pracy dziekanatu, z którego korzystają są odpowiednie**. Zdecydowana większość (ponad 72%) pozytywnie oceniło ten aspekt funkcjonowania dziekanatów. Wszyscy uczestnicy badania z wydziałów Biotechnologii oraz Muzyki uważają godziny pracy ich dziekanatów za odpowiednie. Najwyższy procent badanych, którzy określili, iż godziny pracy dziekanatu są nieodpowiednie dotyczą Wydziału Medycznego (40,95%) oraz Wydziału Sztuki (40,00%).

W porównaniu do wyników badania z roku akademickiego 2015/2016 największy wzrost odsetka osób, które uważają, iż godziny pracy dziekanatu nie są odpowiednie przypada na Wydział Sztuki (+ 32,70%).

Tabela 4. Rozkład procentowy odpowiedzi udzielonych na pytanie: *Czy godziny otwarcia dziekanatu są odpowiednie?*

Wydział	Tak	Nie
Biologiczno-Rolniczy	77,37	22,63
Biotechnologii	100,00	0,00
Ekonomii	84,45	15,55
Filologiczny	76,06	23,94
Matematyczno-Przyrodniczy	74,87	25,13
Medyczny	59,05	40,95
Muzyki	100,00	0,00
Pedagogiczny	66,59	33,41
Prawa i Administracji	65,06	34,94
Socjologiczno-Historyczny	82,66	17,34
Sztuki	60,00	40,00
Wychowania Fizycznego	74,34	25,66
Ogółem	72,04	27,96

Osoby, które uznały, iż godziny pracy dziekanatów nie są odpowiednie poproszono o wyjaśnienie jakie są ich oczekiwania w tym względzie. Podobnie jak w poprzedniej edycji badania tak i w obecnej ponad połowa respondentów chciałaby, aby dziekanat pracował dwie godziny dłużej. Taką potrzebę zgłaszali przede wszystkim studenci wydziałów: Socjologiczno-Historycznego (67,44%), Medycznego (60,08%) oraz Matematyczno-Przyrodniczego (57,14%).

Tabela 5. Rozkład procentowy odpowiedzi udzielonych na pytanie: *Jakie zmiany trzeba wprowadzić w godzinach otwarcia dziekanatu?*

Wydział	Otwierać 2 godziny wcześniej	Otwierać 1 godzinę wcześniej	Zamykać 1 godzinę później	Zamykać 2 godziny później	Inne (jakie?)
Biologiczno-Rolniczy	11,63	6,98	34,88	32,56	13,95
Ekonomii	2,70	10,81	27,03	51,35	8,11
Filologiczny	19,12	10,29	20,59	35,29	14,71
Matematyczno-Przyrodniczy	4,08	4,08	32,65	57,14	2,04
Medyczny	7,36	5,81	19,77	60,08	6,98
Pedagogiczny	7,38	3,36	26,17	56,38	6,71
Prawa i Administracji	16,38	12,07	19,83	43,97	7,76
Socjologiczno-Historyczny	4,65	6,98	16,28	67,44	4,65
Sztuki	25,00	0,00	0,00	50,00	25,00
Wychowania Fizycznego	20,51	25,64	10,26	28,21	15,38
Ogółem	9,73	7,95	22,42	51,72	8,19

2. Ocena wybranych aspektów pracy osób zatrudnionych w dziekanatach oraz dostępności dziekana/prodziekana

Respondentów poproszono o ocenę następujących aspektów pracy dziekanatów:

- życzliwość pracowników dziekanatu i ich podejście do studenta
- sprawność załatwiania spraw w dziekanacie
- rzetelność przekazywania informacji na temat toku studiów
- przepływ informacji dotyczących spraw stypendialnych w dziekanatach

Studenci wyrażali swoje opinie przy wykorzystaniu pięciostopniowej skali ocen, gdzie:

- 1 oznacza ocenę bardzo złą
- 2 oznacza ocenę raczej złą
- 3 oznacza ocenę przeciętną
- 4 oznacza ocenę raczej dobrą
- 5 oznacza ocenę bardzo dobrą

W pierwszej kolejności oceniano **życzliwość pracowników dziekanatu i ich podejście do studenta**. W skali całej Uczelni oceny bardzo dobre stanowiły ponad 50% udzielonych odpowiedzi, a oceny dobre ponad 33%, co oznacza, że prawie 84% studentów uważa, iż osoby pracujące w dziekanatach są życzliwe i taktowne.

Zdecydowanie najlepiej życzliwość pracowników dziekanatu ocenili studenci z Wydziału Muzyki (93,94%). Najwięcej ocen negatywnych pod tym względem wyrazili studenci Wydziału Filologicznego (ocena zła i bardzo zła stanowiły 8,10% udzielonych odpowiedzi).

Tabela 6. Rozkład ocen dotyczących życzliwości pracowników dziekanatu i taktownego podejścia do studentów (w %)

Wydział	Jak oceniasz życzliwość pracowników dziekanatu i taktowne podejście do studenta?					
	Ocena bardzo zła	Ocena zła	Ocena dostateczna	Ocena dobra	Ocena bardzo dobra	Nie wiem, nie korzystałem(am)
Biologiczno-Rolniczy	1,05	0,53	3,68	30,00	64,74	0,00
Biotechnologii	0,00	0,00	0,00	15,79	84,21	0,00
Ekonomii	1,05	1,89	8,19	30,04	58,40	0,42
Filologiczny	3,87	4,23	12,32	30,63	48,59	0,35
Matematyczno-Przyrodniczy	1,03	0,51	4,62	30,77	60,51	2,56
Medyczny	2,06	2,86	15,24	41,27	37,78	0,79
Muzyki	0,00	0,00	0,00	6,06	93,94	0,00
Pedagogiczny	1,79	3,59	14,35	34,53	45,52	0,22
Prawa i Administracji	1,81	5,12	18,37	37,05	37,65	0,00
Socjologiczno-Historyczny	3,23	0,00	2,82	22,98	70,56	0,40
Sztuki	0,00	0,00	0,00	30,00	70,00	0,00
Wychowania Fizycznego	3,95	1,97	9,87	31,58	52,63	0,00
Ogółem	2,02	2,55	11,04	33,07	50,81	0,50

Kolejnym aspektem funkcjonowania dziekanatu, poddanym ocenie w ramach badania, była **sprawność załatwiania spraw w dziekanacie**. Szczegółowe dane dotyczące tej kwestii przedstawiono w Tabeli 7. W skali całej Uczelni niespełna 84% studentów korzystających z usług dziekanatu stwierdziło, iż sprawy są tam załatwiane w sposób sprawny, w tym ponad 48% przyznało pod tym względem ocenę „bardzo dobrą”, a niespełna 36% – „dobrą”. W porównaniu do wyników badania przeprowadzonego w roku akademickim 2015/2016 odnotowano 10,70% wzrost ocen pozytywnych w tym względzie. Niespełna 12% badanych uznało, że sprawy w ich dziekanacie są załatwiane dostatecznie sprawnie. Osoby niezadowolone ze sprawności działania dziekanatu stanowiły 3,94% respondentów.

Trzy wydziały (Biotechnologii, Muzyki i Sztuki) uzyskały w tym kryterium 100% ocen dobrych (dobra + bardzo dobra).

Tabela 7. Rozkład ocen dotyczących sprawności załatwiania spraw w dziekanacie (w %)

Wydział	Jak oceniasz sprawność załatwiania spraw w dziekanacie?					
	Ocena bardzo zła	Ocena zła	Ocena dostateczna	Ocena dobra	Ocena bardzo dobra	Nie wiem, nie korzystałem(am)
Biologiczno-Rolniczy	1,05	1,58	6,84	29,47	60,53	0,53
Biotechnologii	0,00	0,00	0,00	36,84	63,16	0,00
Ekonomii	1,05	1,05	6,09	32,56	58,19	1,05
Filologiczny	2,82	2,11	8,45	36,97	48,94	0,70
Matematyczno-Przyrodniczy	0,51	0,00	6,67	32,31	57,44	3,08
Medyczny	2,70	3,81	18,25	41,11	33,33	0,79
Muzyki	0,00	0,00	0,00	15,15	84,85	0,00
Pedagogiczny	1,79	1,35	14,80	40,81	40,36	0,90
Prawa i Administracji	2,41	3,92	14,46	39,76	39,16	0,30
Socjologiczno-Historyczny	3,23	0,00	3,23	27,02	66,13	0,40
Sztuki	0,00	0,00	0,00	30,00	70,00	0,00
Wychowania Fizycznego	2,63	0,66	15,13	31,58	50,00	0,00
Ogółem	2,02	1,92	11,24	35,89	48,09	0,83

Trzecim analizowanym aspektem pracy dziekanatów była **rzetelność przekazywania informacji na temat toku studiów**. Jak wynika z danych zawartych w Tabeli 8, w ocenach badanych dominowały oceny bardzo dobre (43,18%) i dobre (33,13%). W opinii ponad 76% studentów informacje przekazywane im przez dziekanaty należy uznać za rzetelne. Odmiennego zdania było zaledwie 4,51% badanych. Rzetelność przekazywania informacji przez pracowników dziekanatu najwyżej ocenili studenci Wydziału Muzyki (75,76% ocen bardzo dobrych) oraz Wydziału Biotechnologii (68,42% ocen bardzo dobrych).

Tabela 8. Rozkład ocen dotyczących rzetelności przekazywania informacji na temat toku studiów (w %)

Wydział	Jak oceniasz rzetelność przekazywania informacji na temat toku studiów?					
	Ocena bardzo zła	Ocena zła	Ocena dostateczna	Ocena dobra	Ocena bardzo dobra	Nie wiem, nie korzystałem(am)
Biologiczno-Rolniczy	1,58	1,05	8,95	30,00	54,21	4,21
Biotechnologii	0,00	0,00	15,79	15,79	68,42	0,00
Ekonomii	0,84	0,84	6,93	28,57	54,41	8,40
Filologiczny	2,46	1,76	10,21	26,41	46,83	12,32
Matematyczno-Przyrodniczy	1,03	1,54	6,67	28,21	48,21	14,36
Medyczny	2,06	5,24	18,73	38,41	28,73	6,83
Muzyki	0,00	3,03	0,00	12,12	75,76	9,09
Pedagogiczny	1,57	3,14	15,70	38,34	37,00	4,26
Prawa i Administracji	2,71	3,61	17,47	35,84	34,34	6,02
Socjologiczno-Historyczny	2,82	0,40	5,65	30,65	57,26	3,23
Sztuki	0,00	0,00	10,00	40,00	50,00	0,00
Wychowania Fizycznego	3,29	2,63	7,24	37,50	44,74	4,61
Ogółem	1,89	2,62	12,17	33,13	43,18	7,00

Analizując oceny odnoszące się do **przepływu informacji dotyczących spraw stypendialnych w dziekanatach** należy zaznaczyć, iż 27,06% studentów stwierdziło, że nie potrafi odnieść się do tej kwestii ponieważ nie starało się o stypendium i/lub z niego do tej pory nie korzystało. Większość osób, tj. 59,14%, które załatwiały kwestie formalne związane z przyznaniem stypendium bardzo dobrze i dobrze oceniło pracę dziekanatów pod tym względem. Niemal 5% badanych Uniwersytetu Rzeszowskiego miało zastrzeżenia do pracy dziekanatów w kwestii przepływu informacji dotyczących stypendiów.

Biorąc pod uwagę oceny poszczególnych jednostek należy stwierdzić, że najlepiej poinformowani w kwestii spraw stypendialnych czują się studenci Wydziału Muzyki (81,82% ocen bardzo dobrych i dobrych) oraz Wydziału Biotechnologii (78,95% ocen bardzo dobrych i dobrych). Rozkład odpowiedzi dotyczących analizowanej kwestii przedstawia Tabela 9.

Tabela 9. Rozkład ocen dotyczących przepływu informacji w zakresie spraw stypendialnych (w %)

Wydział	Jak oceniasz przepływ informacji w zakresie spraw stypendialnych?					
	Ocena bardzo zła	Ocena zła	Ocena dostateczna	Ocena dobra	Ocena bardzo dobra	Nie wiem, nie korzystałem(am)
Biologiczno-Rolniczy	1,05	1,05	5,26	26,32	46,84	19,47
Biotechnologii	0,00	0,00	0,00	26,32	52,63	21,05
Ekonomii	1,47	2,10	4,83	27,31	36,13	28,15
Filologiczny	2,11	2,11	5,99	25,00	38,03	26,76
Matematyczno-Przyrodniczy	1,54	1,54	5,13	27,69	34,36	29,74
Medyczny	2,54	4,44	14,44	26,19	22,38	30,00
Muzyki	0,00	0,00	0,00	15,15	66,67	18,18
Pedagogiczny	1,79	1,79	11,88	27,58	30,04	26,91
Prawa i Administracji	3,31	6,02	11,14	27,71	21,69	30,12
Socjologiczno-Historyczny	3,63	0,81	4,03	22,18	48,79	20,56
Sztuki	0,00	0,00	10,00	20,00	40,00	30,00
Wychowania Fizycznego	2,63	2,63	9,87	26,97	32,89	25,00
Ogółem	2,19	2,75	8,86	26,30	32,84	27,06

W celu podsumowania i łatwiejszego porównania wyników oceny czterech analizowanych powyżej aspektów funkcjonowania dziekanatów, obliczono dla nich średnie oceny (Tabela 10). Jak widać pod każdym względem, podobnie jak w roku 2015/2016 najwyższą ocenę uzyskał dziekanat Wydziału Muzyki. Jego wyniki znacznie przewyższają średnią dla Uniwersytetu Rzeszowskiego. Można określić, iż zdaniem studentów Wydziału Muzyki pod względem czterech wyżej opisywanych aspektów jest to „dziekanat na piątkę”.

W odniesieniu do najwyższej ocenionej przez badanych aspektu pracy dziekanatu jakim jest życzliwość pracowników i taktowne podejście do studenta wysokie średnie studenci przyznali także na Wydziale Biotechnologii i Wydziale Sztuki.

Najniższe średnie przypadły na Wydział Medyczny, ponieważ w trzech na cztery badane aspekty średnia nie osiągnęła 4 punktów.

Tabela 10. Średnie oceny poszczególnych aspektów funkcjonowania dziekanatów, z uwzględnieniem specyfiki poszczególnych wydziałów

Wydział	Życzliwość pracowników i taktowne podejście do studenta	Sprawność załatwienia spraw	Rzetelność przekazywania informacji na temat toku studiów	Przepływ informacji w zakresie spraw stypendialnych
Wychowania Fizycznego	4,27	4,26	4,23	4,13
Sztuki	4,70	4,70	4,40	4,43
Socjologiczno-Historyczny	4,58	4,53	4,44	4,41
Prawa i Administracji	4,04	4,10	4,02	3,84
Pedagogiczny	4,19	4,18	4,11	4,13
Muzyki	4,94	4,85	4,77	4,81
Medyczny	4,11	3,99	3,93	3,88
Matematyczno-Przyrodniczy	4,53	4,51	4,41	4,31
Filologiczny	4,16	4,28	4,29	4,29
Ekonomii	4,43	4,47	4,47	4,32
Biotechnologii	4,84	4,63	4,53	4,67
Biologiczno-Rolniczy	4,57	4,48	4,40	4,45
Ogółem	4,29	4,27	4,22	4,16

Studenci uczestniczący w badaniu ankietowym otrzymali możliwość wypowiedzenia się na temat tego, **jak oceniają dostęp do dziekana/prodziekana wydziału**. Biorąc pod uwagę fakt, iż nie każdy student ma potrzebę kontaktowania się z władzami wydziału, w ramach kwestionariusza ankiety przewidziano możliwość wyboru odpowiedzi „nie mam zdania”. Z takiej opcji skorzystało łącznie 64,11% ankietowanych.

Przedstawiony w Tabeli 11 rozkład procentowy odnosi się tylko do tych odpowiedzi, w których respondenci określili swoje stanowisko. Zdecydowana większość studentów spośród osób, które udzieliły odpowiedzi inne niż „nie mam zdania” wskazało, iż odstęp do władz wydziału jest łatwy (bardzo łatwy: 20,70% oraz raczej łatwy 57,86%).

Najlepiej pod względem dostępności dla studentów dziekana/prodziekanów zostały ocenione władze Wydziału Biotechnologii (100,00%), Wydziału Socjologiczno-Historycznego (89,59%) oraz Wydziału Biologiczno-Rolniczego (89,33%).

Z badania wynika, iż najbardziej utrudniony dostęp do władz dziekańskich mają studenci wydziałów: Sztuki (50,00%), Medycznego (38,80%) oraz Wychowania Fizycznego (29,27%).

Tabela 11. Rozkład procentowy odpowiedzi na pytanie: *Jak oceniasz dostęp do dziekana/prodziekana wydziału?*

Wydział	Bardzo łatwy	Raczej łatwy	Raczej trudny	Bardzo trudny
Biologiczno-Rolniczy	25,33	64,00	9,33	1,33
Biotechnologii	63,64	36,36	0,00	0,00
Ekonomii	18,88	65,03	10,49	5,59
Filologiczny	23,71	62,89	12,37	1,03
Matematyczno-Przyrodniczy	32,31	50,77	15,38	1,54
Medyczny	7,10	54,10	29,51	9,29
Muzyki	40,74	48,15	3,70	7,41
Pedagogiczny	17,37	59,88	17,96	4,79
Prawa i Administracji	18,66	58,96	20,15	2,24
Socjologiczno-Historyczny	36,46	53,13	8,33	2,08
Sztuki	0,00	50,00	50,00	0,00
Wychowania Fizycznego	17,07	53,66	26,83	2,44
Ogółem	20,70	57,86	17,28	4,16

3. Opinia na temat polityki informacyjnej dziekanatów oraz funkcjonowania Wirtualnego Dziekanatu

Ankieta oceny dziekanatu zawierała także pytania koncentrujące się na ocenie polityki informacyjnej prowadzonej przez dziekanaty. Zdaniem większości studentów **tablice informacyjne umieszczone przy dziekanatach zawierają** aktualne i wystarczające informacje. Opinie raczej pozytywne w tej kwestii stanowiły 51,47% wszystkich wskazań, a bardzo pozytywne 13,83% co oznacza, że ponad 65% studentów nie ma zastrzeżeń co do aktualności i ilości informacji zamieszczanych na tablicach informacyjnych dziekanatów.

W roku akademickim 2017/2018, podobnie jak w edycji badania z roku 2015/2016, tablice informacyjne najlepiej ocenili studenci Wydziału Muzyki (94,29%) oraz Wydziału Sztuki (80,00%). Warto zaznaczyć, że ponad ¼ studentów nie korzysta z tablic informacyjnych w związku z czym nie potrafiło ocenić ich zawartości.

Tabela 12. Rozkład procentowy odpowiedzi na pytanie: *Czy tablice informacyjne przy dziekanacie zawierają aktualne i wystarczające informacje?*

Wydział	Zdecydowanie tak	Raczej tak	Raczej nie	Zdecydowanie nie	Nie mam zdania/nie śledzę ogłoszeń na tablicach
Biologiczno-Rolniczy	21,65	54,64	6,19	0,00	17,53
Biotechnologii	31,58	31,58	0,00	0,00	36,84
Ekonomii	14,71	55,49	2,16	1,96	25,69
Filologiczny	18,15	48,18	4,62	1,32	27,72
Matematyczno-Przyrodniczy	15,46	39,13	3,38	0,00	42,03
Medyczny	5,67	46,86	5,51	1,53	40,43
Muzyki	31,43	62,86	0,00	0,00	5,71
Pedagogiczny	12,22	52,59	6,42	1,04	27,74
Prawa i Administracji	15,47	57,88	7,16	4,30	15,19
Socjologiczno-Historyczny	18,66	52,24	2,61	0,37	26,12
Sztuki	10,00	70,00	0,00	0,00	20,00
Wychowania Fizycznego	12,10	56,05	8,28	1,27	22,29
Ogółem	13,83	51,47	4,89	1,47	28,32

Jednym z popularniejszych źródeł wiedzy na temat spraw związanych z tokiem studiów i stypendiami jest **strona internetowa wydziału**. Respondentów zapytano o to, czy informacje zamieszczane na stronach wydziałów, mające związek ze sprawami obsługiwanymi przez dziekanat są aktualne i przydatne. Najkorzystniej pod tym względem zostały ocenione strony

internetowe Wydziału Biotechnologii i Wydziału Wychowania Fizycznego. Ocenilo tak odpowiednio 94,74% oraz 85,99% badanych.

Tabela 13. Rozkład procentowy odpowiedzi na pytanie: *Czy strona internetowa wydziału zawiera aktualne i przydatne informacje w zakresie spraw obsługiwanych przez dziekanat?*

Wydział	Zdecydowanie tak	Raczej tak	Raczej nie	Zdecydowanie nie	Nie mam zdania/nie śledzę informacji zamieszczanych na stronie internetowej
Biologiczno-Rolniczy	17,53	59,79	5,15	1,55	15,98
Biotechnologii	47,37	47,37	0,00	0,00	5,26
Ekonomii	16,86	57,84	5,29	2,35	17,65
Filologiczny	17,49	47,52	10,23	1,32	23,43
Matematyczno-Przyrodniczy	18,36	52,66	6,76	0,97	21,26
Medyczny	8,12	54,98	11,49	4,90	20,52
Muzyki	20,00	48,57	11,43	5,71	14,29
Pedagogiczny	12,84	60,46	9,73	2,48	14,49
Prawa i Administracji	25,21	54,73	8,02	4,58	7,45
Socjologiczno-Historyczny	20,15	54,85	5,97	2,61	16,42
Sztuki	10,00	60,00	10,00	0,00	20,00
Wychowania Fizycznego	23,57	62,42	5,73	1,27	7,01
Ogółem	16,37	55,93	8,22	2,89	16,59

W odniesieniu do oceny funkcjonowania Wirtualnego Dziekanatu ankieta skupia się na:

- 1) funkcjonowaniu obiegu dokumentacji w zakresie spraw stypendialnych;
- 2) funkcjonowaniu obiegu dokumentacji związanej z przyznaniem miejsca w Domu Studenta.

W roku akademickim 2017/2018 w celu zdalnego załatwienia spraw związanych z obiegiem dokumentacji w zakresie pomocy materialnej z Wirtualnego Dziekanatu skorzystało 62% ankietowanych, natomiast w związku z przyznaniem miejsca w Domu Studenta 36% respondentów. Ze względu na fakt, iż część studentów nie miała potrzeby korzystania z Wirtualnego Dziekanatu w celu załatwienia powyższych zagadnień (nie starała się ani o stypendium ani o miejsce w Domu Studenta) poniżej przedstawiono rozkład procentowy odpowiedzi jedynie tych studentów, którzy korzystali z Wirtualnego Dziekanatu przy okazji załatwiania w/w spraw.

Zdecydowana większość respondentów, którzy korzystali z Wirtualnego Dziekanatu w celu zdalnego załatwienia spraw stypendialnych oceniła to narzędzie pozytywnie (46,43% dobrze, zaś 34,24 bardzo dobrze). Zdaniem 14,16% respondentów działanie Wirtualnego Dziekanatu w tym

zakresie należy ocenić dostatecznie. Swoje niezadowolenie z funkcjonowania narzędzia wyraziło nieco ponad 5% badanych (odpowiedzi źle i bardzo źle).

Działanie Wirtualnego Dziekanatu w analizowanym zakresie najlepiej ocenili studenci Wydziału Biotechnologii (100,00% odpowiedzi dobrze i bardzo dobrze). Wysokie oceny otrzymał także Wydział Biologiczno-Rolniczy (91,61%) oraz Wydział Muzyki (90,48%). Największy odsetek ocen negatywnych odnotowano wśród studentów Wydziału Prawa i Administracji (10,91% odpowiedzi źle i bardzo źle).

Tabela 14. Rozkład procentowy odpowiedzi dotyczących oceny funkcjonowania obiegu dokumentacji z zakresu spraw stypendialnych w Wirtualnym Dziekanacie

Wydział	Ocena bardzo zła	Ocena zła	Ocena dostateczna	Ocena dobra	Ocena bardzo dobra
Biologiczno-Rolniczy	3,50	0,00	4,90	42,66	48,95
Biotechnologii	0,00	0,00	0,00	23,08	76,92
Ekonomii	1,57	4,70	14,11	45,14	34,48
Filologiczny	0,54	1,63	14,13	36,41	47,28
Matematyczno-Przyrodniczy	1,82	1,82	17,27	40,91	38,18
Medyczny	1,53	3,32	18,93	54,22	21,99
Muzyki	0,00	0,00	9,52	28,57	61,90
Pedagogiczny	2,09	0,70	14,29	48,43	34,49
Prawa i Administracji	4,80	6,11	17,03	48,03	24,02
Socjologiczno-Historyczny	4,62	1,16	8,09	43,35	42,77
Sztuki	0,00	0,00	16,67	50,00	33,33
Wychowania Fizycznego	5,94	0,99	11,88	52,48	28,71
Ogółem	2,53	2,63	14,16	46,43	34,24

Studenci, którzy korzystali z Wirtualnego Dziekanatu w celu załatwienia formalności związanych z przyznaniem miejsca w Domu Studenta nieco lepiej oceniali funkcjonowanie tego narzędzia niż osoby, które używały go w celu załatwienia spraw stypendialnych. Niemal 84% użytkowników oceniło Wirtualny Dziekanat w tym zakresie pozytywnie (dobrze i bardzo dobrze), 11,77% dostatecznie, a niespełna 5% negatywnie (źle i bardzo źle).

Biorąc pod uwagę oceny studentów poszczególnych wydziałów, Wirtualny Dziekanat w analizowanym aspekcie, najlepiej ocenili studenci Wydziału Biotechnologii, Wydziału Matematyczno-Przyrodniczego oraz Wydziału Sztuki (po 100% odpowiedzi dobrze i bardzo dobrze). Najwięcej ocen negatywnych przyznano na Wydziale Prawa i Administracji (11,11%).

Tabela 15. Rozkład procentowy odpowiedzi dotyczących oceny funkcjonowania obiegu dokumentacji w Wirtualnym Dziekanacie mającej związek z przyznaniem miejsca w Domu Studenta

Wydział	Ocena bardzo zła	Ocena zła	Ocena dostateczna	Ocena dobra	Ocena bardzo dobra
Biologiczno-Rolniczy	3,57	0,00	0,00	48,21	48,21
Biotechnologii	0,00	0,00	0,00	25,00	75,00
Ekonomii	2,38	2,38	15,87	35,71	43,65
Filologiczny	0,00	1,64	8,20	40,98	49,18
Matematyczno-Przyrodniczy	0,00	0,00	20,00	38,00	42,00
Medyczny	1,57	2,36	18,11	48,82	29,13
Muzyki	0,00	0,00	20,00	20,00	60,00
Pedagogiczny	3,06	0,00	10,20	54,08	32,65
Prawa i Administracji	7,41	3,70	8,64	48,15	32,10
Socjologiczno-Historyczny	7,81	0,00	4,69	37,50	50,00
Sztuki	0,00	0,00	0,00	100,00	0,00
Wychowania Fizycznego	3,64	0,00	10,91	52,73	32,73
Ogółem	3,11	1,35	11,77	44,52	39,24

4. Pochwały, uwagi i sugestie studentów dotyczące funkcjonowania dziekanatów

Ankietowanych poproszono o **wskazanie aspektów pracy dziekanatu, które są najbardziej godne pochwały.**

Warto zaznaczyć, że opinie studentów o dziekanacie kształtują się pod wpływem kontaktu studenta z wybranymi pracownikami dziekanatu. Biorąc pod uwagę fakt, iż większość studentów korzysta z dziekanatu jedynie kilka razy w semestrze, należy stwierdzić, że opinia studenta o wykonywaniu obowiązków przez danego pracownika dziekanatu może trwale rzutować na pozytywny lub negatywny odbiór całej jednostki.

Za największy atut dziekanatów (ponad 22% odpowiedzi) uznano **życzliwe i uprzejme podejście do studentów.** Wysoko oceniano także **sprawne załatwianie spraw w dziekanacie** (17,68%). Tabela poniżej prezentuje szczegółowy rozkład odpowiedzi dotyczący tego zagadnienia.

Tabela 16. Rozkład odpowiedzi na pytanie: *Co jest najbardziej godne pochwały w funkcjonowaniu dziekanatu?*

Wydział	Życzliwe i uprzejme podejście do studentów	Zaangażowanie i chęć pomocy pracowników dziekanatu	Kompetentni pracownicy	Sprawne załatwianie spraw	Dobry przepływ informacji między pracownikami i studentami	Brak kolejek	Elektroniczna obsługa studenta, np. e-usługi, Wirtualny Dziekanat	Inne, jakie?
Biologiczno-Rolniczy	23,09	14,81	13,94	18,08	9,15	9,80	10,68	0,44
Biotechnologii	25,76	16,67	15,15	18,18	7,58	13,64	3,03	0,00
Ekonomii	24,20	15,12	14,37	18,71	11,25	4,91	10,96	0,47
Filologiczny	18,21	13,35	15,93	19,88	8,95	8,35	14,42	0,91
Matematyczno-Przyrodniczy	24,04	13,13	17,17	17,17	11,92	5,25	10,51	0,81
Medyczny	22,58	11,19	11,19	16,27	7,81	8,28	20,41	2,26
Muzyki	25,93	18,52	13,89	18,52	10,19	8,33	4,63	0,00
Pedagogiczny	20,65	12,94	13,06	15,92	8,71	10,57	16,79	1,37
Prawa i Administracji	18,65	11,75	14,10	16,59	10,72	8,96	17,47	1,76
Socjologiczno-Historyczny	26,58	15,77	14,68	17,77	9,74	8,66	6,49	0,31
Sztuki	32,14	25,00	10,71	17,86	14,29	0,00	0,00	0,00
Wychowania Fizycznego	20,31	15,38	13,54	20,62	11,69	7,08	10,77	0,62
Ogółem	22,31	13,67	13,97	17,68	9,79	7,96	13,56	1,06

Pośród odpowiedzi „Inne” najczęściej wymieniano wsparcie w wypełnianiu różnego rodzaju formularzy.

W celu uzupełnienia informacji pomocnych w procesie **doskonalenia jakości obsługi studenta** w dziekanacie, ankietowanych poproszono o przekazanie swoich **uwag i sugestii** w tym zakresie.

Tabela 17. Rozkład odpowiedzi na pytanie: *W jaki sposób, Twoim zdaniem można poprawić jakość obsługi studenta w dziekanacie?*

Wydział	Poprawić podejście do studentów, np. traktowanie z większą uprzejmością i życzliwością	Usprawnić załatwianie spraw w dziekanacie	Zwiększyć przepływ informacji między pracownikami i studentami	Poprawić funkcjonowanie elektronicznej obsługi studenta, np. e-usług, Wirtualnego Dziekanatu	Coś innego, co?
Biologiczno-Rolniczy	12,23	20,09	37,99	21,83	7,86
Biotechnologii	0,00	5,00	30,00	40,00	25,00
Ekonomii	15,01	17,54	30,17	32,54	4,74
Filologiczny	25,90	17,44	27,69	23,33	5,64
Matematyczno-Przyrodniczy	11,81	22,44	29,53	30,31	5,91
Medyczny	18,23	25,63	33,33	20,52	2,29
Muzyki	2,78	2,78	33,33	58,33	2,78
Pedagogiczny	23,77	25,20	34,07	13,79	3,17
Prawa i Administracji	25,30	25,49	24,90	20,55	3,75
Socjologiczno-Historyczny	7,05	12,42	43,96	30,54	6,04
Sztuki	0,00	23,08	23,08	46,15	7,69
Wychowania Fizycznego	15,90	26,67	30,77	24,10	2,56
Suma	18,25	21,85	32,03	23,65	4,23

Jedna trzecia respondentów wypełniających *Ankieta oceny dziekanatu* była zdania, iż poprawie powinna ulec polityka informacyjna prowadzona przez dziekanaty, tak aby zwiększył się przepływ informacji między pracownikami tej jednostki organizacyjnej a studentami. Najwyższy odsetek w tej odpowiedzi przypada na Wydział Socjologiczno-Historyczny (43,96%).

Ważnym aspektem poprawy jakości obsługi byłoby także usprawnienie funkcjonowania e-usług oraz Wirtualnego Dziekanatu (Wydział Muzyki 58,33%).

Ankietowani sugerowali również podjęcie działań naprawczych w celu usprawnienia załatwiania spraw w dziekanacie i w tej kategorii Wydział Wychowania Fizycznego uzyskał najwyższy odsetek wskazań spośród wszystkich wydziałów (26,67%).

Wśród uwag i sugestii udzielonych w ramach odpowiedzi „Coś innego, co?” studenci wymieniali przede wszystkim dostosowanie godzin pracy dziekanatów do potrzeb studentów, w tym w sposób szczególny w sobotę oraz w momentach składania m.in. wniosków

stypendialnych: „Dodać pracowników do sekcji spraw socjalnych na czas składania wniosków o stypendium, by usprawnić ten proces i oszczędzić czas zbierania potrzebnych dokumentów przez studenta (niekiedy w momencie składania wniosku okazuje się, że brakuje wielu dokumentów, o których nie było mowy)”. Ważnym elementem poprawy jakości obsługi dziekanatów zdaniem respondentów może być częstsze odbieranie telefonów, umieszczanie aktualnych informacji na stronach internetowych wydziałów oraz tablicach informacyjnych a także usprawnienie obsługi tak, aby zmniejszyć kolejki przed dziekanatami. Ważnym postulatem podnoszonym przez badanych jest tworzenie prostszych i jednoznacznych regulaminów stypendialnych. Pojawiły się także pomysły zwiększenia liczby osób obsługujących w godzinach przyjęć studentów, czy też zamontowanie w drzwiach okienek „Zamontować w drzwiach okienko, bo z obserwacji wynika, że kolejki się nawarstwiają, bo wiele osób wstydzi się wejść przed kolejkę, otworzyć drzwi i zajrzeć do środka, czy akurat ich okienko nie jest wolne i idą od razu na koniec kolejki czekając jakiś czas, mimo iż mogliby załatwić sprawę od razu”. Ponadto dobre skutki może mieć odformalizowanie niektórych procedur. W uwagach wskazano także na brak życzliwości niektórych pracowników dziekanatu w kontakcie ze studentami oraz ich słabe zaangażowanie w rozwiązywanie spraw, z którymi przychodzą interesanci.

Opracowanie:

Ewa Halik

Dział Jakości i Akredytacji

Wrzesień 2018

Spis tabel

Tabela 1. Poziom realizacji <i>Ankiety oceny dziekanatu</i> na poszczególnych wydziałach z uwzględnieniem formy studiów (liczba studentów i doktorantów wg stanu na dzień 30 listopada 2017 z cudzoziemcami).....	5
Tabela 2. Poziom realizacji <i>Ankiety oceny pracy dziekanatu</i> wśród studentów poszczególnych kierunków studiów Uniwersytetu Rzeszowskiego (2017/2018).....	7
Tabela 3. Częstotliwość korzystania z usług dziekanatu – rozkład procentowy odpowiedzi.....	9
Tabela 4. Rozkład procentowy odpowiedzi udzielonych na pytanie: <i>Czy godziny otwarcia dziekanatu są odpowiednie?</i>	10
Tabela 5. Rozkład procentowy odpowiedzi udzielonych na pytanie: <i>Jakie zmiany trzeba wprowadzić w godzinach otwarcia dziekanatu?</i>	10
Tabela 6. Rozkład ocen dotyczących życzliwości pracowników dziekanatu i taktownego podejścia do studentów (w %).....	12
Tabela 7. Rozkład ocen dotyczących sprawności załatwiania spraw w dziekanacie (w %).....	13
Tabela 8. Rozkład ocen dotyczących rzetelności przekazywania informacji na temat toku studiów (w %).....	14
Tabela 9. Rozkład ocen dotyczących przepływu informacji w zakresie spraw stypendialnych (w %).....	15
Tabela 10. Średnie oceny poszczególnych aspektów funkcjonowania dziekanatów, z uwzględnieniem specyfiki poszczególnych wydziałów.....	16
Tabela 11. Rozkład procentowy odpowiedzi na pytanie: <i>Jak oceniasz dostęp do dziekana/prodziekana wydziału?</i>	17
Tabela 12. Rozkład procentowy odpowiedzi na pytanie: <i>Czy tablice informacyjne przy dziekanacie zawierają aktualne i wystarczające informacje?</i>	18
Tabela 13. Rozkład procentowy odpowiedzi na pytanie: <i>Czy strona internetowa wydziału zawiera aktualne i przydatne informacje w zakresie spraw obsługiwanych przez dziekanat?</i>	19
Tabela 14. Rozkład procentowy odpowiedzi dotyczących oceny funkcjonowania obiegu dokumentacji z zakresu spraw stypendialnych w Wirtualnym Dziekanacie.....	20
Tabela 15. Rozkład procentowy odpowiedzi dotyczących oceny funkcjonowania obiegu dokumentacji w Wirtualnym Dziekanacie mającej związek z przyznaniem miejsca w Domu Studenta.....	21
Tabela 16. Rozkład odpowiedzi na pytanie: <i>Co jest najbardziej godne pochwały w funkcjonowaniu dziekanatu?</i>	22
Tabela 17. Rozkład odpowiedzi na pytanie: <i>W jaki sposób, Twoim zdaniem można poprawić jakość obsługi studenta w dziekanacie?</i>	23