

# **RAPORT Z BADANIA: DZIEKANAT NA MEDAL**

Zrealizowany przez Samorząd Studentów  
Uniwersytetu Wrocławskiego:  
Komisja ds. Wizerunku

Koordynator projektu: Klara Babicz  
Wrocław, 2019 r.

## SPIS TREŚCI:

1. Wstęp
2. Dane ogólne
3. Dane wydziałowe
  - i. Wydział Biotechnologii
  - ii. Wydział Chemii
  - iii. Wydział Filologiczny
  - iv. Wydział Fizyki i Astronomii
  - v. Wydział Matematyki i Informatyki
  - vi. Wydział Nauk Biologicznych
  - vii. Wydział Nauk Historycznych i Pedagogicznych
  - viii. Wydział Nauk o Ziemi i Kształtowania Środowiska
  - ix. Wydział Nauk Społecznych
  - x. Wydział Prawa, Administracji i Ekonomii
  - xi. Kolegium Międzyobszarowych Indywidualnych Studiów Humanistycznych
4. Podsumowanie

## WSTĘP

„Dziekanat na Medal” to akcja, mająca na celu sprawdzenie opinii środowiska studenckiego Uniwersytetu Wrocławskiego o pracy swoich dziekanatów. Wierzymy, że tego typu akcje pozwolą na promowanie dobrych praktyk wśród zasobów administracyjnych uniwersytetu oraz umożliwią właściwą ocenę podejścia studentów do problemów związanych z obsługą uczelni.

Zgodnie z informacją z Biuletynu Informacji Publicznej (stan z dnia 30 listopada 2017 roku) na Uniwersytecie Wrocławskim studiuje 25 549 studentów, w tym 18 576 to studenci trybu stacjonarnego, 5 597 to studenci trybu niestacjonarnego, a 1 376 to studenci obcokrajowi.

## DANE OGÓLNE

Badania rozpoczęła ewaluacja studentów za pośrednictwem ankiety Google, która otwarta została 11 marca 2019 roku, a zamknięta 24 marca tego samego roku. Złożona ona była z pytań zamkniętych oraz otwartych i podzielona na cztery sekcje.

W pierwszej części znalazły się zamknięte pytania, dotyczące profilu ankietowanego – informacje na temat jego płci, roku i trybu studiów, a także wydziału oraz kierunku.

Kolejna sekcja to nadal odpowiedzi do wyboru, ale skupione już na celu studenckich wizyt w dziekanacie – czasie ich trwania, częstotliwości oraz ewentualnych problemów.

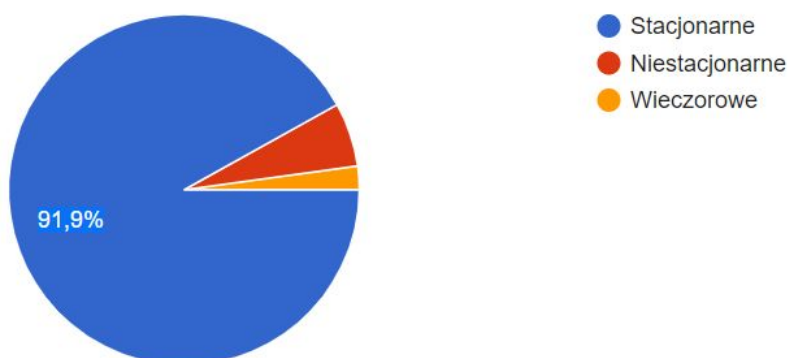
Część trzecia miała na celu ocenę poszczególnych usług świadczonych przez uczelnianą jednostkę administracyjną. Studenci posługując się skalą od 1 do 5, gdzie 1 oznaczało „bardzo źle”, a 5 „bardzo dobrze”, wypowiadali się na temat wymienionych przez nas zagadnień.

Ostatnia sekcja pozwalała na dopowiedzenie ewentualnych uwag na temat pracy dziekanatu, które nie zostały przez nas uwzględnione w ankiecie, a dla ankietowanego miały istotne znaczenie.

W sumie w naszym badaniu wzięło udział 1 239 studentów, z czego 1 139 osób to studenci trybu stacjonarnego, 73 studiów niestacjonarnych, a 27 wieczorowych (wykres 1).

## Tryb studiów

1 239 odpowiedzi

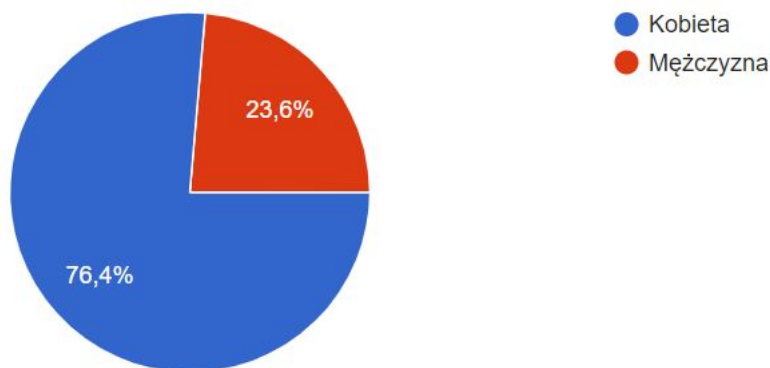


Wykres 1 – tryb studiów ankietowanych

Naturalnie narzucający się podział ze względu na płeć określił, że w ankiecie wzięło udział 946 studentek oraz 293 studentów (wykres 2).

## Płeć

1 239 odpowiedzi

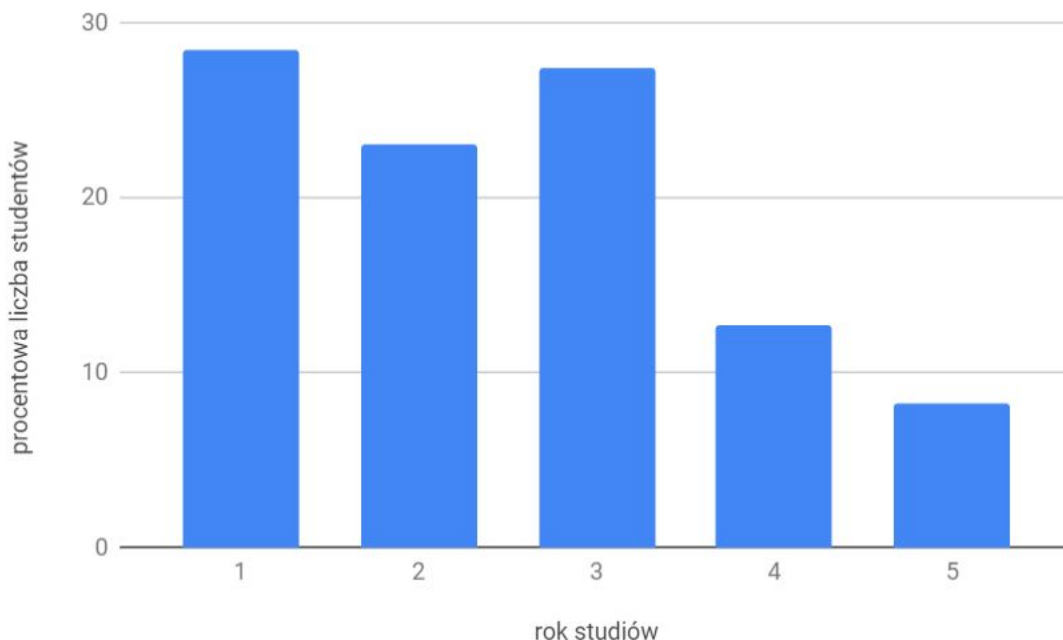


Wykres 2 – płeć ankietowanych

Respondentów podzielić również można ze względu na rok studiów (wykres 3), a co za tym następuje:

- a. I rok – 347 osób
- b. II rok – 281 osób
- c. III rok – 334 osób
- d. IV rok – 155 osób
- e. V rok – 101 osób

W badaniu wzięły 3 osoby ze studiów doktoranckich. Ze względu na strukturę administracyjną na Uniwersytecie Wrocławskim – odpowiedzi studentów III stopnia nie zostały wzięte pod uwagę, ponieważ dotyczą osobnego dziekanatu, który obsługuje studia doktoranckie.



Wykres 3 - Rok studiów respondentów

## DANE WYDZIAŁOWE

Uniwersytet Wrocławski posiada 10 wydziałów, tj.

1. Wydział Biotechnologii
2. Wydział Chemii
3. Wydział Filologiczny
4. Wydział Fizyki i Astronomii
5. Wydział Matematyki i Informatyki
6. Wydział Nauk Biologicznych
7. Wydział Nauk Historycznych i Pedagogicznych
8. Wydział Nauk o Ziemi i Kształtowania Środowiska
9. Wydział Nauk Społecznych
10. Wydział Prawa, Administracji i Ekonomii

Dodatkowo szczyci się on posiadaniem Kolegium Międzyobszarowych Studiów Humanistycznych i Społecznych pod swoimi skrzydłami, które również uwzględniliśmy w swoich badaniach.

## Wydział Biotechnologii

Odpowiedzi zamknięte w pierwszych częściach ankiety pozwoliły nam zarysować profile ankietowanych, a co za tym idzie: wśród studentów Wydziału Biotechnologii 87% stanowiły kobiety, a 13% mężczyźni, łącznie składając się na 31 odpowiedzi. Dzielać ankietowanych na rok studiów, pierwszy wypowiedział się najliczniej, stanowiąc 32% całości. Drugi rok to 16% głosów, podczas gdy trzeci i czwarty to kolejne 20% z każdego z nich. Piąty rok był najmniej liczną grupą, tworząc 12% odpowiedzi.

Późniejsze pytania pozwoliły nam natomiast zarysować profil dziekanatu Wydziału Biotechnologii. Największa część studentów, bo aż 85% odwiedza go kilka razy w semestrze, a pozostałe 15% nawet kilka razy w miesiącu. Celem studenckich wizyt najczęściej jest chęć podbicia legitymacji, ale także odebranie zaświadczeń lub indeksów. Oczywiście jest również potrzeba uzyskania informacji oraz złożenie wniosków, ale interesanci w uniwersyteckim biurze pragną czasami rozwiązać sprawy związane z internetową platformą USOSweb. Istotnym faktem, jest to, że tylko 34% ankietowanych stwierdziło, iż kiedykolwiek miało problem z załatwieniem czegokolwiek w dziekanacie. Więcej osób, bo aż 42% przyznaje natomiast, że godziny pracy biura im nie odpowiadają. Zapytani o doświadczenia związane z dziekanatem, 15% studentów pochwaliło się bardzo szybkim czasem oczekiwania na wizytę, tj. mniej niż 5 minut. Niestety jednak, tyle samo osób przyznało, iż w kolejce musieli czekać więcej niż godzinę. Większość interesantów, stanowiąca 45% całości, opowiadała się za odpowiedzią uwzględniającą przedział czasowy od 5 do 15 minut.

Kolejna sekcja ankiety uwzględniała ocenę pracy dziekanatu Wydziału Biotechnologii we wspomnianej wcześniej skali, czyli od jeden do pięć. 84% studentów, która miała możliwość sprawdzić rzetelność kontaktu telefonicznego z pracownikami biura, oceniła go na pięć, czyli bardzo dobrze. Negatywnie opowiedziało się w sumie 16% ankietowanych, gdzie 15% wyceniło uzyskaną wiedzę na 2, a 1% na jeden, czyli bardzo źle. Nieodzownym aspektem dziekanatu jest nastawienie jego pracowników do interesantów, spośród których 76% bardzo pozytywnie go oceniło, celując w pięć punktów. 12% opowiedziało się za 4 punktami, a po 6% za dwa i jeden. Jakość uzyskanych w tym miejscu informacji większość studentów, bo 76% uznała za bardzo dobrą, a wszystkie pozostałe punkty od 1 do 4 uzyskały po 6% pozostałych głosów.

Studenci nie posiadali żadnych dodatkowych uwag.

## Wydział Chemii

109 odpowiedzi uzyskaliśmy od studentów Wydziału Chemii, gdzie 80% stanowiły kobiety, a 20% mężczyźni. Najlichnieszym rocznikiem, który udzielił odpowiedzi w ankiecie był rok drugi, stanowiąc 39% całości. Niewiele mniej studentów było z roku pierwszego, ponieważ aż 35%, z roku trzeciego już tylko 11%, z czwartego – 10%, z piątego – 4%, a z szóstego ostatni 1%. Ponad połowę ankietowanych, bo 56%, stanowili studenci Chemii Ogólnej, 31% Chemii Medycznej, a 13% - Chemii i Toksykologii Sądowej.

Badania wykazały, że największa część studentów odwiedza dziekanat Wydziału Chemii kilka razy w semestrze – takiej odpowiedzi udzieliło bowiem 69% ankietowanych. Raz w semestrze ze swoimi sprawami do studenckiego biura przychodzi 25% interesantów, a reszta – czyli 6% - odwiedza do dla kontrastu kilka razy w miesiącu. Najczęstszą motywacją, która sprowadza ludzi do dziekanatu jest podbicie legitymacji, ale także uzyskanie zaświadczeń o studiowaniu, odebranie indeksów oraz wypytanie o potrzebne informacje i tylko 9% ankietowanych zgłosiło, że miało problem z tym ostatnim. Nieliczne komplikacje dotyczyły zapisywania się na przedmiot w USOSweb, problemy z komunikacją z pracownikami oraz ich wybiórczą niekompetencją. Zapytani o godziny pracy dziekanatu, 82% odpowiedziało, iż są one odpowiednie, a większość, bo 73%, nie czekało w kolejce dłużej niż 15 minut. Dla kontrastu 5% zgłosiło, iż czekać musiało ponad godzinę.

Kolejna sekcja zarysowała nam poziom pracy dziekanatu. Ankietowani, którzy mieli możliwość kontaktu telefonicznego wypowiadali się o nim bardzo pozytywnie. 88% uznało uzyskane w ten sposób informacje za satysfakcjonujące i nie było ani jednego głosu, który oceniłby ich rzetelność na jeden punkt. Nastawienie pracowników również cieszy się przychylną oceną – 52% oceniło go na bardzo dobry, a 27% na dobry. Tylko 2% ankietowanych wyraziło swoją dezaprobatę względem pracowników oraz ich nastawienia i oceniło je na bardzo zły. Szeroko pojętą jakość informacji przekazywanych przez zatrudnionych w dziekanacie, większość studentów – 55% - oceniło na bardzo dobrą, a 24% na dobrą. Ponownie nie było ani jednego głosu, który opowiedziałby się za odpowiedzią, sugerującą bardzo złą jakość pozyskanych wiadomości, a tylko 2% uznało je za złe.

W miejscu na uwagi studenci bardzo pozytywnie wypowiadali się o pracownikach dziekanatu Wydziału Chemii, ich kompetencji i rzetelności danych, a także przychylnym nastawieniu do interesanta.

## Wydział Filologiczny

Wydział Filologiczny stanowił największą część ankietowanych, na co składały się 244 odpowiedzi, w tym 12% to byli mężczyźni, a 88% kobiety. Pierwszorocznicy byli najliczniejszą grupą, która wypowiedziała się w ankiecie, jako iż stanowili oni 35% wszystkich odpowiedzi. Najmniej licznie o dziekanacie wypowiadały się osoby z roku piątego – to tylko 9%. Najwięcej udzielających się studentów zapisanych jest na Komunikację Wizerunkową – 24%, a w drugiej kolejności na Niderlandystykę oraz Filologię Polską – po 16% z każdego kierunku.

Zapytani o częstotliwość odwiedzin biura na Wydziale Filologicznym, 70% odpowiedziało, iż robią to kilka razy w semestrze, ale 26% już tylko raz w ciągu półrocza. Ciągłe powtarzającym się powodem wizyt jest chęć podbicia legitymacji, więc tutaj nie jest inaczej – za tą odpowiedzią opowiedziało się bowiem 95% studentów. 55% pragnie natomiast uzyskać zaświadczenie o studiowaniu, a po 53% z ankietowanych pragnie złożyć wniosek lub uzyskać informację na nurtujący ich temat. Z problem w załatwieniu którejkolwiek z wyżej wymienionych lub też innej sprawy spotkało się jednak tylko 22% respondentów. Do najczęstszych z nich należał brak określenia pełnej wymaganej dokumentacji i konieczność donoszenia wniosków, a także sprzeczność uzyskiwanych przez studentów komunikatów ze strony pracowników biura oraz gubienie ważnych papierów. Wydział Filologiczny jest jednym z większych wydziałów na Uniwersytecie Wrocławskim, co ma swoje przełożenie na czas oczekiwania na wizytę. Potwierdza to 30% ankietowanych, którzy zgłosili, że ich stanie w kolejce trwało ponad godzinę. Tylko 39% z wszystkich wypowiadających się studentów dotarło przed pracownika biura w mniej niż 15 minut.

Trzecia sekcja zakładająca ocenę dziekanatu w skali od 1 do 5 wyszła bardziej pozytywnie od wyżej wspomnianej drugiej części. Interesanci, którzy mieli okazję kontaktować się z biurem telefonicznie, w 46% ocenili jakość tej

usługi bardzo dobrze, czyli na najwyższą notę. 23% opowiedziało się za czterema punktami na skali, 20% za trzema, a pozostałe 11% za dwoma lub jednym. Nastawienie pracowników względem interesantów również nie wypadło najgorzej, bo ponad połowa – 51% oceniła ten aspekt na pięć punktów, a 26% na cztery. Tylko 13% spotkało się z niemiłym traktowaniem ze strony dziekanatu i opowiedziało się za jednym lub dwoma punktami, czyli najniższymi z dostępnych na skali. Rzetelność uzyskanych informacji również nie wypadła źle na tle dwóch pozostałych pytań. 54% ankietowanych było ukontentowanych tym, co usłyszeli w wydziałowym biurze i głosowali za pięcioma punktami. Tylko 9% wyraziło swoje niezadowolenie i opowiedziało się za jednym lub też dwoma punktami.

Ostatnia sekcja na uwagi cieszyła się dużym powodzeniem wśród respondentów. Wielu z nich komentowało niedostosowane do czyjegokolwiek planu zajęć godziny pracy dziekanatu, a także niewyjaśnioną dziurę w grafiku, czyli wtorek, kiedy to biuro jest dla interesantów zamknięte. Wnosili oni o zmianę tych godzin, wydłużenie ich lub otwarcie dziekanatu dla studentów również we wtorek. Dużej ilości osób przeszkadza praca dziekanatu ds. socjalno-bytowych. W kolejkach czeka się ponad godzinę, choć sama wizyt trwa zaledwie parę minut. Spotkało się to z licznymi propozycjami rozładowania tłumu oraz wprowadzenia numerków dla czekających na wizytę ludzi w celu ich rozeznania. Pracownicy biura rzekomo są nieprzychylnie nastawieni do interesantów oraz opryskliwi. Wiele nieprzychylnych uwag dotyczyło również nastawienia poszczególnych pracowników względem ankietowanych, którzy spotkali się z brakiem szacunku lub usilnym okazywaniem względem nich wyższości. Dla kontrastu, było też jednak dużo przychylnych opinii, które chwaliły miłe usposobienie osób zatrudnionych w biurze oraz ich kulturalne zachowanie w obejściu z respondentami ankiety.

Szczególnie pozytywne komentarze wyrażały wielkie uznanie dla pracy pani Anny, pani Danuty oraz pani Katarzyny – „pani Kasia z dziekanatu wydziału filologicznego jest zawsze bardzo miła i uśmiechnięta”, „za każdym razem jest dla mnie zaskoczeniem, jak miło i serdecznie przebiega kontakt z panią Kasią. Troszczy się o studenta jak nikt inny!”, „pani Ania zawsze bardzo miła i pomocna, nie tylko chętnie odpowiada na pytania, ale też udziela dodatkowych rad. Profesjonalna i miła (a nie tylko uprzejma) również poza

dziekanatem, zawsze bardzo dobrze zorganizowana, kojarzy konkretnych studentów i ich sprawy.”. Oprócz profesjonalizmu, służą one studentom dobrą radą lub słowem, według ankiety są serdeczne, pomocne, a w tym wszystkim także profesjonalne. Na pochwałę zasługują również według studentów kontakt mailowy, który jest szybki i zawiera konkretne oraz rzetelne informacje.

## Wydział Fizyki i Astronomii

Z Wydziału Fizyki i Astronomii uzyskaliśmy 19 opinii, z czego 71% należało do męskiej części studentów, a 29% do damskiej. 74% z wszystkich głosów to profile pierwszorocznych, 6% do studentów drugiego roku, a 20% do trzeciego. W grupie przeważali kursanci kierunku Informatyka Stosowana i Systemy Pomiarowe, stanowiąc 73% całości. Następni pod względem liczebności byli pasjonaci Fizyki, liczący 15% z 19 odpowiedzi, a po 6% należało do studentów kierunku Astronomii oraz Fizyki Komputerowej.

Zapytani o częstotliwość odwiedzin dziekanatu, 70% przyznało, iż robi to kilka razy w semestrze, 26% nawet kilka razy w miesiącu, a pozostałe 4% tylko raz w semestrze. Głównymi rzeczami, które skłaniają naszych ankietowanych do wizyt wydziałowego biura są legitymacje oraz przedłużenie ich ważności, ale także zaświadczenia o studiowaniu oraz składanie wniosków i odbieranie indeksów. Większość interesantów jest zadowolona z usług świadczonych przez dziekanat, dlatego też 96% stwierdziło, iż nie miało nigdy problemu z załatwieniem tam czegokolwiek. Odpowiadają im również godziny pracy i tylko 12% miało wobec nich zastrzeżenia. Biorąc pod uwagę poprzednie wizyty większość ankietowanych z tej grupy, czyli 56% oczekiwała na nie 5 do 15 minut. 24% od razu uzyskiwała audiencję, natomiast 8% musiało czekać na nią więcej niż godzinę.

Przechodząc do sekcji trzeciej, która oceniała pracę dziekanatu, wyszło iż 67% telefonujących wycenia rzetelność kontaktu na odległość bardzo dobrze. Po 11% odpowiedzi uzyskały kolejno punkty cztery, trzy oraz dwa. Nastawienie pracowników biura Wydziału Fizyki i Astronomii również cieszy się wśród ankietujących pozytywną opinią, bo aż 74% opowiedziało się za pięć punktami w tej kategorii. 22% uznało kontakt za dobry, a pozostałe 4% oceniło go na trzy

punkty. Jakość pozyskanych informacji 82% studentów uważa za bardzo dobrą, 11% za dobrą, a po 3% wyceniło go na 3 i 2 punkty.

Studenci nie posiadali żadnych uwag.

## Wydział Matematyki i Informatyki

Studenci matematyki oraz informatyki udzielili nam w sumie 187 odpowiedzi, z czego 40% należało do kobiet, a 60% do mężczyzn. Najliczniejszą grupę ankietowanych stanowili studenci trzeciego roku studiów – 28% wszystkich odpowiedzi. Niewiele mniej udzielał się rok drugi, będąc 25% wyników uzyskanych na Wydziale Matematyki i Informatyki. Największy procent ankietowanych stanowili studenci Matematyki – 51%, zaraz później sympatycy Informatyki – 46%, a pozostałe 3% to studenci Indywidualnych Studiów Informatyczno-Matematycznych.

Na pytanie o częstotliwość wizyt w dziekanacie, 90% studentów odpowiedziało, że robi to kilka razy w semestrze, 7% już tylko raz, za to 3% kilka razy w miesiącu. Najczęstszą przyczyną jest oczywiście powtarzająca się chęć podbicia legitymacji, ale część osób pragnie uzyskać zaświadczenie o studiowaniu bądź też inne informacje. 97% ankietowanych zadeklarowało, że nie miało nigdy problemu z załatwieniem czegośkolwiek w dziekanacie. Z pośród pozostałych 3% tylko jedna osoba uzupełniła rubrykę, aby go skomentować, narzekając na brak chęci pracowników dziekanatu do pomocy studentom, a także ignorowanie maili. Zapytani o godziny pracy dziekanatu, 90% odpowiedzi twierdziła, że są one odpowiednie, natomiast pozostałe 10% nie zgadzało się z tym stwierdzeniem.

Sekcja trzecia to ocena pracy biura we wspomnianej wyżej skali od jeden do pięć. Pierwsze pytanie dotyczyło wybranych osób, które miały kiedykolwiek okazję kontaktować się z pracownikami telefonicznie, i traktowała o rzetelności pozyskanych w ten sposób informacji. Całe 94% oceniło ją na bardzo dobrą. Podobnie sytuacja się miała z pytaniem o nastawienie pracowników do interesantów – 96% uznało ją za bardzo dobrą, a 3% za dobrą. Studenci są również zadowoleni z jakości pozyskiwanych w dziekanacie informacji – 95% oceniło ją na pięć punktów, a 4% na cztery.

W czwartej, otwartej sekcji ankietowani bardzo pozytywnie wypowiadali się o pracownikach dziekanatu, a w szczególności o pani Krystynie. Odpowiedzi głosiły, że są oni kompetentni, a cała procedura rozwiązywania problemów przebiega w miłej i przyjaznej atmosferze. Jedyne zastrzeżenia dotyczyły godzin pracy dziekanatu, ale najprawdopodobniej należały do kogoś z 10% osób, które w pytaniu zamkniętym opowiedziały się za podobną odpowiedzią.

## Wydział Nauk Biologicznych

Wydział Nauk Biologicznych udzielił nam 93 odpowiedzi, z tego 84% należało do kobiet, a 16% do mężczyzn. Największą popularnością ankietę jednogłośnie cieszyła się wśród studentów roku pierwszego oraz trzeciego, ponieważ stanowili oni w sumie 78% przepytanych osób. Uczęszczający na mikrobiologię wypowiadali się najchętniej, o czym świadczy 38% wszystkich odpowiedzi, która pochodzi właśnie z tego kierunku. Na drugim miejscu – stanowiąc 22% całości, uplasowali się pasjonaci biologii, a na trzecim – biologii człowieka.

Zapytani o częstotliwość wizyt w dziekanacie, znaczna większość, bo aż 74% odpowiedziało, że robi to kilka razy w semestrze. Powodem tych wizyt, oprócz chęci podbicia legitymacji, są problemy z platformą USOSweb – 22% odpowiedzi, potrzeba uzyskania informacji – 60% oraz składanie wniosków – 65%. Problem z załatwieniem którejs z wyżej wymienionych rzeczy miało już tylko 20%. Jedną z napotkanych trudności było wnioskowanie o stypendium – „Jedyną ciężką rzeczą było dowiedzenie się czego potrzebuję do stypendium socjalnego. Wracalam potem do dziekanatu 3 razy bo jeszcze czegoś brakowało.” Niełatwe ponoć jest na wydziale podbicie legitymacji przez pojedynczą osobę, ponieważ według założeń pracowników powinno to być robione grupowo. Zapytani o godziny pracy wydziałowej instytucji, zdania bardzo się różniły, o czym świadczy fakt, że 51% one nie odpowiadają, a prawie takiej samej ilości osób godziny te pasują, o czym napisał jeden ze studentów – „godziny pracy dziekanatu nie są dostosowane do trybu studiów stacjonarnych. Często mamy zajęcia, gdy dziekanat jest czynny, a czasami okienko nie wystarcza na załatwienie wszystkich spraw.”

Czas oczekiwania na wizytę w dziekanacie mocno rozrzucił odpowiedzi respondentów, ponieważ 10% nie stało w kolejce nawet 5 minut, 28% spędziło w niej przedział od 5 do 10 minut, 31% czekało już 30 minut, 14% godzinę, a 17% ponad godzinę oczekiwało na wejście.

Część ankietowanych kontaktowała się z dziekanatem Wydziału Nauk Biologicznych na odległość i w większości – 55%, oceniła go na bardzo dobry, a w 23% na dobry. 21% było z niego jednak niezadowolonym i oceniło na jeden lub dwa punkty. Nastawienie pracowników względem interesantów wypadło bardziej korzystnie i tak 43% opowiedziało się za pięcioma punktami w ankiecie, 28% za czterema i wynikiem „dobrym”, a 19% za punktami trzema. Zadowolenie studentów przejawia się również w trzecim pytaniu, gdzie udzielano odpowiedzi odnośnie rzetelności pozyskiwanych informacji. 51% miłośników biologii uznało uzyskane w dziekanacie odpowiedzi za bardzo dobre oraz satysfakcjonujące, 26% za dobre, a 14% uznało, że były one na przeciętnym poziomie i wymagały wielu dopowiedzeń.

Czwarta część zostawiała miejsce na dodatkowe uwagi. Studenci wielokrotnie wypominali w nich brak uzyskania wszystkich niezbędnych informacji, co skutkowało wielokrotnymi wizytami w dziekanacie i ciągłym byciem odsyłanym. Pojawiły się jednak pozytywne uwagi, wychwalające dziekanat oraz jego pracowników – „pani w dziekanacie jest złotą kobietą!” oraz „dziekanat na 5+”.

## Wydział Nauk Historycznych i Pedagogicznych

Udzielając nam 150 odpowiedzi, studenci Wydziału Nauk Historycznych i Pedagogicznych zostali jedną z najliczniejszych grup ankietowanych w akcji „Dziekanat na Medal”. Warto zwrócić uwagę, iż zaledwie 7% odpowiadających stanowili mężczyźni, podczas gdy 93% odpowiedzi należało do płci pięknej. Najliczniejszą grupą respondentów, aż 34 %, stanowili studenci czwartego roku studiów, a drugimi w kolejności były osoby z pierwszego roku udzielając 24 % wszystkich odpowiedzi. Ankieta cieszyła się największą popularnością wśród studentów pedagogiki, ponieważ stanowili oni aż 44% wszystkich odpowiedzi. Niewiele dalej byli pasjonaci psychologii – 32 % oddanych głosów.

Największa część odpowiedzi, bo aż 57%, stwierdziła, że interesanci odwiedzają dziekanat kilka razy w semestrze. 30% robi to już jednak tylko raz w semestrze, a 4% nawet raz w roku. Powtarzającym się wśród wszystkich studentów celem odwiedzin jest podbicie legitymacji, uzyskanie zaświadczeń, wniosków oraz informacji, ale także rozwiązanie problemów związanych ze stroną internetową USOSweb.

Tylko 25% ankietowanych zaznaczyło, iż mieli problem z załatwieniem czegokolwiek w dziekanacie. Skarżyli się oni na niewiedzę pracowników oraz sprzeczność w ich wypowiedziach w zależności czy były one uzyskiwane telefonicznie lub też osobiście. 60% respondentów z Wydziału Nauk Historycznych i Pedagogicznych podkreślało w ankiecie zbyt krótki przedział godzinowy otwarcia dziekanatu oraz dostępności dla studentów, szczególnie tych wieczorowych, którzy mieli z tego powodu trudności z załatwieniem czegokolwiek. W uwagach w ankiecie Google poruszona również została kwestia nieprzychylności pracowników dziekanatu względem studentów, brak empatii oraz chęci pomocy.

Parę osób zwróciło również uwagę na kolejki do dziekanatu, jednak znaczna część ankietowanych, to jest 54%, stwierdziła, że czas oczekiwania nie przekroczył 15 minut. Dla kontrastu 8% musiało na wizytę czekać co najmniej godzinę, a 19% nawet więcej. Spośród studentów, którzy kontaktowali się z dziekanatem telefonicznie, najwięcej, bo 33% głosów, oceniło rzetelność uzyskanych w ten sposób informacji na bardzo dobrą, 27% na dobrą, a tylko 4% na bardzo złą. Biorąc pod uwagę nastawienie pracowników dziekanatu w stosunku do interesantów, 33% oceniło go na pięć punktów. Tyle samo procent opowiedziało się za czterema punktami. Tylko 6% uznało, że nieprzychylność z jaką się spotkali, zasłużyła na jeden punkt w ankiecie. Jakość pozyskiwanych informacji cieszyła się pozytywnym odbiorem wśród ankietowanych - 38% zagłosowało za pięcioma punktami, 31% za czterema, a 22% za trzema. Tylko 3% wszystkich odpowiedzi stwierdzały niezadowolenie z udzielonych im przez dziekanat wiadomości.

W polu na dodatkowe uwagi znalazły się negatywne opinie respondentów. Dużo osób skarżyło się na złe godziny pracy dziekanatu oraz problemy związane z załatwieniem bardziej skomplikowanej i złożonej sprawy.

## Wydział Nauk o Ziemi i Kształtowania Środowiska

Z wyżej wymienionego wydziału uzyskaliśmy w sumie 52 odpowiedzi. 88% z tego należało do kobiet, a reszta, czyli 12% do mężczyzn. Największą grupę spośród ankietowanych – 27% , stanowili studenci roku drugiego, a tuż za nimi uplasowali się pierwszorocznicy oraz studenci roku piątego. Każda z podgrup stanowiła po 21% oddanych głosów. Biorąc pod uwagę popularność ankiety wśród kierunków studiów na wydziale, najwięcej odpowiedzi należało do studentów Geografii – 37%, na drugim miejscu do Gospodarki Przestrzennej – 29%, a trzecie do Geologii – 15%. Najmniejszą podgrupę stanowili studenci Ochrony Środowiska.

Pierwsze pytanie pokazało, jak często ankietowani odwiedzają dziekanat na Wydziale Nauk o Ziemi i Kształtowania Środowiska. Zdecydowana większość, bo aż 73% robi to kilka razy w semestrze, a 21% już tylko raz w ciągu półrocza. Oprócz chęci podbicia legitymacji, studenci pragną również złożyć wnioski lub uzyskać informacje – po 67% odpowiedzi, odebrać zaświadczenie o studiowaniu – 48% , a także rozwiązać problemy związane witryną USOSweb – 21%. Z załatwieniem wyżej wymienionych problemów nie miało aż 90% respondentów, a 85% nie przeszkadzają również godziny pracy dziekanatu. Tylko 29% interesantów musiało kiedykolwiek czekać w kolejce po wizytę godzinę lub więcej.

W sekcji trzeciej ponad 80% odpowiedziało na pierwsze pytanie, które dotyczyło kontaktu telefonicznego z wydziałowym biurem. 88% z tych wypowiedzi bardzo pozytywnie oceniła jakość rozmowy, głosując na pięć lub cztery punkty w skali. Nastawienie pracowników względem interesantów również cieszy się dobrą opinią, jako że 52% opowiedziało się za „bardzo dobrym” kontaktem z nimi, a 27% za odpowiedzią „dobry”. Tylko 14% miało zastrzeżenia, tłumacząc je brakiem życzliwości oraz chęci pomocy ze strony osób, pracujących w biurze. Te negatywne uwagi nie zaważyły jednak zbytnio na ocenie rzetelności uzyskanych w dziekanacie informacji. 69% oceniło je bardzo dobrze, a 15% na zadowolające. Tylko 4% było bardzo rozczarowanych i opowiedziało się za odpowiedzią „bardzo źle”, a 12% za „źle”.

Ostatnia część ankiety zawierała wiele pozytywnych uwag na temat pracowników wydziałowego biura – „panie są przemiłe, przesympatyczne, zawsze pomocne, zdecydowanie łamią stereotyp o szalonych, niesympatycznych paniach z dziekanatu”. Wyróżniona wielokrotnie została pani Jadwiga – „Pani Jadzia to najmiłsza osoba z dziekanatu!!!”, „pani Jadzia z dziekanatu to najlepsze, co się przytrafiło temu wydziałowi”.

## Wydział Nauk Społecznych

Wydział Nauk Społecznych był drugą, pod względem liczebności, grupą ankietowanych, udzielając w ankiecie w sumie 221 odpowiedzi. 78% z tego stanowiły kobiety, a 22% mężczyźni. Trzeci rok najbardziej udzielał się w trakcie kolekcjonowania odpowiedzi do ankiety, bo 41% wyników należało właśnie do niego. 30% ankietowanych to studenci roku drugiego, a 18% - roku pierwszego. Największy odzew był ze strony studentów dyplomacji europejskiej, którzy stanowili 19%. Niewiele mniej, bo 17% odpowiedzi należało do kierunku zarządzania projektami społecznymi, a 14% do ludzi, będących na stosunkach międzynarodowych.

Największa grupa ankietowanych, czyli 79%, odwiedza dziekanat kilka razy w semestrze, a 18% tylko raz w ciągu półrocza. Głównym powodem wizyt w biurze Wydziału Nauk Społecznych jest podbicie legitymacji oraz indeksu, a także pozyskanie wniosków i zaświadczeń. Ponad połowa, bo 53% nie miała nigdy problemu z załatwieniem czegokolwiek w dziekanacie, jednak pozostałe 47% skarżyło się na niedoinformowanie kadry pracowniczej, co skutkowało częstym odsyłaniem studenta do strony internetowej wydziału, oraz jej negatywne nastawienie do interesanta, brak szacunku oraz dobrze wyczuwalna niechęć, a także na biurokrację i kolejki. Całe 48% ankietowanych musiało bowiem chociaż raz czekać na wizytę ponad godzinę. Negatywnie wypowiadano się również o godzinach pracy dziekanatu, ponieważ aż 68% ankietowanych one nie pasują. Część studentów miała również możliwość kontaktować się z dziekanatem telefonicznie, lecz niestety 28% oceniło rzetelność uzyskanych w ten sposób informacji na zły, a 27% na przeciętny. Tylko 34% było osób zadowolonych, którzy opowiedzieli się za odpowiedzią „dobry” – 15% lub „bardzo dobry” – 19%. Pytanie odnośnie nastawienia

pracowników względem interesantów spotkało się ze skrajnymi reakcjami, ponieważ 25% oceniło go na „bardzo zły”, a 27% na „bardzo dobry”. 21% zdecydowało, iż obsługa nie była zadowalająca, 12% opowiedziało się za trzema punktami, czyli wynikiem pośrednim, a 17% wybrało odpowiedź „dobry”. Jakość pozyskanych informacji również pozostawia wiele do życzenia, choć odzew jest bardziej pozytywny niż w powyżej przytoczonych aspektach. 27% uznało, iż jest bardzo zadowolona z udzielonych im przez pracowników dziekanatu Wydziału Nauk Społecznych odpowiedzi, a 18% również wyraziło się pozytywnie na ten temat, wystawiając 4 punkty, czyli „dobrze”. 19% ankietowanych jednak nieprzychylnie oceniło uzyskane wiadomości, wyceniając je na „bardzo zły” jakości, a 15% uznało je tylko za „złe”.

Miejsce na uwagi odnośnie pracy dziekanatu Wydziału Nauk Społecznych uzyskało jedną z największych liczb negatywnych odpowiedzi, w których krytykowano głównie nastawienie pracowników biura, złe oraz zbyt krótkie godziny pracy, a także niejasne oznaczenie samej lokalizacji miejsca.

## Wydział Prawa, Administracji i Ekonomii

Zaskakująco mało osób z Wydziału Prawa, Administracji i Ekonomii udzieliło się w ankiecie Google – było to tylko 120 osób. Większość odpowiedzi – 78% - należało do kobiet, a pozostałe 22% do mężczyzn. Najwięcej odpowiedzi udzielili nam studenci roku pierwszego – 31%. Drugi w kolejności byli trzeciorocznicy, stanowiąc 26% całości, a 19% - studenci roku drugiego. Biorąc pod uwagę kierunki studiów na wydziale, największą popularnością ankietę cieszyła się wśród studentów ekonomii – 36%, prawa – 31% oraz administracji – 26%.

Zapytani o częstotliwość wizyt w dziekanacie, większość, bo aż 71%, odpowiedziało, iż robi to kilka razy w semestrze. Dla kontrastu, 22% stwierdziło, iż zdarza im się to raz do roku. Najczęściej powtarzającym się wśród wszystkich studentów Uniwersytetu Wrocławskiego powodem wizyt jest chęć podbicia legitymacji. W przypadku pasjonatów prawa, administracji i ekonomii często występuje również potrzeba uzyskania informacji oraz złożenia wniosków. Z pośród wszystkich ankietowanych, aż 61% miało chociaż raz problem z załatwieniem jakiegokolwiek sprawy w biurze wydziału, a wśród uwag

wspomniane zostało, że „osoby pracujące w dziekanacie wykazują się niekompetencją, niewiedzą oraz czasami wręcz bezczelnym zachowaniem. Ich niekompetencja doprowadza do opóźnień praktyk czy też źle złożonych dokumentów. Podają one często sprzeczne informacje.” Większości studentów nie podobają się również godziny pracy dziekanatu. Jeśli chodzi jednak o czas oczekiwania na wizytę to jest on dość krótki – 70% nie stało w kolejce dłużej niż 15 minut. Tylko 16% musiało czekać dłużej niż godzinę na załatwienie swoich spraw.

Interesanci, którzy mieli okazję rozmawiać z pracownikami dziekanatu przez telefon, ocenili rzetelność tego kontaktu w 25% na bardzo dobry, a w 17% na dobry. W opozycji 16% uznało go za bardzo zły, a 19% na zły. Trendy zostały zachowane również w przypadku oceny nastawienia pracowników względem ankietowanych – 48% zaznaczyło, iż uważa go za bardzo dobry lub dobry, ale 30% stanęło po drugiej stronie i opowiedziało się za jednym lub dwoma punktami. Na temat jakości uzyskanych informacji, studenci w większości wypowiadali się pozytywnie, o czym świadczy 30%, opowiadających się za pięcioma punktami w tej kategorii oraz 27% za czterema. W miejscu na uwagi pojawiło się: „Ze względu na studia zaoczne i weekendowe powinny zostać przedłużone godziny pracy dziekanatu. Panie powinny zacząć być miłsze oraz pracować sumienniej. Powinien być lepszy podział obowiązków oraz znajomość swoich uprawnień i obowiązków.”

## Kolegium Międzyobszarowych Indywidualnych Studiów Humanistycznych

Była to najmniej liczna grupa ankietowanych, bo odpowiedzi z tego wydziału udzieliło nam tylko 5 osób, spośród których 40% stanowiły kobiety, a 60% mężczyźni. Po równo udzielali się w ankiecie studenci roku pierwszego oraz drugiego – każda z podgrup stanowiła bowiem po 40% odpowiedzi. Pozostałe 20% należało do roku piątego. Większość, czyli 80% respondentów stwierdziła w pierwszej sekcji, że odwiedza dziekanat kilka razy w semestrze. Pozostałe 20% robi to już tylko raz w półroczu. Wszyscy jednak jednogłośnie stwierdzili, że jednym z powodów wizyt jest chęć podbicia legitymacji oraz **INDEKS** . Jednakowym zainteresowaniem cieszy się również składanie

wniosków, uzyskiwanie informacji oraz rozwiązywanie problemów, które stwarza platforma USOSweb – wszystkie uzyskały po 80% głosów. Tyle samo, bo właśnie 80% ankietowanych, stwierdziło, że nigdy nie miało problemu z załatwieniem czegokolwiek w dziekanacie. Trochę mniej jednak, bo już tylko 60%, zaznaczyło, że odpowiadają im godziny pracy dziekanatu. Tyle samo procent miało kiedyś wątpliwą przyjemność czekać w kolejce do wydziałowego biura godzinę lub nawet dłużej.

Wszyscy respondenci z tej grupy mieli kiedykolwiek okazję kontaktować się z dziekanatem telefonicznie, co w większości ocenili bardzo dobrze. Tylko 20% opowiedziało się za trzema punktami w tym aspekcie. Nastawienie pracowników biura, z którymi obcowali studenci również spotkał się z pozytywnym odbiorem i 80% oceniło go na pięć lub cztery punkty. Podobnie sprawa wygląda z poziomem oraz rzetelnością uzyskanych w dziekanacie informacji, które ankietowani w 40% ocenili bardzo dobrze, a w 20% dobrze. Tylko 20% opowiedziało się za odpowiedzią „źle”.

Studenci z tej grupy nie posiadali prawie żadnych uwag. Jedna osoba wytknęła tylko pracownikom „brak wiedzy na zagadnienia związane z kierunkiem”.

## PODSUMOWANIE

Biorąc pod uwagę przytoczone wyżej wyniki badań, a także analizę i wnioski

**NAJGORZEJ:** WPAIE □ Osoby pracujące w dziekanacie wykazują się niekompetencją, niewiedzą oraz czasami wręcz bezczelnym zachowaniem. Ich niekompetencja doprowadza do opóźnień praktyk, czy też źle złożonych dokumentów. Podają one często sprzeczne informacje.

WNS, skrajne odpowiedzi □ bardzo dużo niezadowolonych i tyle samo zadowolonych odp

**NAJLEPIEJ:** p. Kasia z WF , WNZiOS – b. dużo pozytywnych uwag  
WNOZiKS – prawie same pozytywne uwagi