

Stanisław Popek

Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie

Jarosław Świda

Państwowa Wyższa Szkoła Techniczno-Ekonomiczna w Jarosławiu

JAKOŚĆ PROCESU KSZTAŁCENIA W SZKOLE WYŻSZEJ – PROPOZYCJA DETERMINANT I PRÓBA OCENY

Streszczenie: W artykule zaprezentowano podstawowe obszary oceny jakości kształcenia w szkole wyższej. Przedstawiono ocenę jakości procesu kształcenia z punktu widzenia studentów jednej z publicznych uczelni wyższych województwa małopolskiego. W przeprowadzonych badaniach empirycznych szczególna uwaga została skupiona na dwóch głównych zagadnieniach: organizacji procesu nauczania oraz warunkach studiowania.

Słowa klucze: jakość kształcenia w szkole wyższej, proces nauczania, warunki studiowania.

1. Wstęp

W ostatnich latach edukacja – jak niektórzy twierdzą – niestety, staje się masową działalnością usługową. W badaniach społecznych można zauważyć wyraźną zmianę w ogólnym podejściu do edukacji na poziomie wyższym – z „mistycznego” na „usługowo/inwestycyjne”, oraz to, że student/absolwent jest jednocześnie i klientem i produktem uczelni. Z jednej strony ważne jest dla uczelni zadowolenie klienta/studenta, z drugiej – niezbędna jest w każdej uczelni odpowiednia dbałość o wysoką jakość produktu/absolwenta, czyli o jakość kształcenia [Pawlikowski 2009, s. 90].

Jakość kształcenia jest terminem bardzo trudnym do zdefiniowania. Często pojmowany jest on intuicyjnie. Dodatkowo należy wziąć pod uwagę jego relatywność. Priorytety poszczególnych grup uczestniczących w procesie kształcenia są różne, a więc inaczej rozumieją one pojęcie „jakość”.

W związku z tym należy przyjąć, że jakość kształcenia jest pojęciem wielowymiarowym, niejednorodnym. Nie ma przy tym zgody co do tego, jak ją definiować. Można to zrobić na kilkanaście sposobów, co widoczne jest w obszernej literaturze przedmiotu na temat jakości w edukacji [Lisiecka 2001, s. 56; Pabian 2005, s. 119; Wiśniewska 2007, s. 16].

Zmienny jest także kontekst, w którym funkcjonują instytucje szkolnictwa wyższego. W świetle tego zapewnianie jakości jest procesem, który ma pozwolić na sprostanie wciąż zmieniającym się oczekiwaniom jednostek uczestniczących w procesie kształcenia.

W szkole wyższej do zainteresowanych jakością kształcenia zaliczyć należy studentów, pracowników, pracodawców, rząd, społeczeństwo. Uczestnicy procesu kształcenia, tj. państwo, środowisko akademickie, rynek (m.in. pracodawcy, studenci, absolwenci), wymagają od szkoły wyższej wysokiej jakości kształcenia, a szkoła wyższa ma za zadanie spełniać pragnienia zainteresowanych w jej zakresie [Cichoń 2010, s. 35].

W zależności od osób czy środowisk sposób postrzegania wyniku kształcenia, a więc także jego jakości usług edukacyjnych, będzie odmienny. Nawet jeżeli przyjąć za podstawę oceny jakości usług edukacyjnych wyłącznie jej społeczną użyteczność, to podstawy dokonywania oceny przez studentów (a także absolwentów) i pracodawców mogą być zupełnie różne, m.in. dlatego, że studenci oceniają zarówno sam proces świadczenia usługi, jak i jego wynik, podczas gdy ocena przyszłych pracodawców ogranicza się jedynie do wartościowania wyniku procesu usługowego [Jonas 2006, s. 143].

Celem artykułu jest próba wyselekcjonowania obszarów determinujących jakość procesu kształcenia w szkole wyższej oraz jego ocena przeprowadzona z punktu widzenia studentów uczelni.

W kolejnych częściach opracowania zaprezentowano charakterystykę podstawowych obszarów jakości kształcenia istotnych z punktu widzenia jej oceny oraz przedstawiono wyniki badań przeprowadzonych wśród studentów szkoły wyższej.

2. Podstawowe obszary determinujące jakość procesu kształcenia

W kompleksowej ocenie jakości kształcenia należy uwzględnić następujące obszary, które ją determinują, a mianowicie:

- tworzenie i rozwijanie związków uczelni z jej otoczeniem,
- minima programowe (wymiar zajęć, wykaz obowiązkowych przedmiotów),
- organizację procesu nauczania,
- warunki studiowania.

Ważnym elementem misji uczelni jest jej służba publiczna polegająca na tworzeniu i rozwijaniu związków z otoczeniem. Przejawiać się one powinny w organizowaniu konferencji, seminariów, szkoleń i kursów, stwarzaniu możliwości kształcenia ustawicznego i rozwijaniu studiów podyplomowych, oferowaniu usług doradczych, włączaniu się do przedsięwzięć organizowanych przez społeczności lokalne, utrzymywaniu więzi z absolwentami oraz ich pracodawcami, uczestnictwie w stowarzyszeniach, współpracy z innymi uczelniami. Istotnym czynnikiem wpływającym na doskonalenie procesów kształcenia jest zbieranie i analiza opinii absolwentów i ich pracodawców o uczelni, jej programach i sposobach kształcenia. Pod-

trzymywanie więzi z absolwentami i pracodawcami często jest także korzystne ze względów finansowych. Lepszemu zaspokojeniu potrzeb odbiorców usług edukacyjnych służy monitorowanie rynku pracy oraz uwzględnianie oczekiwań zgłaszanych przez pracodawców.

Kolejnym ważnym obszarem oceny jakości kształcenia są minima programowe. Według wytycznych MNiSzW, minimum programowe zawiera zestaw podstawowych grup przedmiotów, których zaliczenie (w odpowiednim wymiarze godzinowym) jest niezbędne do ukończenia studiów. Oprócz przedmiotów obowiązkowych w ofercie dla studentów powinny znajdować się przedmioty do wyboru.

Na właściwą organizację procesu nauczania składają się następujące elementy:

Metody realizacji programu

Formy zajęć powinny być zróżnicowane. Udział wykładów powinien być ograniczony. Zalecane jest stosowanie metod aktywizujących studentów (wykonywanie i prezentacja projektów, prowadzenie badań empirycznych, analiza konkretnych przykładów z praktyki).

Standardy realizacji programu

Uczelnia powinna przyjąć standardy określające kwalifikacje nauczycieli prowadzących poszczególne formy zajęć oraz ich obciążenia (pensum dydaktyczne, dopuszczalny limit nadgodzin, dopuszczalna liczba dyplomantów przypadających na jednego pracownika).

Liczebność grup

Liczba studentów w grupie powinna być uzależniona od formy zajęć. Zajęcia wykorzystujące metody aktywizujące studentów powinny umożliwiać czynny udział wszystkim studentom oraz pozwalać na ich swobodny kontakt z prowadzącym. Podczas zajęć laboratoryjnych studenci powinni mieć zapewniony dostęp do aparatury.

Dzienny wymiar zajęć

Należy dążyć do możliwie równomiernego rozłożenia zajęć. Zaleca się, by dzienny wymiar zajęć nie przekraczał ośmiu godzin lekcyjnych.

Konsultacje dla studentów

Wymiar konsultacji powinien być dostosowany do rodzaju zajęć i liczby studentów. Konsultacje powinny odbywać się w czasie wolnym od zajęć studentów. Godziny konsultacji i miejsce ich odbywania powinny być przekazane do wiadomości studentom.

Pomoce dydaktyczne udostępniane studentom

Studenci powinni mieć zapewniony dostęp do szczegółowych informacji o poszczególnych przedmiotach i osobach je prowadzących. Informacje powinny zawierać cel i program zajęć, zalecaną literaturę, warunki rozliczania zajęć, a także cha-

rakterystykę zawodową prowadzących zajęcia. Poszczególnym przedmiotom powinny towarzyszyć materiały dydaktyczne w postaci skryptów, materiałów pomocniczych, konspektów do wykładów i ćwiczeń, kopii prezentacji wykorzystywanych podczas wykładów.

Zasady oceny studentów (zaliczenia, egzaminy, praca dyplomowa)

Uczelnia powinna mieć funkcjonujący w praktyce system oceny studentów. Procedury oceny postępów i rozliczania zajęć mogą mieć różną formę w przypadku różnych przedmiotów.

Ostatnim obszarem w ocenie jakości kształcenia są warunki studiowania. Dobre warunki studiowania są gwarantowane przez:

Warunki lokalowe

Uczelnia powinna posiadać odpowiednią liczbę sal dydaktycznych przystosowanych do przeprowadzania w nich zajęć przewidzianych w programie studiów.

Wyposażenie wspomagające proces kształcenia

Za niezbędne wyposażenie uczelni uznaje się tradycyjne tablice, rzutniki pisma, magnetowidy z monitorami. Studenci powinni mieć dostęp do usług kserograficznych oraz do komputerów podłączonych do Internetu.

Dostęp do biblioteki i czytelní

Uczelnia powinna zapewnić studentom dostęp do odpowiednio zaopatrzonej biblioteki i czytelní.

Infrastruktura informacyjna, zintegrowany system administrowania procesem dydaktycznym

Sprawny obieg informacji oraz wykorzystanie efektywnych narzędzi informacyjnych pozwalają wyeliminować wiele czynności o charakterze administracyjnym. Komputerowe wspomaganie procesu dydaktycznego obejmuje m.in. rekrutację na studia, rejestrację, przechowywanie i analizę danych o wynikach osiąganych przez studentów, układanie rozkładu zajęć i planu sesji egzaminacyjnej, automatyczne generowanie list studentów, a także sprawy związane z pomocą materialną studentom.

Zaplecze kulturalne, sportowe i rekreacyjne

Uczelnia powinna stwarzać studentom warunki do rozwijania ich zainteresowań oraz aktywnego uczestnictwa w życiu kulturalnym. Ważne jest również wspieranie działań sekcji sportowych oraz związanych z turystyką i rekreacją.

Baza socjalna i ochrona zdrowia

Warunki studiowania w dużym stopniu zależą od bazy socjalnej w postaci akademików, stołówek, bufetów oraz możliwości korzystania na miejscu z usług służby zdrowia.

Obsługa administracyjna i pomocnicza

Poziom zadowolenia studentów z warunków studiowania w uczelni w znacznej mierze uzależniony jest od właściwej pracy dziekanatów oraz innych służb administracyjnych i pomocniczych uczestniczących w obsłudze procesu kształcenia.

W niniejszym opracowaniu zaprezentowano wyniki badań dotyczących oceny jakości kształcenia w obszarach: organizacji procesu kształcenia oraz warunków studiowania. Oceny dokonała grupa 344 studentów studiów stacjonarnych i niestacjonarnych jednej z publicznych uczelni województwa małopolskiego.

Badania przeprowadzono metodą ankietową na przełomie 2009 i 2010 r. wśród losowo dobranej grupy 344 respondentów.

3. Wyniki badań i ich omówienie

Poniżej zaprezentowano pytania dotyczące zagadnień wymienionych we wprowadzeniu oraz przedstawiono uzyskane na ich podstawie wyniki.

3.1. Organizacja procesu kształcenia

W kontekście organizacji procesu kształcenia studenci, odpowiadając na postawione 21 pytań, wypowiedzieli się co do oceny zaproponowanych determinant.

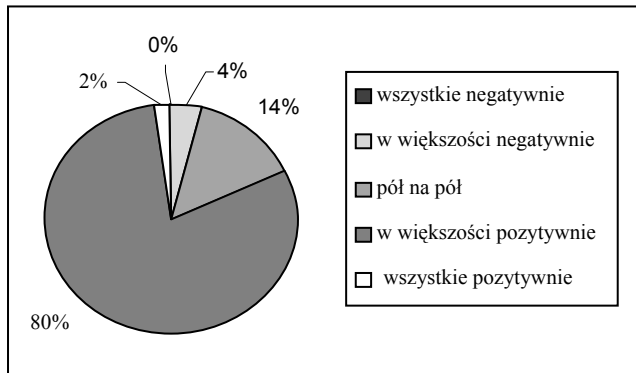
Odnośnie do odpowiedzi respondentów przyjęto następującą skalę:

| | |
|---|-------------------------|
| 1 | wszystkie negatywnie |
| 2 | w większości negatywnie |
| 3 | pół na pół |
| 4 | w większości pozytywnie |
| 5 | wszystkie pozytywnie |

I. Jak oceniasz stopień przygotowania prowadzących do zajęć, ich spójność logiczną oraz sposób prowadzenia

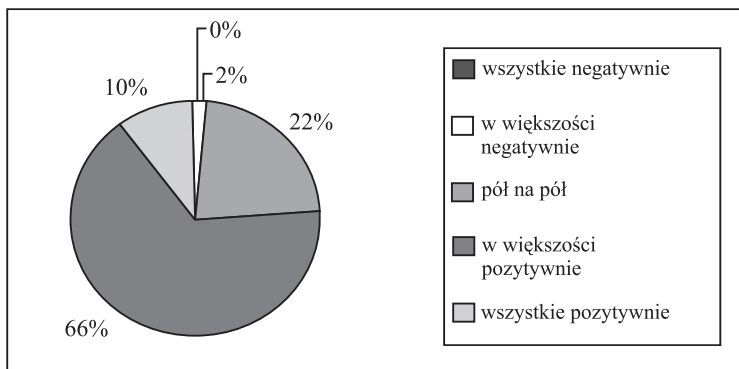
Rozkład odpowiedzi dla poszczególnych elementów składowych pytania przedstawiono na rys. 1-4.

Oprócz tego 42% badanych wyraziło szerszą swoją opinię na ten temat. Można ich podzielić na trzy grupy. Pierwsza z nich wyeksponowała fakt, iż zbyt często występują rozbieżności między tematyką wykładów i ćwiczeń. Druga grupa ankietowanych zwróciła uwagę na nieczytelność wykładów (sposób prezentacji). Natomiast trzecią grupę stanowią osoby wygłaszające pojedyncze, mniej znaczące zastrzeżenia.



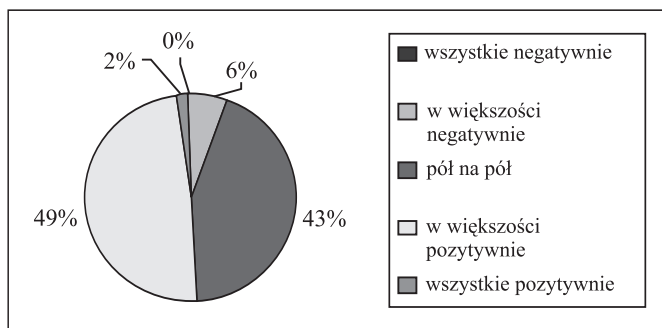
Rys. 1. Ocena stopnia przygotowania się prowadzących do zajęć dydaktycznych

Źródło: opracowanie własne.



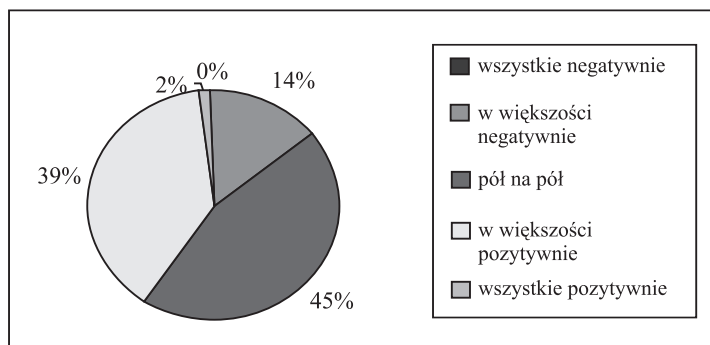
Rys. 2. Ocena spójności logicznej wykładów

Źródło: opracowanie własne.



Rys. 3. Ocena sposobu prowadzenia wykładów

Źródło: opracowanie własne.



Rys. 4. Ocena sposobu prowadzenia ćwiczeń

Źródło: opracowanie własne.

II. Czy spośród prowadzących zajęcia można wyselekcjonować wzór i antywzór wykładowcy?

90% studentów przedstawiło swoje wzory i antywzory prowadzących, 10% nie udzieliło odpowiedzi na to pytanie. Warto odnotowania jest fakt, że niemal 70% odpowiedzi było wskazaniem wzorów. Studenci przedstawili 27 wykładowców, których chcieliby przedstawić jako wzór, oraz 15 pracowników, którzy zapracowali na niechlubne miano antywzoru. Co ciekawe, kilka osób z ostatniej grupy znalazło się po dwóch stronach rankingu. Próg 10% głosów przekroczyło wśród wzorów trzech prowadzących, a wśród antywzorów zaledwie jeden. Biorąc pod uwagę subiektywność takiej oceny oraz rozkład odpowiedzi, możemy wysnuć wniosek, że kadra prezentuje dość wysoki poziom kompetencji merytoryczno-dydaktycznych.

III. Czy na uczelni stosowane są niestandardowe metody prowadzenia zajęć?

32% ankietowanych nie spotkało się z niestandardowymi metodami prowadzenia zajęć, 28% odpowiedziało twierdząco.

Z racji tego, iż liczba osób, które spotkały się i nie spotkały się z niestandardowymi metodami pracy, jest porównywalna, część ankietowanych wyraziła opinię, że niektórzy prowadzący wprowadzają elementy urozmaicające, które mają moc aktywizującą ich pracę. Poza tym pojawiło się kilka opinii negatywnych dotyczących przeprowadzania na ćwiczeniach kopii wykładów.

IV. Czy uważasz, że liczebność grup była zawsze dostosowana do tematyki i formy zajęć?

46% ankietowanych sądzi, że liczebność grup jest zbyt duża, 2%, że zbyt mała, 52% nie ma zdania na ten temat.

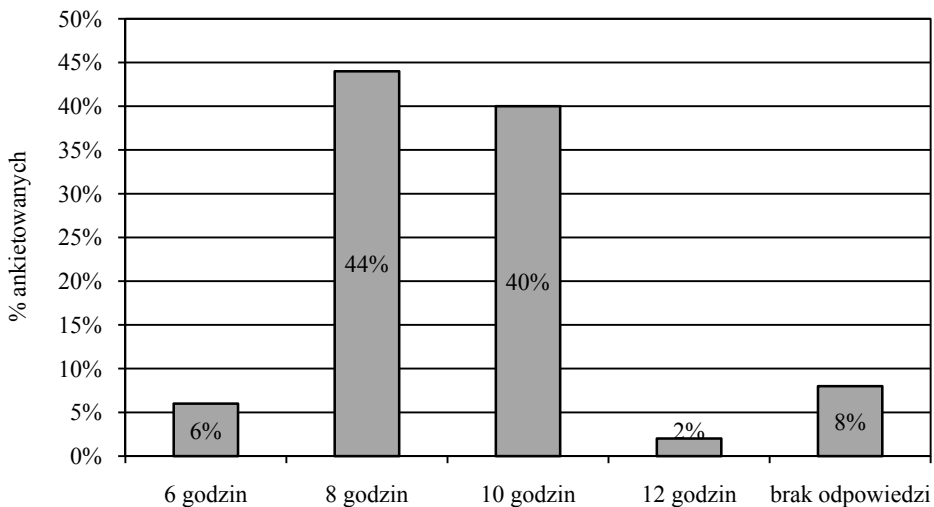
V. Jeśli w programie były zajęcia laboratoryjne (np. w pracowni komputerowej), to czy liczba stanowisk pracy opowiadała liczbie studentów w grupie?

30% osób uważa, że liczba stanowisk na zajęciach laboratoryjnych jest wystarczająca, 32% jest przeciwnego zdania, zaś 38% studentów nie wyraziło opinii na ten temat.

VI. Czy rozkład zajęć jest zbudowany równomiernie?

14% wyraża zadowolenie ze swojego rozkładu zajęć, 82% nie akceptuje narzucanego mu rozkładu, 4% nie wyraziło swojego zdania.

VII. Jaka była maksymalna liczba zajęć dydaktycznych w ciągu dnia?



Rys . 5. Liczba godzin zajęć w jednym dniu

Źródło: opracowanie własne.

VIII. Czy rozkład zajęć pozwala na wygospodarowanie czasu na posiłki?

62% studentów ma czas na posiłek między zajęciami, 34% nie jest w stanie wygospodarować czasu, 4% nie wyraziło opinii na ten temat.

IX. Jeśli zajęcia odbywają się w miejscu innym niż jednostka macierzysta uczelni, czy w rozkładzie uwzględniono wystarczającą ilość czasu, by dotrzeć punktualnie na kolejne zajęcia?

48% potwierdziło, iż w ich rozkładzie uwzględniono czas, by dotrzeć na następne zajęcia, nawet gdy znajdują się one w innym miejscu niż jednostka macierzysta, 38% ankietowanych nie podzieliło tej opinii, reszta osób nie wyraziła swojego zdania.

X. Czy korzystasz z konsultacji indywidualnych na uczelni?

48% badanych korzysta z konsultacji, 52% nie czyni tego.

XI. Czy wymiar konsultacji jest dostosowany do potrzeb studentów?

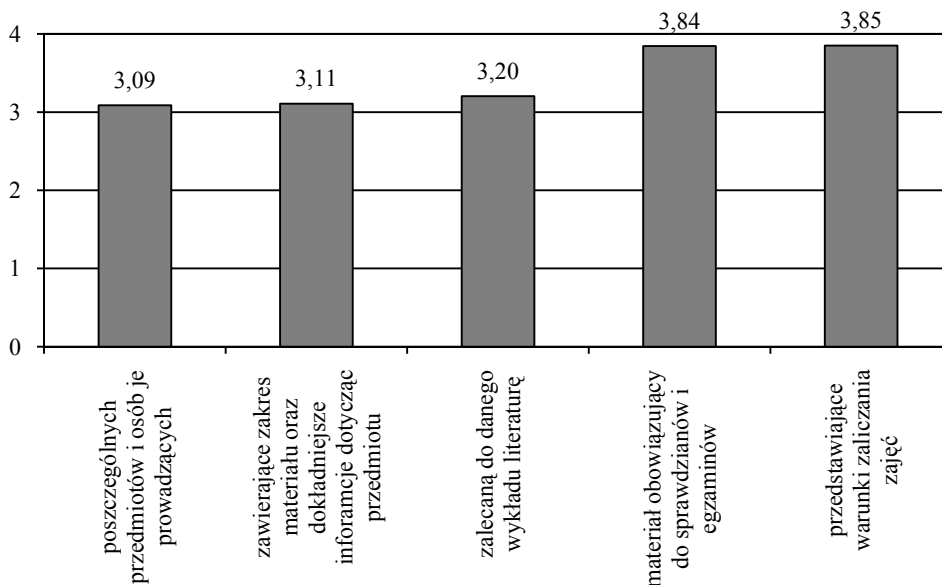
30% badanych stwierdziło, że wymiar konsultacji jest dostosowany do potrzeb studentów, 52% jest odmiennego zdania, 18% nie ma zdania na ten temat.

XII. Czy w wyznaczonych przez siebie terminach konsultacji prowadzący są obecni?

62% ankieterowanych uważa, że często tak jest, 14% uważa, że zawsze, 6% wyraża opinię o rzadkiej obecności prowadzących, 2% o nieobecności.

XIII. Czy uważasz konsultacje, w których uczestniczyłeś/łaś, za efektywne?

Dostępność i efektywność konsultacji została oceniona dość wysoko, pomimo że pojawiły się pojedyncze uwagi o niedogodnościach związanych z terminami. Niemniej jednak towarzyszyła takim sytuacjom zawsze dobra wola ze strony prowadzących, co pozwalało rozwiązywać pojawiające się problemy. Można więc stwierdzić, że system udzielania konsultacji funkcjonuje poprawnie.



Rys. 6. Ocena dostępności i znaczenia informacji

Źródło: opracowanie własne.

XIV. Jeśli możesz, wskaź, czy i skąd możesz uzyskać informacje na temat: poszczególnych przedmiotów i osób je prowadzących, zawierające zakres materiału oraz dokładniejsze informacje dotyczące przedmiotu, zawierające zalecaną do danego przedmiotu literaturę, odnośnie do materiału obowiązującego do sprawdzianów i egzaminów oraz przedstawiające warunki zaliczania zajęć?

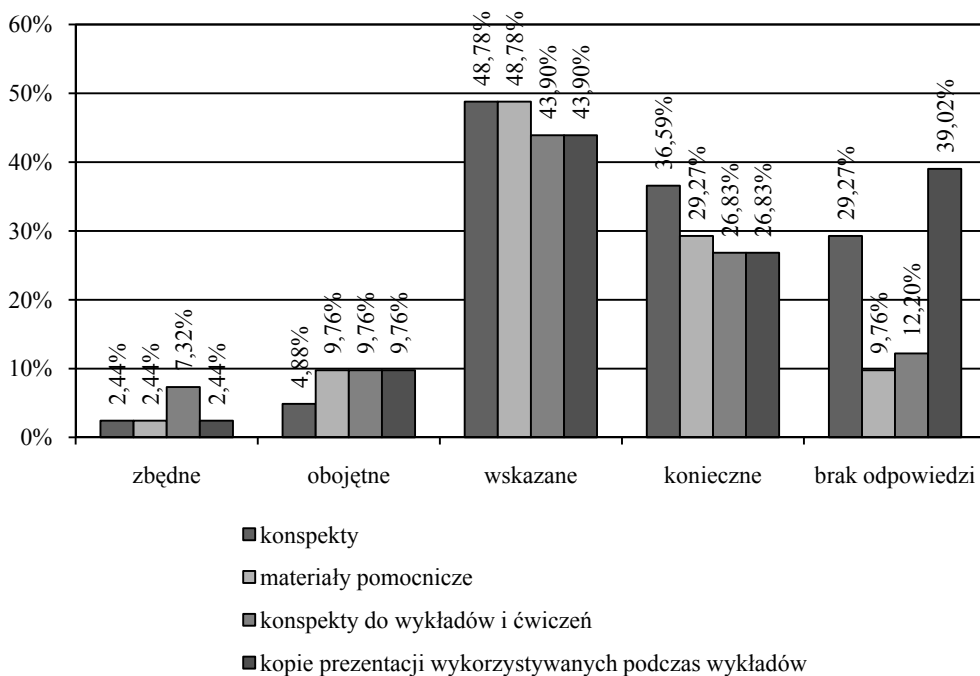
94% ankieterowanych wskazało źródła informacji, 6% pozostawiło pytanie bez odpowiedzi.

XV. Które z powyższych informacji uważasz za: konieczne, wskazane, zbędne, obojętne?

Średnią ocenę dla poszczególnych podpunktów przedstawiono na rys. 6.

XVI. Czy posiadasz informacje na temat istnienia i dostępu do materiałów dydaktycznych do poszczególnych zajęć: skryptów, materiałów pomocniczych, konspektów do wykładów i ćwiczeń, kopii prezentacji wykorzystywanych podczas wykładów?

Które z powyższych informacji uważasz za: konieczne, wskazane, obojętne, zbędne?



Rys. 7. Potrzeby w zakresie informacji o dostępie do materiałów dydaktycznych

Źródło: opracowanie własne.

XVII. Czy spotkałaś/spotkałeś się z udostępnianiem przez prowadzących materiałów do wykładów lub ćwiczeń w formie elektronicznej?

90% ankietowanych udzieliło odpowiedzi twierdzącej, 10% odpowiedziało na pytanie przecząco.

XVIII. Czy uważasz, że powyższe informacje i materiały powinny się znajdować na stronach internetowych uczelni bądź wykładowców/prowadzących ćwiczenia?

94% ankietowanych udzieliło odpowiedzi twierdzącej, 6% przeczącej.

XIX. Co sądzisz na temat funkcjonujących systemów zaliczania ćwiczeń oraz przeprowadzania i oceniania egzaminów?

To pytanie cieszyło się dużym zainteresowaniem ze strony studentów. 84,78% w przypadku ćwiczeń, a 82,61 % osób w przypadku wykładów opowiedziało się za tym, że zna zasady ich zaliczania. Podawali jednak pewne możliwości zmiany systemu, ponieważ są one w dużej mierze uzależnione od prowadzącego. Szczególnie zależałoby ankietowanym na ujednoczeniu kryteriów dotyczących otrzymywania oceny z ćwiczeń. Zbyt wyśrubowane lub pobłażliwe podchodzenie do tego tematu ze strony prowadzących powoduje zbyt duże różnice w stopniu przygotowania się do egzaminów. Brak jasnego punktu odniesienia jest przyczyną niezadowolenia.

XX. Czy w trakcie studiowania brałaś/brateś udział w badaniach (np. ankietach) mających na celu ocenę jakości kształcenia?

24% badanych stwierdziło, że nie brało udziału w takich badaniach, 72% uczestniczyło w badaniach ankietowych, 4% nie udzieliło odpowiedzi na to pytanie.

XXI. Jeśli tak, to ile razy, w jakiej formie i czego dotyczyły badania oraz kto je przeprowadzał?

Podsumowanie odpowiedzi na to pytanie ankiety napawa dużym optymizmem. Ponad 70% osób twierdzi, iż uczestniczyło w tego typu badaniach, z czego prawie 89% potrafi podać instytucje (osoby) przeprowadzające ankiety. Wynika stąd, że dla władz uczelni istotne jest zdanie studentów dotyczące działalności dydaktycznej pracowników, a ewentualne niedoskonałości nie wynikają z ich złej woli, tylko z ciągłej niedoskonałości systemu.

Analizując uzyskane wyniki, stwierdzić można, że przeważają opinie pozytywne dotyczące przygotowania merytorycznego kadry naukowo-dydaktycznej oraz sposobu prowadzenia przezeń zajęć. Na podkreślenie zasługuje jednak fakt, że kadra ta w mocno ograniczonym zakresie stosuje niestandardowe formy nauczania, co jest odbierane przez studentów jako pewnego rodzaju mankament. Ponadto studenci, odpowiadając na pytania dotyczące tego obszaru, w przeważającej liczbie opowiedzieli się za koniecznością dostępu do informacji związanych w kontekście procesu dydaktycznego zarówno z nauczycielami akademickimi, jak i szeroko pojętym otoczeniem tego procesu.

Negatywny wydzźwięk charakteryzował natomiast wypowiedzi dotyczące procesu dydaktycznego na uczelni, ale wynikające z pracy jednostek, w których zatrudnieni są pracownicy niebędący nauczycielami akademickimi. Związane one były z samą organizacją procesu nauczania. Oczywiście, nie można tu jednak wykluczyć, że na taką organizację pośrednio wpływ ma również kadra naukowo-dydaktyczna, dysponująca ograniczonym czasem, z racji możliwości podejmowania w tym zawodzie pracy dodatkowej lub ze względu na tzw. wieloetatowość.

3.2. Warunki studiowania

W poniższym segmencie oceny studenci odpowiedzieli na kolejnych 10 pytań, które dotyczyły elementów niejako dopełniających proces dydaktyczny.

I. Czy jesteś zadowolona/ny z wyposażenia sal wykładowych?

18% ankietowanych jest zadowolonych z obecnego wyposażenia sal, 54% dokonało kilku zmian, 28% nie wyraziło swojej opinii.

II. Jak oceniasz dostępność oraz stan komputerów podłączonych do Internetu udostępnianych studentom?

4% ankietowanych nie korzysta z komputerów na uczelni, 18% osób było zadowolonych z obecnego stanu i dostępności sprzętu komputerowego, 66% osób uważa, że uczelnia nie zapewnia im tego typu usług.

Analiza danych tego bloku ujawniła, iż większość urządzeń technicznych w uczelni jest niedostępna dla zainteresowanych. Są tego trzy zasadnicze powody. Po pierwsze, ilość sprzętu tego typu jest niewystarczająca, po drugie – ten, który jest, ma niską jakość, a po trzecie, przeważnie bywa niedostępny.

III. Czy stan księgozbioru biblioteki odpowiada Twoim oczekiwaniom i potrzebom?

Zarówno twierdzącą, jak i przeczącą odpowiedź dało 48% ankietowanych.

IV. Jeżeli pojawił się problem z wypożyczeniem książki, było to spowodowane: brakiem w księgozborze, przetrzymaniem przez studenta, przetrzymaniem przez pracownika, inne przyczyny?

Ogólnie studenci są zadowoleni z pracy biblioteki. Choć zdarzają się przypadki tzw. przetrzymań przez studentów oraz braku potrzebnych pozycji książkowych. Mankamentem jest brak czytelni i dostępu do elektronicznego katalogu.

V. Jak oceniasz system rejestracji elektronicznej na studiach?

92% udzieliło przy tym pytaniu odpowiedzi pozytywnej, 8% negatywnej.

VI. Co sądzisz na temat systemu przekazywania informacji wykładowca–student, dziekanat–student opartego na platformie internetowej?

58% studentów jest za takim przekazywaniem informacji, 10% jest temu przeciwnych, 32% nie wypowiedziało się w tym zakresie.

VII. Czy w uczelni funkcjonują rozwiązania oparte na efektywnym wykorzystaniu narzędzi informatycznych pozwalające usprawnić działania organizacyjne?

48% ankietowanych uważa, iż taki system nie funkcjonuje, 12% zauważyło wykorzystywanie w komunikacji narzędzi informatycznych, 40% ankietowanych nie wyraziło swojej opinii.

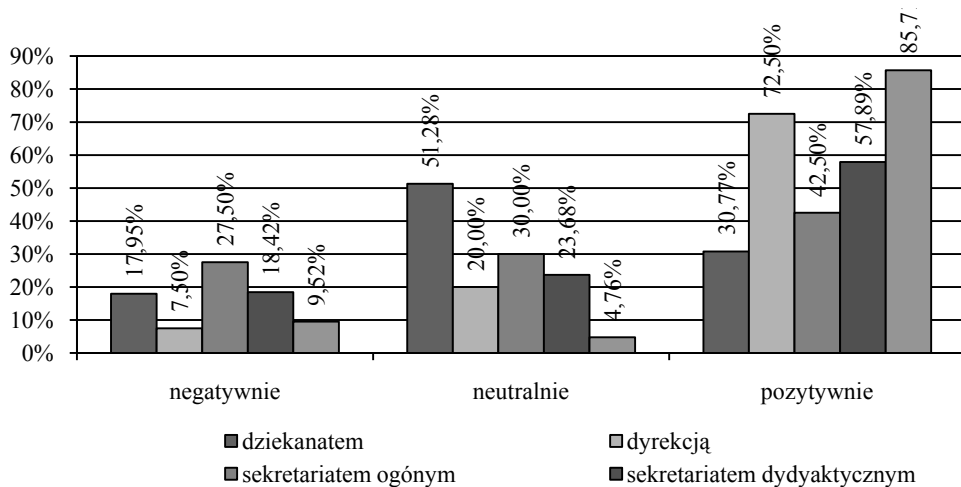
Z przeprowadzonego badania wynika świadomość studentów, iż stosowanie narzędzi informatycznych jest dużym usprawnieniem działania organizacji. Wprowadzane unowocześnieńia są przyjmowane entuzjastycznie. Niestety sprawność działania systemu pozostawia jeszcze wiele do życzenia, przez co może powiększać się liczba osób jemu przeciwnych. Obecnie prawie połowa uważa, że rozwiązania informatyczne nie funkcjonują, jednak prawie 60% studentów zainteresowanych jest komunikacją za pomocą platformy internetowej.

VIII. Czy na terenie uczelni znajdują się (podkreśl istniejące): sklepik, bufet lub stołówka, automat z ciepłymi napojami, automat z zimnymi napojami oraz wygospodarowane miejsce do regeneracji?

100% ankietowanych wskazało, że na terenie budynku dobrze funkcjonuje: sklepik, bufet lub stołówka oraz automat z ciepłymi napojami. Nieco mniej ankietowanych potwierdziło obecność automatu z zimnymi napojami (ok. 87%) oraz miejsca do regeneracji (74%).

IX. Jak oceniasz działalność i swoje kontakty z: dziekanatem, dyrekcją, sekretariatem ogólnym sekretariatem dydaktycznym oraz z biblioteką?

Ocenę poszczególnych jednostek przedstawiono na rys. 8.



Rys. 8. Ocena funkcjonowania jednostek administracyjnych

Źródło: opracowanie własne.

X. Czy chciałabyś/chciałbyś coś zmienić w sposobie funkcjonowania powyższych jednostek administracyjnych? Jeśli tak, to co?

16% nie zmieniałoby niczego w sposobie działania jednostek administracyjnych, 42% osób wyraziło przeciwną opinię, również 42% nie miało zdania na ten temat.

Wśród proponowanych zmian pojawiły się m.in.:

- dłuższe godziny otwarcia sekretariatu,
- możliwość załatwiania spraw administracyjnych drogą elektroniczną,
- polepszenie nastawienia osób pracujących w sekretariacie dydaktycznym w stosunku do studentów, jak również sposobu ich traktowania i odnoszenia się do nich,
- usprawnienie i przyśpieszenie pracy sekretariatu dydaktycznego,
- usuwanie nieaktualnych ogłoszeń z tablicy ogłoszeń,
- mniej biurokracji bezpośrednio dotyczącej studentów.

Analizując ten obszar oceny, wywnioskować można, że studenci generalnie zadowoleni są z szeroko pojętej infrastruktury uczelni. Pewien niedostatek zauważają w wyposażeniu sal dydaktycznych oraz w funkcjonującym systemie informatycznym, co niejako potwierdza zasygnalizowaną już wcześniej głęboką potrzebę dostępu do informacji, do wzrostu której rozwój informatyzacji niewątpliwie się przyczynia. Na uwagę zasługuje fakt pozytywnej, a przynajmniej neutralnej oceny kontaktów z jednostkami administracji, co przeczy negatywnemu stereotypowi ich działalności.

4. Podsumowanie

Jakość kształcenia jest niejako sprawą negocjacji pomiędzy zainteresowanymi stronami. Każda strona powinna zdefiniować możliwie wyraźnie swoje wymagania. W niniejszej pracy przedstawiono ten aspekt z punktu widzenia jednej ze stron, tj. studentów. Należy stwierdzić, że studenci, jak dowodzą badania, są żywo zainteresowani problematyką jakości procesu kształcenia w szkole wyższej oraz jej sterowaniem. Na podstawie analizy wyników badań wnioskować można, że skupienie się przez władze uczelni na obszarach, na które studenci zwrócili uwagę w kontekście poruszanej problematyki, i uwzględnienie proponowanych przez studentów sugestii dotyczących organizacji procesu kształcenia, w istotny sposób mogłyby przyczynić się do podniesienia poziomu jego jakości. Jest to tym bardziej cenne, że część proponowanych zmian nie wymaga dużych nakładów finansowych, a czasami ogranicza się tylko do zmiany nastawienia pracowników do studentów, choć oczywiście należy mieć świadomość, że zmiany mentalności bywają najtrudniejsze do przeprowadzenia.

Również pracownicy uczelni powinni przedstawiać różnorodne punkty widzenia i życzenia po to, aby dojść do jakiegoś konsensusu ze swoimi studentami. Te uzgodnione wymagania winny być podstawą sformułowania misji uczelni, jej celów oraz znaleźć odbicie w programach edukacyjnych i badawczych, bo nie można oddzielać procesu edukacji w szkole wyższej od badań naukowych.

Spośród wyselekcjonowanych w niniejszym artykule obszarów, składających się na jakość procesu kształcenia w szkole wyższej i determinujących ją, ocenie

poddano organizację procesu nauczania oraz warunki studiowania. Przeprowadzone badania dotyczące oceny ww. determinant pozwalają na sformułowanie następujących spostrzeżeń.

W zakresie organizacji procesu nauczania respondenci m.in.:

- wysoko ocenili prowadzących zajęcia, stopień ich przygotowania, logiczną spójność zajęć oraz sposób prowadzenia,
- zwrócili uwagę na stosowanie na zajęciach niestandardowych, aktywizujących metod dydaktycznych,
- krytycznie ocenili proponowany im rozkład zajęć dydaktycznych,
- pozytywnie wypowiedzieli się na temat wymiaru, terminów i efektywności konsultacji,
- średnio ocenili dostępność i użyteczność informacji związanych z procesem nauczania.

W zakresie warunków studiowania respondenci m.in.:

- nisko ocenili wyposażenie sal dydaktycznych oraz stan i dostępność sprzętu komputerowego,
- wyrazili pozytywną opinię na temat pracy biblioteki, sekretariatów oraz dyrekcji instytutu, nieco gorzej oceniono pracę dziekanatu.

Literatura

- Cichoń S., *Nauczanie w szkole wyższej i jego jakość*, „Problemy Jakości” luty 2010, nr 2.
- Jonas A., *Kryteria oceny przez studentów jakości usług edukacyjnych szkół wyższych*, Zeszyty Naukowe Akademii Ekonomicznej w Krakowie nr 726, Kraków 2006.
- Lisiecka K., *Przegląd koncepcji zapewnienia i oceny jakości kształcenia w polskim szkolnictwie wyższym*, [w:] *Zapewnienie jakości kształcenia w szkole wyższej*, K. Lisiecka (red.), AE, Katowice 2001.
- Pabian A., *Marketing szkoły wyższej*, Oficyna Wydawnicza ASPRA-JR, Warszawa 2005.
- Pawlikowski J.M., *Kultura jakości kształcenia w szkole wyższej*, [w:] *Doskonalenie usług edukacyjnych w szkołach wyższych w procesie integracji z Unią Europejską*, J. Mączyński, A. Pawlak-Wolanin, W. Demecki (red.), Wyższa Szkoła Menedżerska w Legnicy, Legnica 2009.
- Wiśniewska M., *Total Quality Education. Próba definicji i model wdrażania*, „Problemy Jakości” 2007 nr 9.

QUALITY OF EDUCATIONAL PROCESS AT UNIVERSITY – PROPOSAL OF DETERMINANTS AND ATTEMPT OF EVALUATION

Summary: The article presents the basic area for assessing the quality of education in high school. It provides an assessment of the quality of education from the perspective of students at one of public universities. In the conducted empirical studies, special attention was focused on two main issues: the organization of the process of teaching and studying conditions.