



Wyniki
studenckiej oceny pracy Dziekanatów Politechniki Lubelskiej
w roku akademickim 2020/2021

Przygotowała:

Dr Anna Arent

Pełnomocnik Rektora ds. Jakości Kształcenia

Lublin, styczeń 2021

Wprowadzenie

W semestrze zimowym roku akademickiego 2020/2021 została przeprowadzona kolejna studencka ocena pracy Dziekanatów Politechniki Lubelskiej. Badanie jest wykonywane w okresie dwuletnim z wykorzystaniem elektronicznego kwestionariusza ankiety, umieszczonego w module ankietowym *Wirtualnego dziekanatu*.

W stosunku do lat poprzednich pytania zawarte w kwestionariuszu zostały zmodyfikowane. Celem zmian było uwzględnienie dotychczasowych doświadczeń wynikających z przeprowadzonych wcześniej ocen¹ oraz konieczność lepszego dopasowania badanych aspektów pracy działów do ich zmienionego funkcjonowania, wynikającego z sytuacji epidemicznej. Z tych powodów porównania ocen z kolejnych lat uwzględniają wyłącznie te same lub zbliżone aspekty.

Ze względu na zasadę poufności ocen oraz sposób organizacji pracy Dziekanatów, tj. prowadzenie obsługi poszczególnych kierunków studiów przez wybranych pracowników, w zestawieniach zbiorczych nie zostały uwzględnione kryteria związane z kierunkami studiów, ich poziomem, formą oraz rokiem i semestrem studiów respondentów. Uzyskane wyniki zostały przedstawione dla Uczelni jako całości oraz w podziale na Wydziały.

Uczestnictwo respondentów w badaniu było wysokie – łącznie kwestionariusz ankiety wypełniło 89,9% uprawnionych studentów, o 58% więcej niż w poprzedniej ocenie z roku akademickiego 2018/2019. Ogólne zadowolenie z obsługi studentów przez Dziekanaty kształtowało się na poziomie ponad dobrym (dobry plus) zarówno dla Uczelni jako całości, jak i dla większości jednostek organizacyjnych. Uwagę zwraca jednak spadek ocen w stosunku do wyników uzyskanych w poprzednim badaniu.

Wszystkie badane aspekty pracy Dziekanatów w skali Uczelni zostały ocenione na zbliżonym poziomie, przy stosunkowo niskiej rozbieżności opinii – współczynnik zmienności wahał się w granicach od 18,2% dla pytania o sposób traktowania studentów do 19,8% dla pytania o terminowość załatwiania spraw. Większe zróżnicowanie opinii wystąpiło w przypadku poszczególnych Wydziałów i dotyczyło zarówno ogólnego zadowolenia z obsługi studentów, jak i oceny badanych aspektów pracy. Najlepiej oceniona została praca Dziekanatu Wydziału Budownictwa i Architektury. W przypadku tej jednostki, a także Dziekanatu Wydziału Mechanicznego, ocena za bieżący rok akademicki była nieco wyższa niż w poprzednim badaniu. Respondenci z Wydziału Budownictwa i Architektury byli jednocześnie najbardziej zgodni w swoich opiniach – współczynnik zmienności dla poszczególnych pytań kształtował się w granicach od 13,3% do 15,1%.

Szczegółowe wyniki dla Wydziałów powinny umożliwić wskazanie tych obszarów działania poszczególnych jednostek, które oceniane są stosunkowo gorzej. Jednak porównanie ocen badanych aspektów pracy wskazuje na niewielkie ich rozbieżności. Na uwagę zasługuje przy tym minimalna różnica pomiędzy subiektywną oceną poziomu zadowolenia z obsługi studentów (pytanie 1) a średnią oceną wynikającą ze szczegółowych ocen aspektów pracy (pytania 2–6). Prawie we wszystkich jednostkach ogólna ocena zadowolenia kształtowała się na bardzo zbliżonym poziomie jak średnia obliczona na podstawie szczegółowych wyników.

Aspektem pracy, który został oceniony najniżej w większości jednostek była terminowość załatwiania spraw studentów. Jedynie w przypadku Dziekanatu Wydziału Inżynierii Środowiska studenci byli najmniej zadowoleni ze sposobu ich traktowania przez pracowników. Z kolei dla Wydziału Zarządzania podobną ocenę jak terminowość otrzymała możliwość uzyskania informacji w Dziekanacie.

Najczęściej wskazywaną przez respondentów oceną była ocena bardzo dobra. Odsetek opinii pozytywnych (ocena bardzo dobra i dobra) w skali całej Uczelni przekraczał 77%, zaś negatywnych

¹ Zmiany te zostały wprowadzone Zarządzeniem Nr R-59/2020 Rektora Politechniki Lubelskiej z dnia 17 sierpnia 2020 roku w sprawie szczegółowych elementów Wewnętrznego Systemu Zapewniania Jakości Kształcenia.

wyniósł ok. 15%. Z badanych aspektów pracy działów, najwięcej negatywnych opinii dotyczyło możliwości uzyskania informacji oraz terminowości załatwiania spraw (ponad 16% w obu przypadkach).

Przeprowadzona analiza częstotliwości wizyt w Dziekanatach wskazała, że ponad 83% ankietowanych studentów kontaktowało się z ocenianymi działami kilka razy w semestrze lub rzadziej. Można przypuszczać, że ta grupa respondentów załatwiała typowe powtarzalne sprawy. Większa częstotliwość wizyt prawdopodobnie związana była z problemami studentów powstającymi w trakcie procesu kształcenia oraz nietypowymi, indywidualnymi sprawami. Dodatkowym czynnikiem, który mógł wpłynąć na częstotliwość kontaktów z Dziekanatami była sytuacja epidemiczna, która spowodowała zmiany w funkcjonowaniu Uczelni, w tym prowadzące do ograniczenia ilości spraw wymagających kontaktu z badanymi jednostkami (m.in. brak konieczności składania indeksów i okresowych kart osiągnięć studentów, brak konieczności przedłużania ważności legitymacji). W stosunku do poprzedniego badania, odsetek studentów, którzy kontaktowali się z Dziekanatami stosunkowo rzadko, wzrósł o ponad 13%, co może wynikać ze zmian organizacyjnych wprowadzonych w ostatnim czasie.

Podsumowując uzyskane wyniki badania w roku akademickim 2020/2021 można stwierdzić, że nastąpiło pogorszenie opinii na temat pracy większości Dziekanatów w stosunku do poprzedniego badania, chociaż ogólna ocena respondentów jest pozytywna. Wpływ na uzyskane wyniki mogły mieć jednak zmiany w ich funkcjonowaniu związane z sytuacją epidemiczną m.in. wprowadzenie pracy zdalnej i dyżurów. Aspekty pracy działów, które były przedmiotem oceny, powinny być poddane więc pogłębionym analizom pod kątem ustalenia przyczyn spadku ocen i ewentualnego wprowadzenia zmian w funkcjonowaniu Dziekanatów.

Tabela 1. Interpretacja oceny pracy Dziekanatów

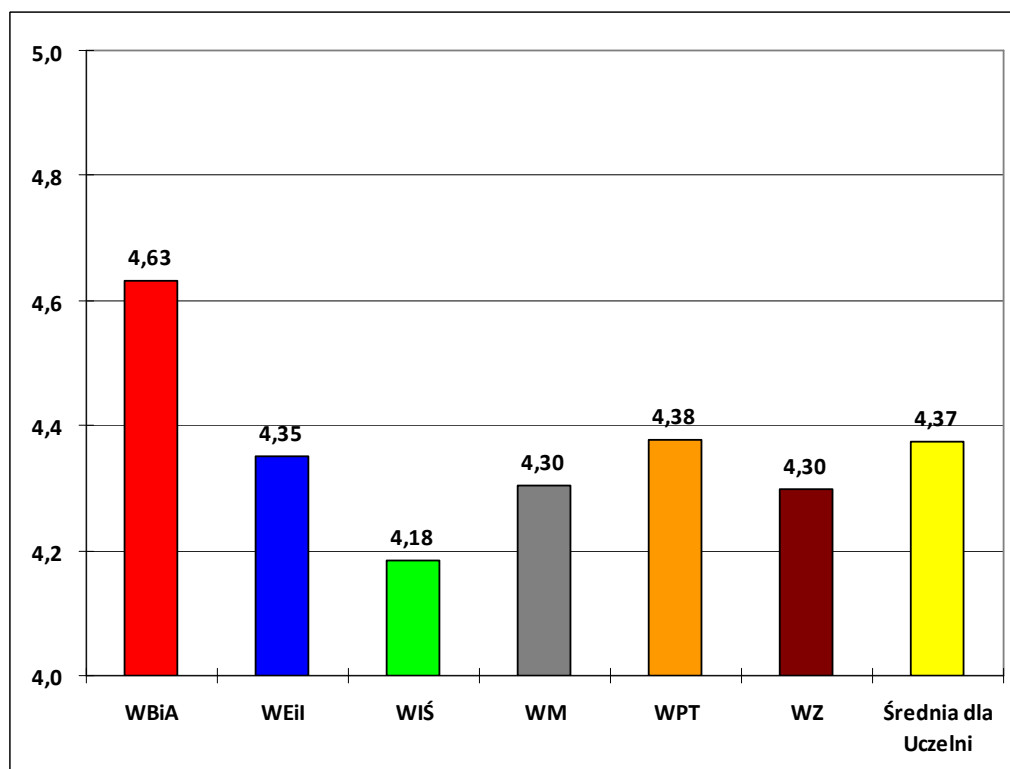
Średnia liczba punktów	Ocena
2,00 – 2,69	niedostateczna
2,70 – 3,19	dostateczna
3,20 – 3,69	dostateczna plus
3,70 – 4,19	dobra
4,20 – 4,69	dobra plus
4,70 – 5,00	bardzo dobra

Źródło: załącznik nr 2 do Zarządzenia Nr R-59/2020 Rektora Politechniki Lubelskiej z dnia 17 sierpnia 2020 roku w sprawie szczegółowych elementów Wewnętrznego Systemu Zapewniania Jakości Kształcenia.

Tabela 2. Uczestnictwo studentów w ocenie pracy Dziekanatów

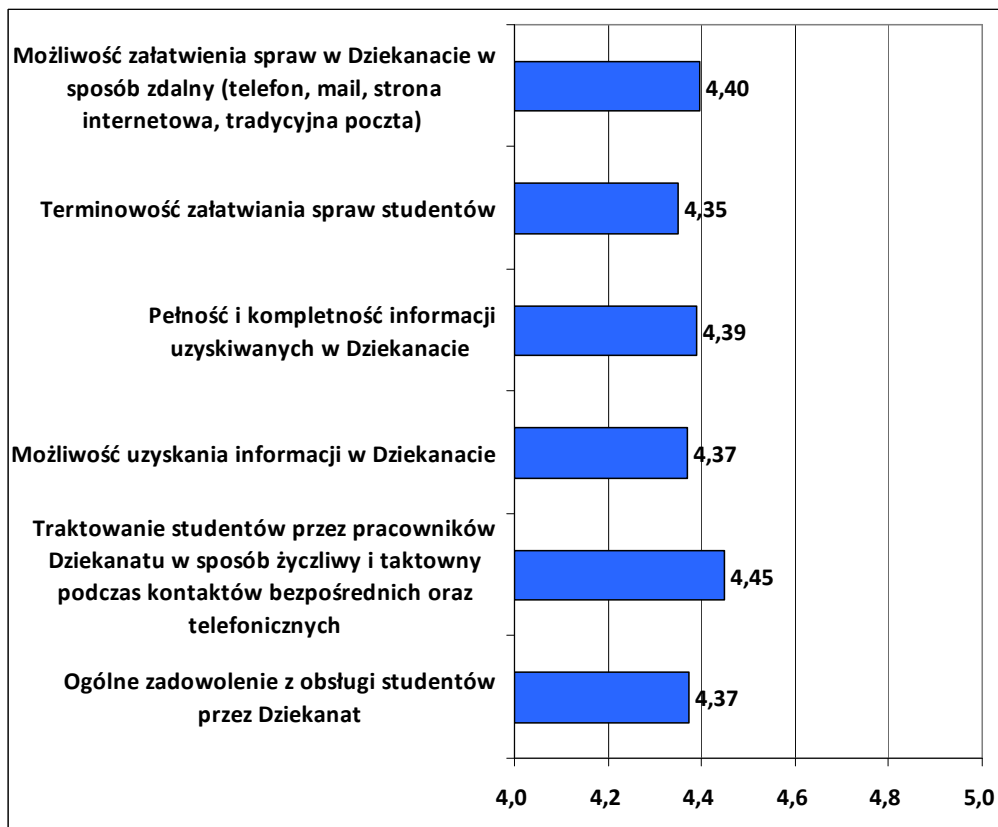
Lp.	Wyszczególnienie	WBiA	WEil	WIŚ	WM	WPT	WZ	Ogółem Uczelnia
1	Liczba studentów uczestniczących w ocenie	1334	2393	577	1587	400	1052	7343
2	Liczba studentów uprawnionych do dokonania oceny ²	1360	2566	657	1809	511	1267	8170
3	Odsetek studentów uczestniczących w ocenie	98,1%	93,3%	87,8%	87,7%	78,3%	83,0%	89,9%

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników studenckiej oceny pracy Dziekanatów w poszczególnych Wydziałach Politechniki Lubelskiej, przeprowadzonej w roku akademickim 2020/2021.

**Wykres 1.** Ogólne zadowolenie z obsługi studentów przez Dziekanaty dla Uczelni jako całości oraz poszczególnych Wydziałów

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników studenckiej oceny pracy Dziekanatów w poszczególnych Wydziałach Politechniki Lubelskiej, przeprowadzonej w roku akademickim 2020/2021.

² Liczba osób uprawnionych do wypełnienia ankiety została podana na podstawie danych przekazanych z Dziekanatów Uczelni do Działu Nauczania i Toku Studiów. W przedstawionych wielkościach uwzględnione zostały również osoby skreślone z listy studentów w okresie 01.10-31.12.2020 roku, a także doktoranci, studenci w ramach wymiany Erasmus+ oraz jeden uczestnik studiów podyplomowych, którzy wypełnili kwestionariusz ankiety.



Wykres 2. Średnia ocena poszczególnych pytań merytorycznych dla Uczelni jako całości

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników studenckiej oceny pracy Dziekanatów w poszczególnych Wydziałach Politechniki Lubelskiej, przeprowadzonej w roku akademickim 2020/2021.

Tabela 3. Średnia ocena poszczególnych pytań merytorycznych w Wydziałach Politechniki Lubelskiej

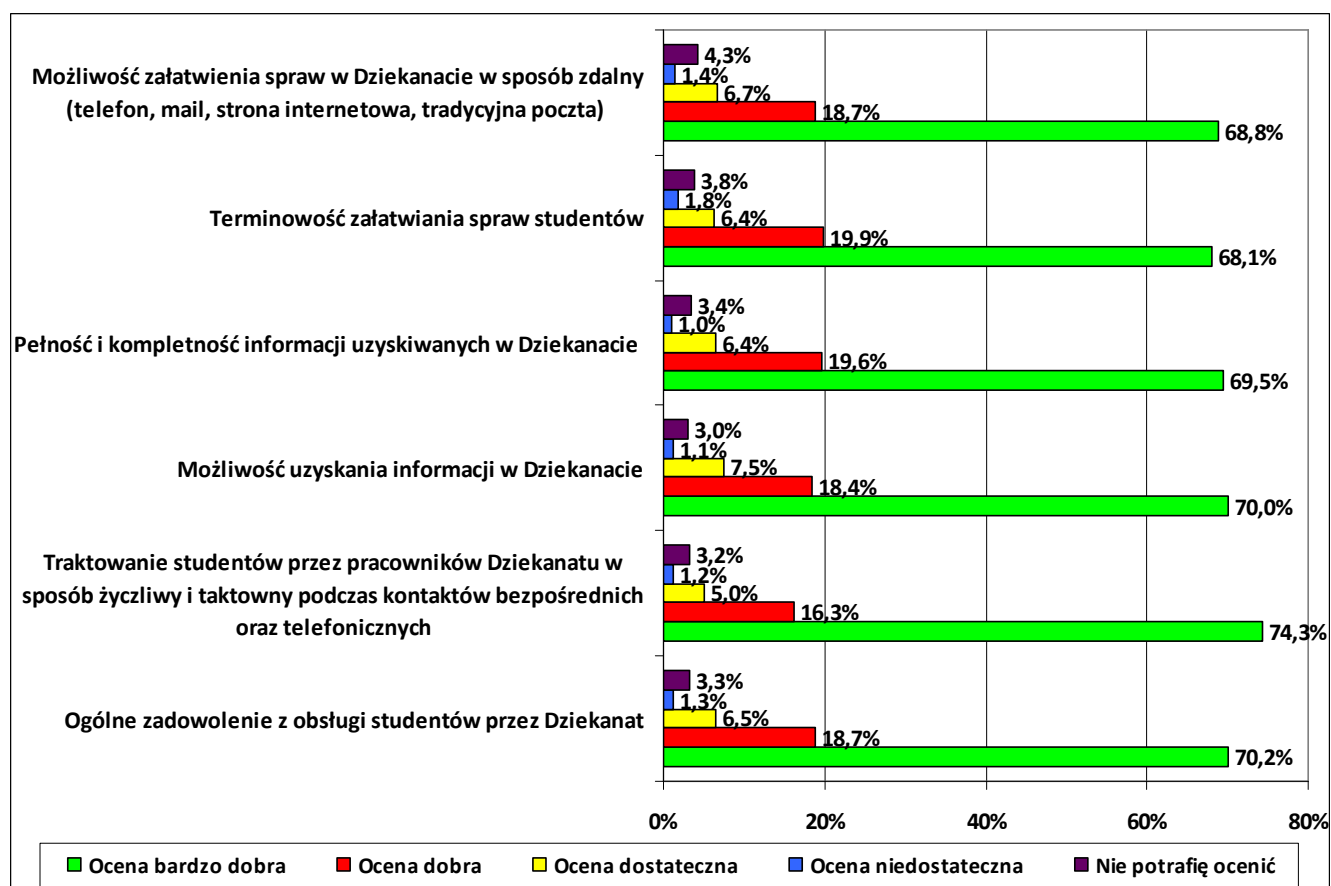
Lp.	Pytanie	WBIA	WEil	WIŚ	WM	WPT	WZ
1	Ogólne zadowolenie z obsługi studentów przez Dziekanat	4,63	4,35	4,18	4,30	4,38	4,30
2	Traktowanie studentów przez pracowników Dziekanatu w sposób życzliwy i taktowny podczas kontaktów bezpośrednich oraz telefonicznych	4,69	4,43	4,19	4,42	4,46	4,35
3	Możliwość uzyskania informacji w Dziekanacie	4,62	4,34	4,24	4,29	4,33	4,30
4	Pełność i kompletność informacji uzyskiwanych w Dziekanacie	4,63	4,37	4,24	4,29	4,38	4,35
5	Terminowość załatwiania spraw studentów	4,60	4,30	4,26	4,28	4,27	4,30
6	Możliwość załatwienia spraw w Dziekanacie w sposób zdalny (telefon, mail, strona internetowa, tradycyjna poczta)	4,62	4,39	4,28	4,32	4,38	4,31
7	Ocena średnia łączna z wyłączeniem pyt. 1	4,63	4,37	4,24	4,32	4,37	4,32
8	Różnica pomiędzy ogólną oceną zadowolenia (pyt. 1) a średnią oceną z pozostałych pytań	0,03%	0,36%	1,42%	0,45%	-0,30%	0,57%

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników studenckiej oceny pracy Dziekanatów w poszczególnych Wydziałach Politechniki Lubelskiej, przeprowadzonej w roku akademickim 2020/2021.

Tabela 4. Częstotliwość wizyt w Dziekanatach

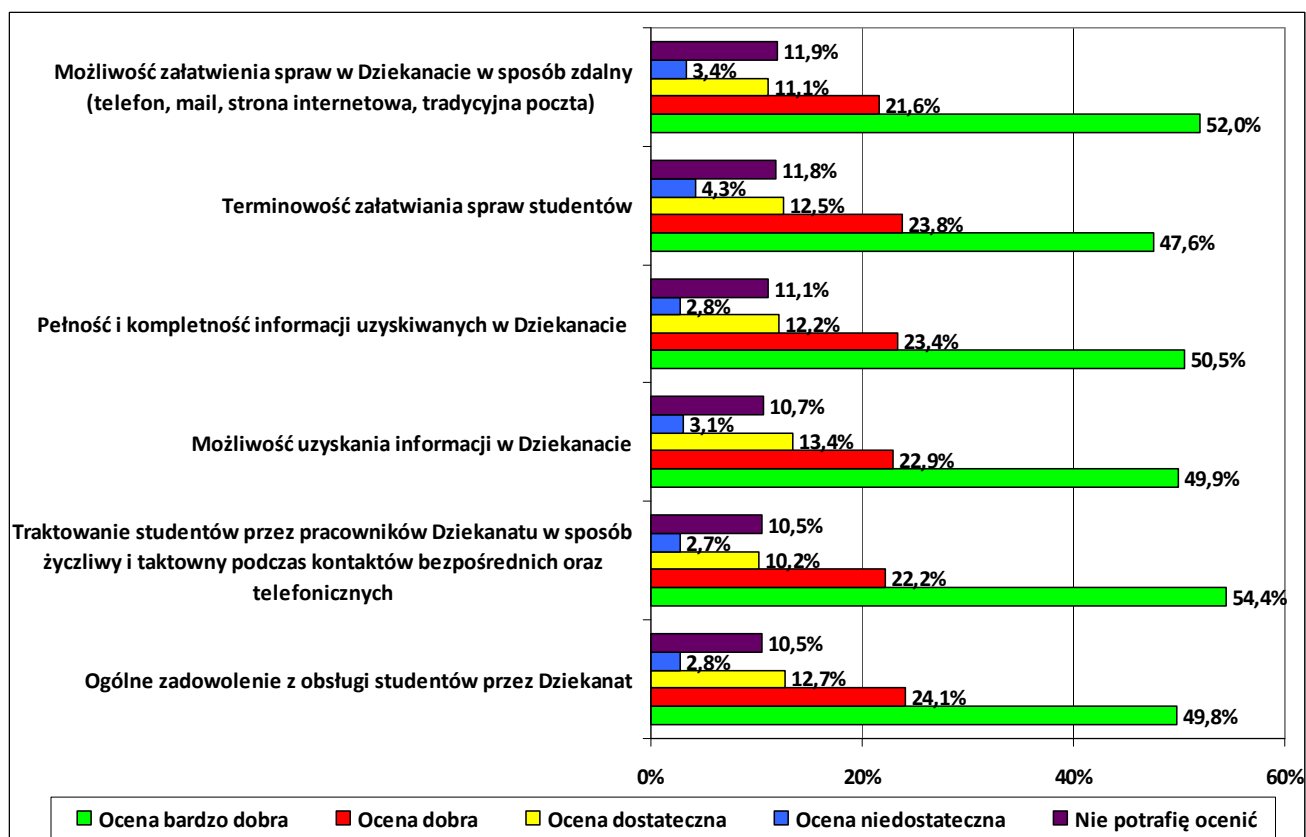
Lp.	Pytanie	WBiA	WEil	WIŚ	WM	WPT	WZ	Ogółem
1	Liczebności							
-	Przynajmniej kilka razy w tygodniu	91	151	47	91	18	64	462
-	Kilka razy w miesiącu	168	212	61	165	40	118	764
-	Kilka razy w semestrze	593	874	235	653	174	455	2984
-	Rzadziej niż kilka razy w semestrze	482	1156	234	678	168	415	3133
2	Ogółem	1334	2393	577	1587	400	1052	7343
3	Struktura							
-	Przynajmniej kilka razy w tygodniu	6,8%	6,3%	8,1%	5,7%	4,5%	6,1%	6,3%
-	Kilka razy w miesiącu	12,6%	8,9%	10,6%	10,4%	10,0%	11,2%	10,4%
-	Kilka razy w semestrze	44,5%	36,5%	40,7%	41,1%	43,5%	43,3%	40,6%
-	Rzadziej niż kilka razy w semestrze	36,1%	48,3%	40,6%	42,7%	42,0%	39,4%	42,7%

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników studenckiej oceny pracy Dziekanatów w poszczególnych Wydziałach Politechniki Lubelskiej, przeprowadzonej w roku akademickim 2020/2021.



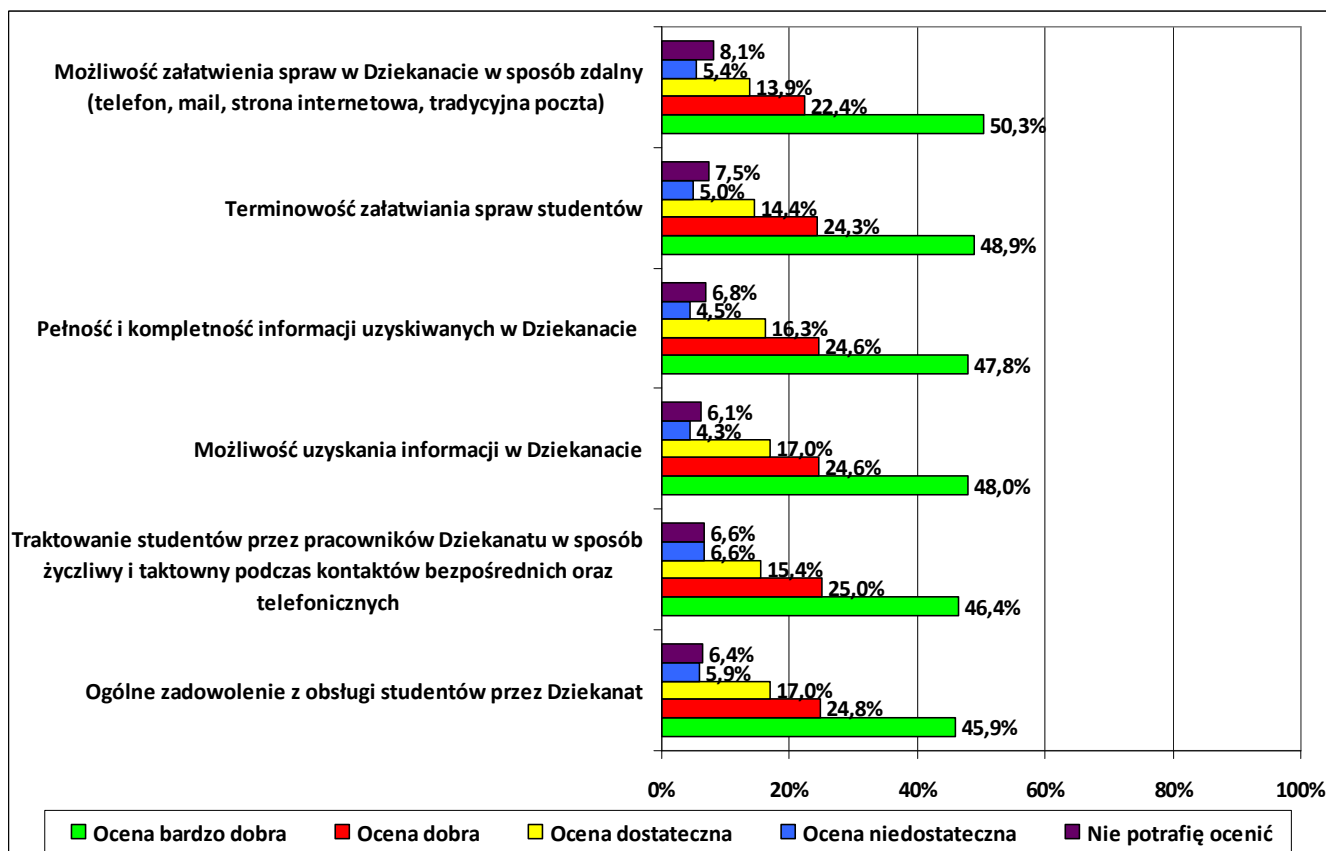
Wykres 3. Struktura ocen badanych aspektów pracy Dziekanatu – Wydział Budownictwa i Architektury

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników studenckiej oceny pracy Dziekanatów w poszczególnych Wydziałach Politechniki Lubelskiej, przeprowadzonej w roku akademickim 2020/2021.



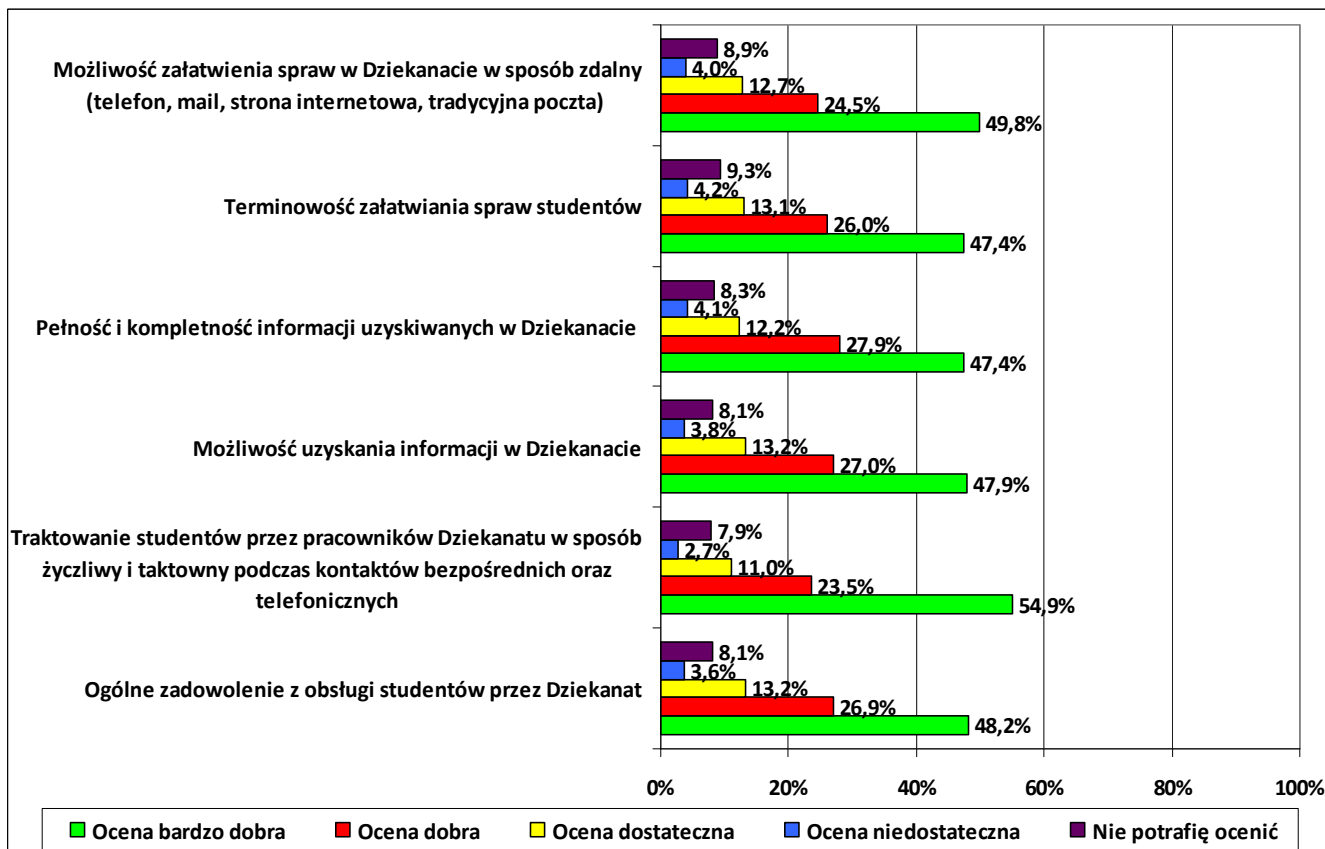
Wykres 4. Struktura ocen badanych aspektów pracy Dziekanatu – Wydział Elektrotechniki i Informatyki

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników studenckiej oceny pracy Dziekanatów w poszczególnych Wydziałach Politechniki Lubelskiej, przeprowadzonej w roku akademickim 2020/2021.



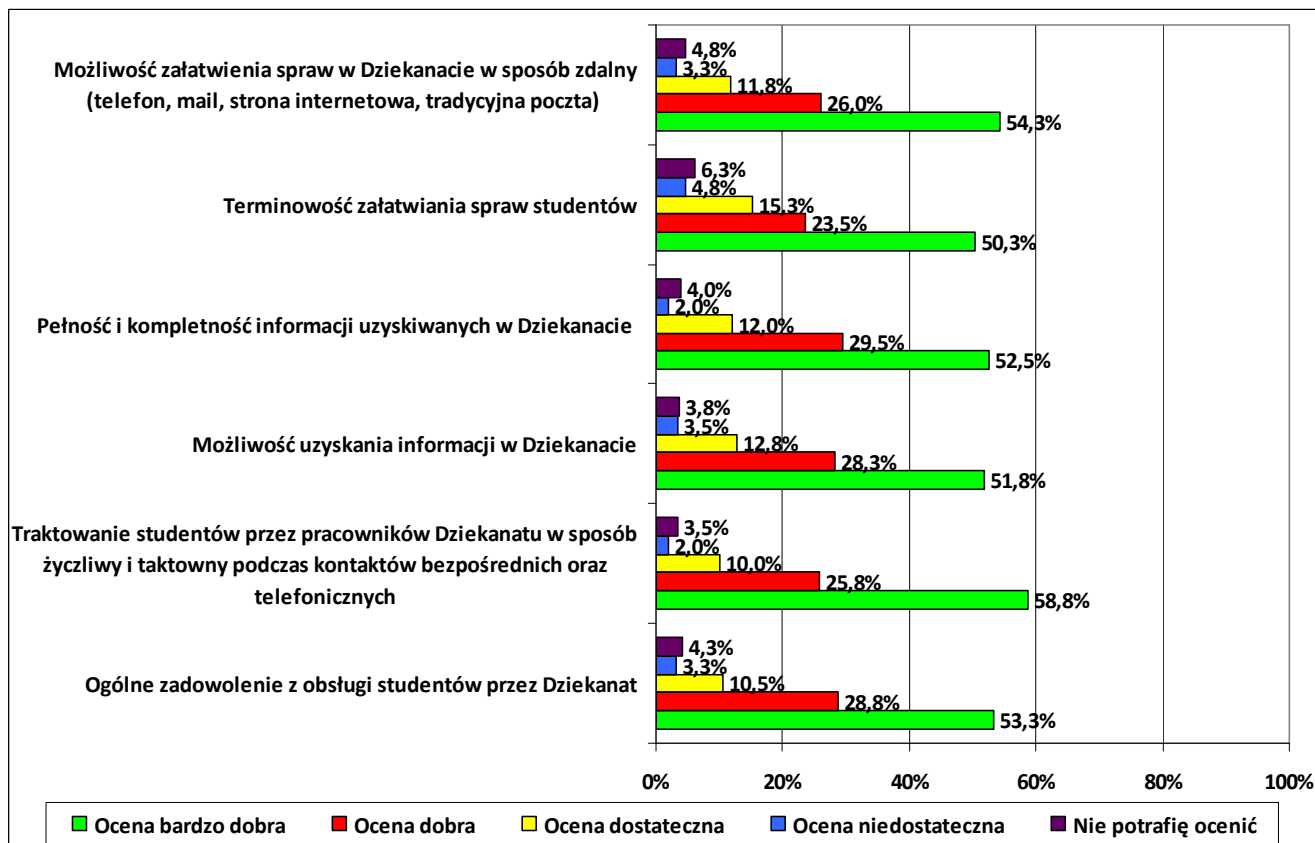
Wykres 5. Struktura ocen badanych aspektów pracy Dziekanatu – Wydział Inżynierii Środowiska

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników studenckiej oceny pracy Dziekanatów w poszczególnych Wydziałach Politechniki Lubelskiej, przeprowadzonej w roku akademickim 2020/2021.



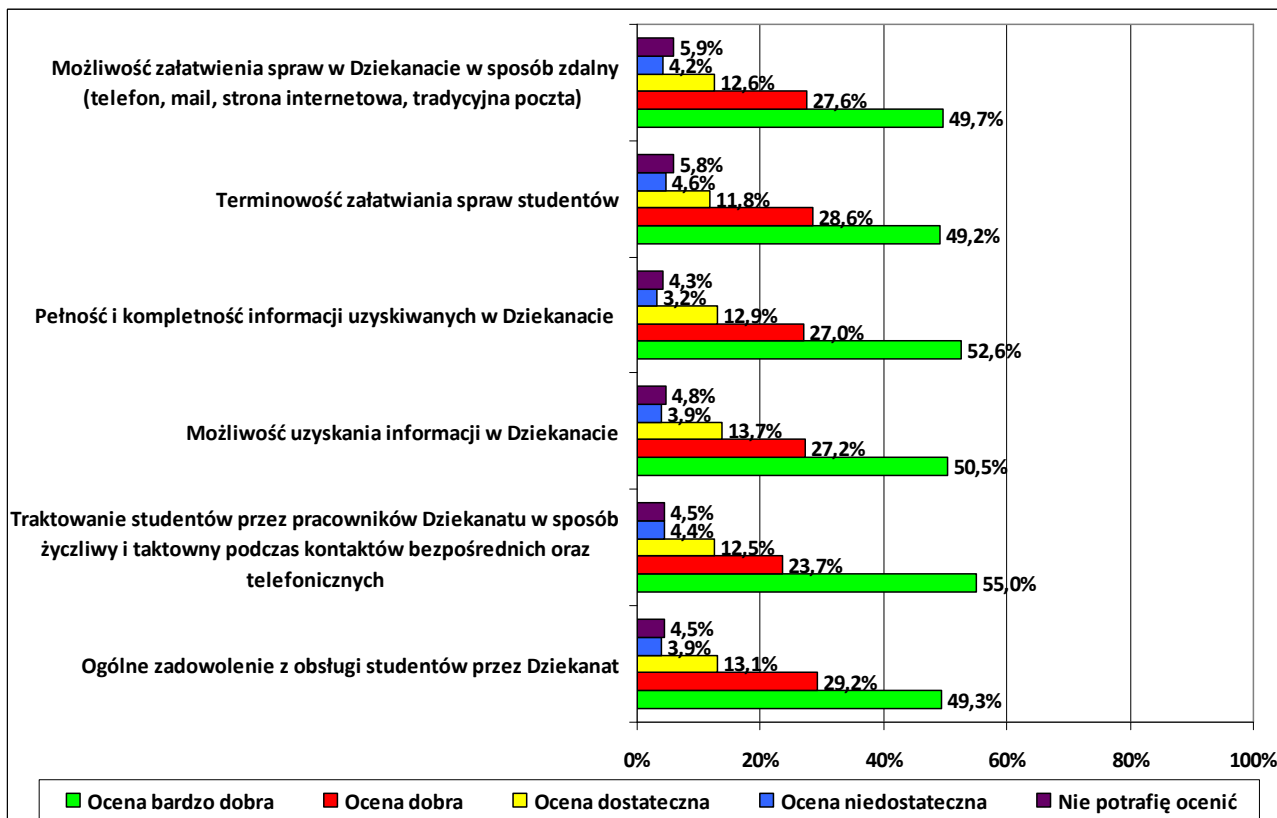
Wykres 6. Struktura ocen badanych aspektów pracy Dziekanatu – Wydział Mechaniczny

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników studenckiej oceny pracy Dziekanatów w poszczególnych Wydziałach Politechniki Lubelskiej, przeprowadzonej w roku akademickim 2020/2021.



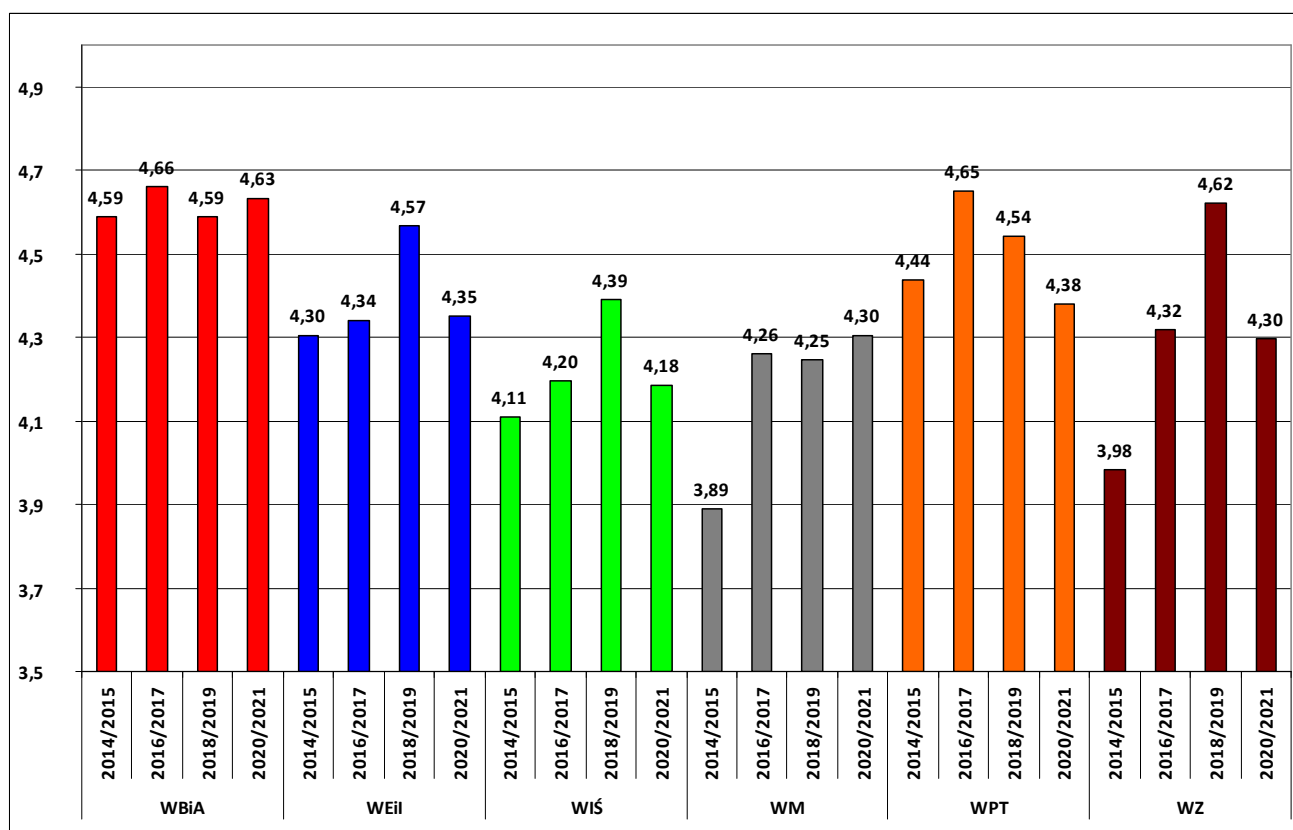
Wykres 7. Struktura ocen badanych aspektów pracy Dziekanatu – Wydział Podstaw Techniki

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników studenckiej oceny pracy Dziekanatów w poszczególnych Wydziałach Politechniki Lubelskiej, przeprowadzonej w roku akademickim 2020/2021.



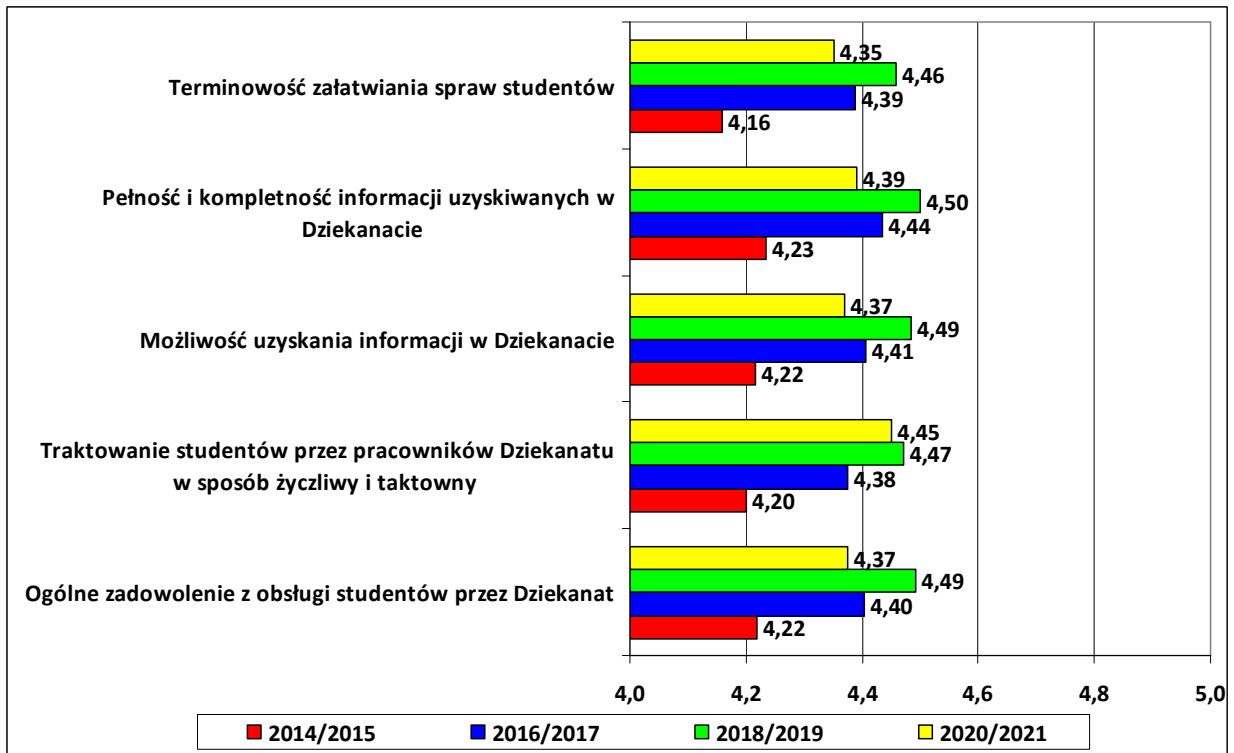
Wykres 8. Struktura ocen badanych aspektów pracy Dziekanatu – Wydział Zarządzania

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników studenckiej oceny pracy Dziekanatów w poszczególnych Wydziałach Politechniki Lubelskiej, przeprowadzonej w roku akademickim 2020/2021.



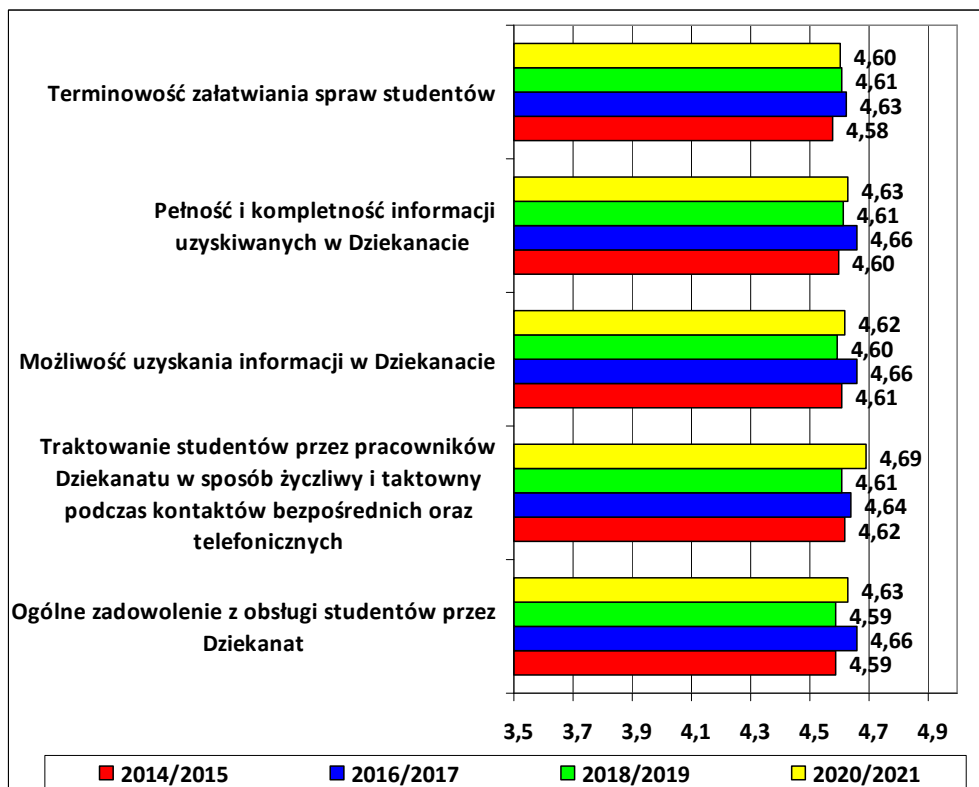
Wykres 9. Ogólne zadowolenie z obsługi studentów przez Dziekanaty w latach akademickich: 2014/2015 - 2020/2021

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników studenckiej oceny pracy Dziekanatów w poszczególnych Wydziałach Politechniki Lubelskiej, przeprowadzonych w latach akademickich: 2014/2015 - 2020/2021.



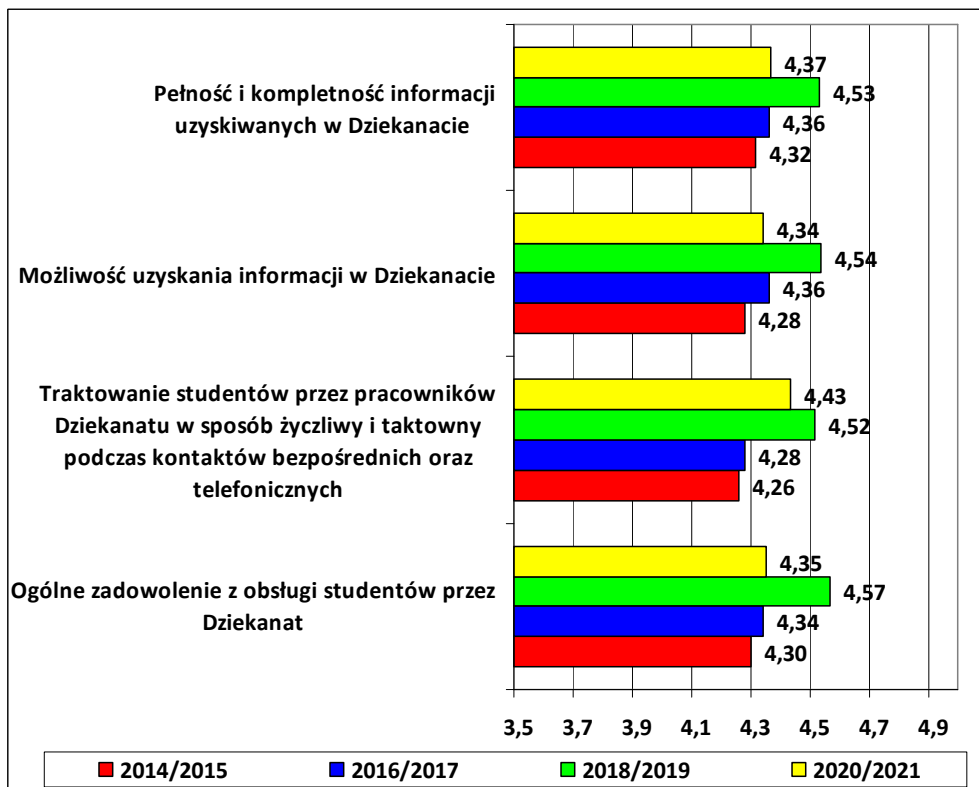
Wykres 10. Porównanie średnich ocen poszczególnych aspektów pracy Dziekanatów dla Uczelni jako całości w latach akademickich: 2014/2015 - 2020/2021

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników studenckiej ocen pracy Dziekanatów w poszczególnych Wydziałach Politechniki Lubelskiej, przeprowadzonych w latach akademickich: 2014/2015 - 2020/2021.



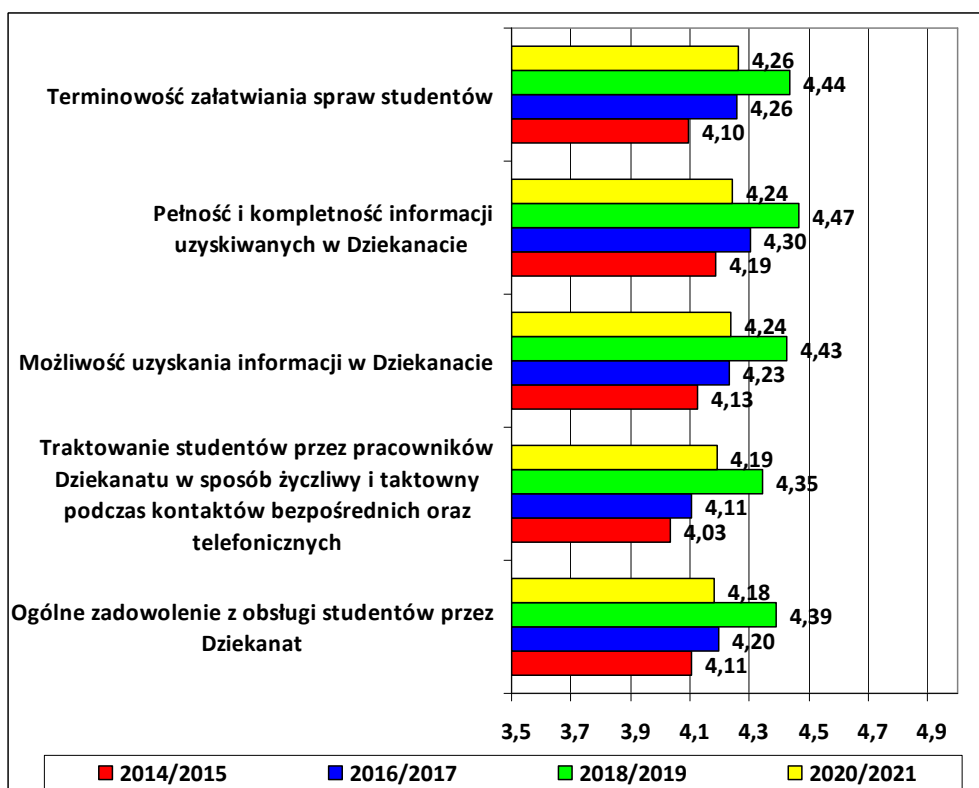
Wykres 11. Porównanie średnich ocen poszczególnych aspektów pracy dla Dziekanatu Wydziału Budownictwa i Architektury w latach akademickich: 2014/2015 - 2020/2021

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników studenckiej ocen pracy Dziekanatów w poszczególnych Wydziałach Politechniki Lubelskiej, przeprowadzonych w latach akademickich: 2014/2015 - 2020/2021.



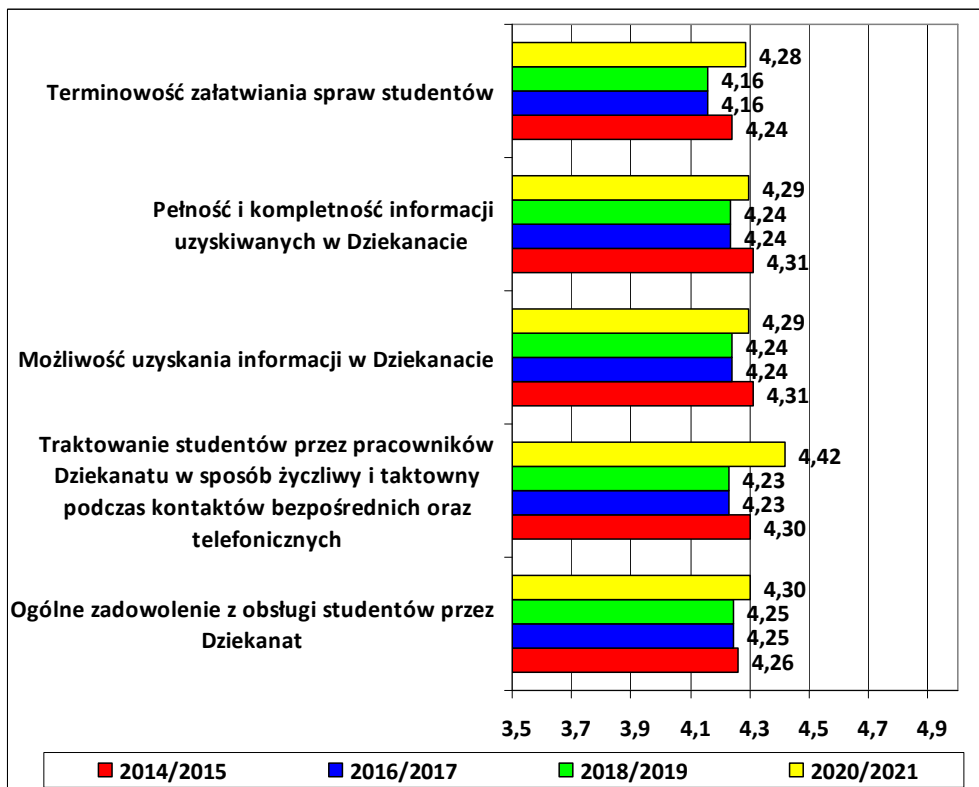
Wykres 12. Porównanie średnich ocen poszczególnych aspektów pracy dla Dziekanatu Wydziału Elektrotechniki i Informatyki w latach akademickich: 2014/2015 - 2020/2021

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników studenckiej ocen pracy Dziekanatów w poszczególnych Wydziałach Politechniki Lubelskiej, przeprowadzonych w latach akademickich: 2014/2015 - 2020/2021.



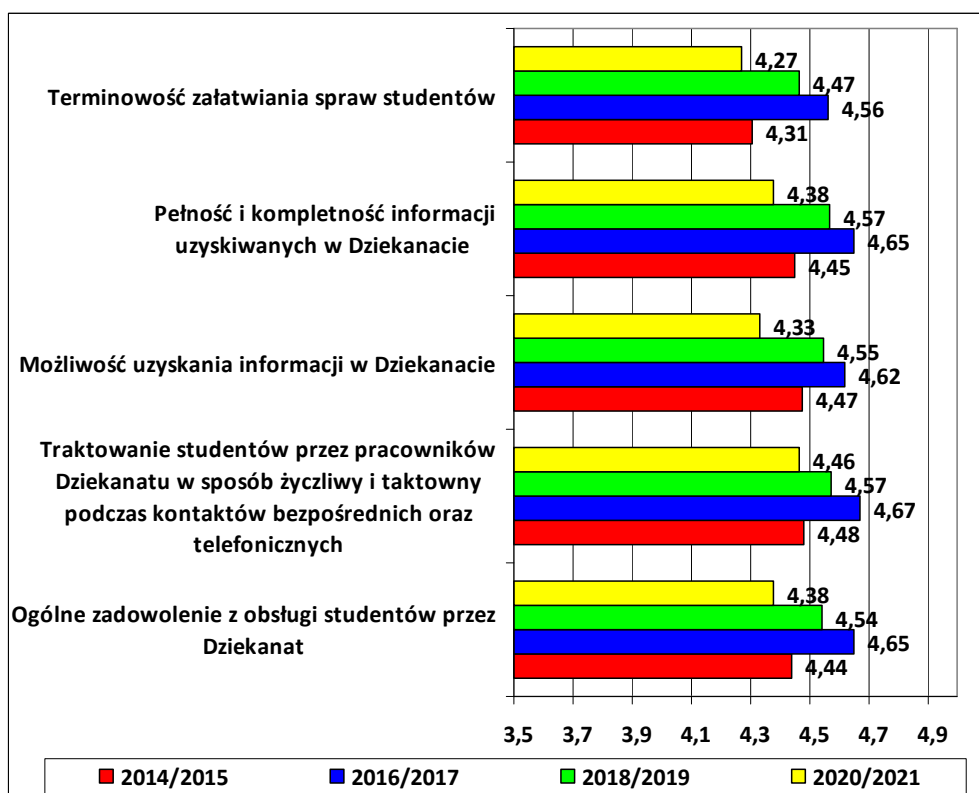
Wykres 13. Porównanie średnich ocen poszczególnych aspektów pracy dla Dziekanatu Wydziału Inżynierii Środowiska w latach akademickich: 2014/2015 - 2020/2021

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników studenckiej ocen pracy Dziekanatów w poszczególnych Wydziałach Politechniki Lubelskiej, przeprowadzonych w latach akademickich: 2014/2015 - 2020/2021.



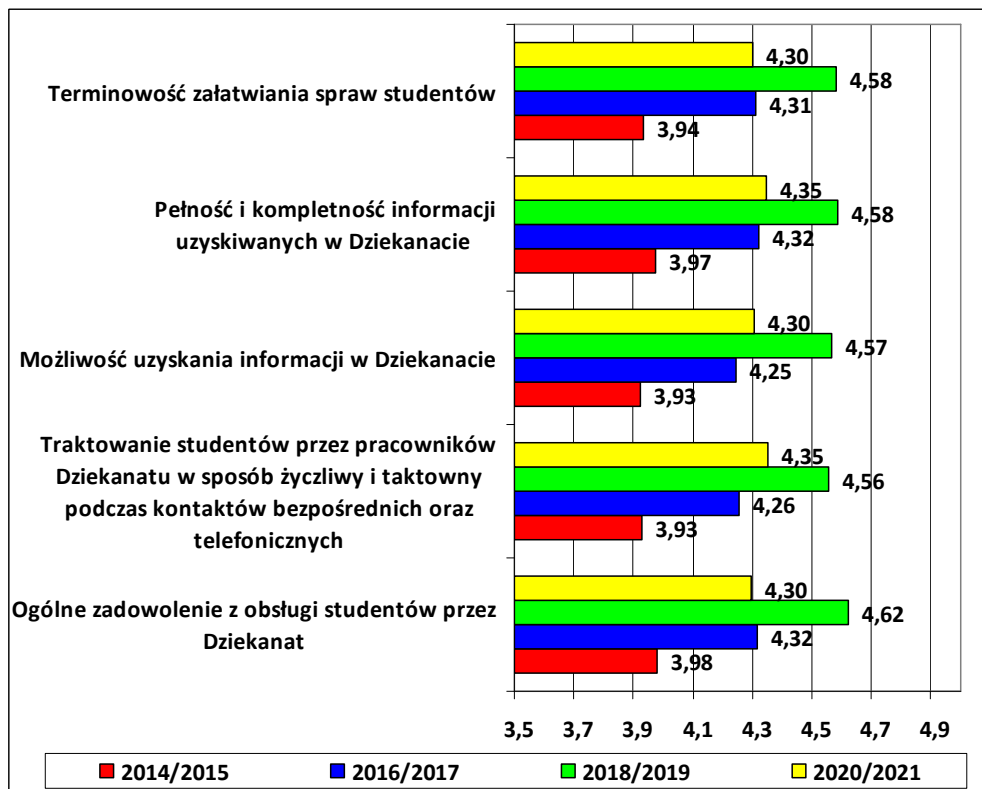
Wykres 14. Porównanie średnich ocen poszczególnych aspektów pracy dla Dziekanatu Wydziału Mechanicznego w latach akademickich: 2014/2015 - 2020/2021

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników studenckiej ocen pracy Dziekanatów w poszczególnych Wydziałach Politechniki Lubelskiej, przeprowadzonych w latach akademickich: 2014/2015 - 2020/2021.



Wykres 15. Porównanie średnich ocen poszczególnych aspektów pracy dla Dziekanatu Wydziału Podstaw Techniki w latach akademickich: 2014/2015 - 2020/2021

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników studenckiej ocen pracy Dziekanatów w poszczególnych Wydziałach Politechniki Lubelskiej, przeprowadzonych w latach akademickich: 2014/2015 - 2020/2021.



Wykres 16. Porównanie średnich ocen poszczególnych aspektów pracy dla Dziekanatu Wydziału Zarządzania w latach akademickich: 2014/2015 - 2020/2021

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników studenckiej oceny pracy Dziekanatów w poszczególnych Wydziałach Politechniki Lubelskiej, przeprowadzonych w latach akademickich: 2014/2015 - 2020/2021.