

*Augustyna BURLITA, Barbara KRYK<sup>1</sup>*

**BADANIE OPINII STUDENTÓW JAKO ELEMENT OCENY SYSTEMU JAKOŚCI  
KSZTAŁCENIA NA PRZYKŁADZIE OPINII STUDENTÓW WYDZIAŁU NAUK  
EKONOMICZNYCH I ZARZĄDZANIA UNIwersYTETU SZCZECIŃSKIEGO**

**QUESTIONNAIRE SURVEY CONDUCTED AMONG STUDENTS AS AN ELEMENT  
OF THE EVALUATION OF EDUCATION QUALITY SYSTEM QUOTING  
THE EXAMPLE OF STUDENTS ATTENDING THE FACULTY OF ECONOMICS  
AND MANAGEMENT UNIVERSITY OF SZCZECIN**

Katedra Marketingu, Uniwersytet Szczeciński w Szczecinie  
ul. A. Mickiewicza 64, 71-101 Szczecin

<sup>1</sup> Katedra Mikroekonomii, Uniwersytet Szczeciński w Szczecinie  
ul. A. Mickiewicza 64, 71-101 Szczecin

**Abstract.** The Bologna Process has made it inevitable to create and implement systems for education quality management at higher education institutions. It involves, among other things, a system for internal and external evaluation aimed at monitoring and improving the quality of education provided at any higher education institution. Therefore, the present paper is aimed at synthetic presentation of regulations adopted as part of the Bologna Process in the context of internal education quality system functioning at higher education institutions. It also describes the education quality system that is in operation at the Faculty of Economics and Management (WNEiZ) at University of Szczecin, determines the role that opinions held by students play in the evaluation of higher education quality and presents the results of the survey conducted in this scope at WNEiZ at US. The questionnaire survey allowed, among other things, to learn about subjective assessment made by students with reference to higher education curriculum, educational system, studying conditions and the teaching staff, all of which have a considerable influence on education quality system. The information in question is of major importance while formulating educational offer and taking promotional action as well as creating higher education institution's image (and hence recruiting new students) on a more and more competitive higher education market.

**Słowa kluczowe:** ankietyzacja studentów, jakość kształcenia, proces boloński, system zarządzania jakością kształcenia.

**Key words:** quality management system, quality of education, questionnaire survey held among students, the Bologna Process.

## **WSTĘP**

Głównym celem procesu bolońskiego jest utworzenie europejskiego obszaru szkolnictwa wyższego, a to wymaga m.in. zapewnienia określonej jakości kształcenia na uczelniach. Szkoły wyższe, chcąc należeć do tego obszaru, muszą mieć odpowiedni system jakości kształcenia. Jednym z zasadniczych celów wprowadzania systemu oceny jakości kształcenia przez szkoły wyższe jest, oprócz monitorowania i podnoszenia jakości kształcenia na

uczelni, ocena metod i warunków kształcenia oraz programów studiów i kadry nauczającej. Ocena ta może być oparta na wewnętrznej ocenie przeprowadzanej i dokumentowanej przez uczelnię (tzw. wewnętrzny system jakości kształcenia) oraz na ocenach zewnętrznej komisji (tzw. zewnętrzny system oceny jakości kształcenia). W obu przypadkach istotne znaczenie w ocenie jakości kształcenia mają opinie studentów na ten temat. Włączenie studentów, jako odbiorców usług edukacyjnych szkół wyższych, w proces oceny jakości kształcenia zwiększa ich zaangażowanie poprzez przejęcie współodpowiedzialności za przebieg kształcenia. Jest to ważne również z punktu widzenia formułowania oferty dydaktycznej, działań promocyjnych i kształtowania wizerunku uczelni, a tym samym pozyskiwania nowych studentów na coraz bardziej konkurencyjnym rynku usług edukacyjnych szkół wyższych.

Z tego względu celem niniejszego opracowania jest:

- syntetyczne przedstawienie uregulowań związanych z procesem bolońskim w kontekście wewnętrznego systemu jakości kształcenia uczelni, a na tym tle przedstawienie systemu jakości kształcenia na Wydziale Nauk Ekonomicznych i Zarządzania Uniwersytetu Szczecińskiego (WNEiZ US);
- wskazanie roli badań opinii studentów w procesie oceny jakości kształcenia oraz przedstawienie wyników badań ankietowych przeprowadzonych na ten temat wśród studentów WNEiZ US.

## **MATERIAŁ I METODY**

Proces boloński został zapoczątkowany podpisaniem Deklaracji bolońskiej (19.06.1999 r.) przez ministrów edukacji 29 krajów (obecnie sygnatariuszy jest 40), w tym Polski. Dokument ten zawiera zadania prowadzące do zbliżenia systemów szkolnictwa wyższego krajów europejskich. Głównym celem Deklaracji bolońskiej jest stworzenie do 2010 r. europejskiego obszaru szkolnictwa wyższego, który ma być realizowany poprzez (Proces Boloński. Informacja ogólna... 2009):

- wprowadzanie przejrzystych i porównywalnych systemów stopni oraz wdrożenie suplementu do dyplomu;
- przyjęcie systemu kształcenia opartego na dwóch ew. trzech poziomach kształcenia;
- powszechne stosowanie systemu punktów kredytowych (tj. ECTS – European Credit Transfer System);
- promocję mobilności studentów, nauczycieli akademickich, naukowców oraz personelu administracyjnego;
- promocję współpracy europejskiej w zakresie zwiększania poziomu jakości szkolnictwa wyższego;

– promocję europejskiego szkolnictwa wyższego, szczególnie w zakresie rozwoju zawodowego, mobilności oraz zintegrowanych programów nauczania, szkolenia i badań.

Stan realizacji zaleceń Deklaracji bolońskiej omawiany jest na konferencjach ministrów ds. szkolnictwa wyższego, które odbywają się co dwa lata i kończą komunikatem podsumowującym dotychczasowe osiągnięcia oraz wyznaczającym dalsze działania. Takie konferencje odbyły się już czterokrotnie: w Pradze (w 2001 r.), Berlinie (w 2003 r.), Bergen (w 2005 r.), Londynie (w 2007 r.). Na każdej konferencji podkreślano konieczność podnoszenia jakości kształcenia, która jest jednym z najważniejszych celów Procesu bolońskiego. Szczególne znaczenie dla realizacji tego celu miały dokumenty przyjęte w Bergen i Londynie.

W Bergen ministrowie przyjęli dwa dokumenty stanowiące podstawę kształtowania krajowych systemów szkolnictwa wyższego, tj.:

1. Standardy i wskazówki dotyczące zapewnienia jakości kształcenia – Standards and guidelines for Quality Assurance (Proces Boloński. Informacja ogólna... 2009);

2. Ramową strukturę kwalifikacji i umiejętności absolwentów w ramach europejskiego obszaru szkolnictwa wyższego – Qualification Framework for EHEA (Proces Boloński. Informacja ogólna... 2009).

Dokumenty te zawierają najważniejsze standardy i wytyczne dla:

- wewnętrznego systemu zapewnienia jakości kształcenia na uczelni,
- zewnętrznego systemu oceny jakości programów lub instytucji,
- agencji zapewnienia jakości („agencji akredytacyjnych”).

Ze względu na tematykę niniejszego opracowania skoncentrowano się tylko na wewnętrznym systemie zapewnienia jakości kształcenia.

We wspomnianych dokumentach określono, jak powinien być ukształtowany wewnętrzny system jakości kształcenia i jakie są jego funkcje. Istotną rolę w tym systemie odgrywa proces zatwierdzania, monitorowania oraz okresowych przeglądów programów, a także oceny studentów. W odniesieniu do programów standardem powinno być opracowanie przez uczelnie formalnych mechanizmów zatwierdzania okresowego przeglądu oraz monitorowania posiadanych programów studiów. Wśród szczegółowych wskazówek w tym zakresie wymieniono m.in. (Kraśniewski 2007):

- określenie oraz podanie do wiadomości publicznej zamierzonych efektów kształcenia,
- koncentrację uwagi na procesie tworzenia programów studiów oraz ich zawartości,
- formalną procedurę zatwierdzania programu studiów przez ciało inne niż realizujące ten program,
- regularne okresowe przeglądy programów studiów (z udziałem ekspertów zewnętrznych),
- monitorowanie postępów oraz osiągnięć studentów.

Standardem natomiast powinno być ocenianie studentów według upublicznionych i konsekwentnie stosowanych kryteriów, przepisów i procedur. W tym zakresie zwrócono szczególną uwagę na to, że:

- procedury oceniania studentów powinny być skonstruowane w sposób zapewniający „pomiar” efektów kształcenia i realizacji innych celów kształcenia,

– ocenianie studentów powinno być realizowane przez osoby rozumiejące rolę oceny w procesie zdobywania wiedzy i umiejętności związanych z docelową kwalifikacją (w rozumieniu KSK – Krajowej struktury kwalifikacji).

Dalsze sprecyzowanie wymogów, odnoszących się do wewnętrznego systemu jakości kształcenia, nastąpiło podczas Konferencji Ministrów ds. Szkolnictwa Wyższego w Londynie. W Komunikacie londyńskim przedstawiono m.in. zmianę podejścia do definiowania i oceny programów studiów – zarówno w kontekście ogólnego kształtowania programów kształcenia, jak i definiowania nowych programów studiów. Decydującą rolę w tym przypadku odgrywają efekty kształcenia i profil absolwenta. Mają one stanowić punkt wyjścia w kształceniu studentów. Efekty, a więc wiedza i umiejętności są bardziej istotne niż to, w jaki sposób ją nabyli. Takie podejście sprzyja innowacyjności i rozwiązuje problem formy studiów (stacjonarne, niestacjonarne) i technik nauczania (w kampusie czy na odległość).

Nowością w procesie kształtowania programów studiów jest możliwość uczestniczenia pracodawców i innych interesariuszy w ich opracowywaniu, co stwarza szansę lepszego dopasowania programów i przygotowania absolwentów do oczekiwań i wymagań pracodawców na rynku pracy.

Polskie uczelnie rozpoczęły proces opracowywania nowoczesnych programów studiów, ale jego ocena będzie możliwa dopiero za jakiś czas. Do tego momentu będą obowiązywały programy studiów (opracowane jeszcze metodą tradycyjną), które weszły w życie w roku akademickim 2007/2008, w którym – realizując proces boloński – powszechnie wprowadzono w Polsce trzystopniowy system studiowania.

Realizacja procesu bolońskiego w Polsce rozpoczęła się od oceny jakości kształcenia na uczelniach wyższych. Pionierem w tym zakresie była Uniwersytecka Komisja Akredytacyjna (UKA) powołana w 1998 roku przez Konferencję Rektorów Uniwersytetów Polskich, którzy w 1997 roku zawarli Porozumienie na rzecz jakości kształcenia. Porozumienie ma sprzyjać (Jak zdobyć... 2009):

- tworzeniu procedury oceny programów uzgodnionych z systemami oceny stosowanymi w Unii Europejskiej,
- wspieraniu wejścia akredytowanych przez UKA jednostek do akademickich sieci europejskich i europejskich programów edukacyjnych,
- systematycznemu podnoszeniu jakości kształcenia,
- promowaniu dobrych jakościowo kierunków kształcenia i uczelni je oferujących,
- tworzeniu warunków sprzyjających zwiększonej mobilności studentów w celu umożliwienia im jak najbardziej wszechstronnego kształcenia i rozwoju oraz szerokiego dostępu do istniejących na uczelniach warsztatów badawczych.

UKA przeprowadza ocenę jakości kształcenia tylko na uniwersytetach objętych Porozumieniem i na prośbę zainteresowanych. Jednakże wyniki takiej oceny nie zwalniają od oceny przeprowadzanej przez Państwową Komisję Akredytacyjną (PKA), utworzoną 1.01.2002 roku, której ranga i uprawnienia są większe niż UKA.

Niezależnie od tego, która komisja przeprowadza ocenę jakości kształcenia (zgodnie z wymogami procesu bolońskiego i systemem ocen stosowanym w UE), brane są pod uwagę określone kryteria pozwalające ocenić wewnętrzny system zapewniania jakości. Zwraca się uwagę na:

1) spełnianie przez uczelnię lub wydział wymogów dotyczących prowadzenia określonego kierunku studiów;

2) stałą weryfikację założeń programowych z wykorzystaniem zewnętrznych specjalistów (autorytetów), w tym na:

– istnienie formalnych procedur przewidujących zatwierdzanie programów przez gremia zewnętrzne,

– regularny przegląd programów,

– dostosowanie treści programów do profilu i trybu studiów;

3) dostępność oferty dydaktycznej, założeń programowych i oczekiwanych rezultatów kształcenia;

4) jasno określoną rolę studentów oraz innych uczestników procesu kształcenia w działaniach dotyczących jakości;

5) jasno określone (opublikowane) kryteria i procedury oceniania studentów:

– adekwatne do celów kształcenia (program studiów i kursy lub specjalności);

– uwzględniające etapy realizacji programu (ocenie diagnostyczne, bieżące, końcowe);

– uwzględniające kontekst sporny (spory, przypadki losowe, nieobecności);

– umożliwiające administracyjną kontrolę i weryfikację;

6) istnienie mechanizmów i procedur zapewniających jakość kadry dydaktycznej, czyli:

– badanie opinii studentów o prowadzonych zajęciach dydaktycznych;

– dobór i mianowanie nauczycieli akademickich uwzględniające ich kompetencje merytoryczne i dydaktyczne;

– warunki doskonalenia umiejętności pedagogicznych nauczycieli, zwłaszcza wchodzących do zawodu;

– tryb zwalniania z obowiązków dydaktycznych osób, których wiedza i umiejętności są kwestionowane;

– system informacji zwrotnej nt. jakości kształcenia.

Uniwersytet Szczeciński, w tym Wydział Nauk Ekonomicznych i Zarządzania, realizuje Proces boloński i stara się spełnić wymienione kryteria. Ze względu na zakres niniejszego opracowania skupiono uwagę na wewnętrznym systemie jakości kształcenia na WNEiZ.

## **WYNIKI I Dyskusja**

Wewnętrzny system jakości kształcenia na WNEiZ spełniał dotychczasowe wymagania PKA i UKA. Potwierdzeniem tego jest pozytywna akredytacja PKA trzech sprawdzonych kierunków i akredytacja UKA – dwóch sprawdzonych kierunków, a także zajęcie 9. miejsca

wśród wydziałów ekonomicznych w Polsce pod względem jakości kształcenia. System ten ulega ciągłej modyfikacji i doskonaleniu zgodnie z wymogami procesu bolońskiego. Jednym z działań doskonalących wewnętrzny system zapewnienia jakości kształcenia było opracowanie przez wydziałową Komisję ds. Jakości Kształcenia wydziałowego formalnego systemu zarządzania jakością kształcenia. System ten został wdrożony w roku akademickim 2008/2009. Obejmuje następujące elementy:

- misję wydziału,
- politykę jakości,
- cele kształcenia,
- Komisję ds. Jakości Kształcenia,
- procedurę doskonalenia systemu jakości kształcenia,
- studencką ankietę oceny zajęć dydaktycznych,
- ankietę absolwenta WNEiZ,
- ankietę pracodawcy absolwenta WNEiZ.

Harmonogram prac w ramach systemu zarządzania jakością kształcenia na WNEiZ obejmuje:

- 1) przeprowadzanie corocznej oceny w ramach systemu jakości kształcenia przez Komisję ds. Jakości Kształcenia;
- 2) przeprowadzanie oceny prowadzących zajęcia przez studentów (w formie elektronicznej dwa razy w roku, pod koniec każdego semestru);
- 3) przeprowadzanie raz na cztery lata przez każdego pracownika i studenta na Wydziale oceny elementów systemu według określonej procedury;
- 4) przeprowadzanie hospitacji zajęć niesamodzielnych pracowników naukowych przez kierowników katedr według ustalonego harmonogramu władz dziekańskich;
- 5) ocenę niesamodzielnych pracowników naukowych na podstawie ankiety informacyjnej (raz w roku);
- 6) ocenę samodzielnych pracowników naukowych na podstawie ankiety informacyjnej (raz na cztery lata);
- 7) przeprowadzanie oceny jakości kształcenia przez absolwentów Wydziału na podstawie ankiety w formie elektronicznej (system ciągły);
- 8) przeprowadzanie oceny jakości kształcenia przez pracodawców absolwenta Wydziału na podstawie ankiety w formie elektronicznej (system ciągły).

Obecnie podjęto również prace organizacyjne zmierzające do przygotowania programów studiów nowego typu, które zgodnie z wymogami procesu bolońskiego będą uwzględniać profil i umiejętności absolwenta. W tym celu, oprócz wyżej wymienionych stałych prac, w ramach systemu zarządzania jakością kształcenia podejmowane są działania okazjonalne służące uzupełnieniu informacji na temat wydziału i procesu kształcenia, np. badania ankietowe wśród studentów pierwszego roku studiów nt. opinii o studiach czy badania wśród studentów wyższych lat o oczekiwaniach dotyczących pracy zawodowej.

Doceniając znaczenie opinii studentów na temat jakości kształcenia, na Wydziale Nauk Ekonomicznych i Zarządzania Uniwersytetu Szczecińskiego przeprowadzone zostały badania ankietowe wśród studentów pod kierunkiem autorek artykułu. Przebadano 288 studentów studiów stacjonarnych podzielonych na warstwy w zależności od roku i kierunku studiów. W ramach każdej warstwy wylosowano do badań jedną grupę studencką. Ankiety były wypełniane anonimowo przez studentów wylosowanej grupy, uczestniczących w dniu, w którym przeprowadzano badania, w zajęciach (ćwiczeniach). Biorąc pod uwagę wielkość próby i sposób jej doboru, badania są reprezentatywne dla studentów WNEiZ US.

Pozwoliły one na zgromadzenie informacji m.in. na temat:

- motywów wyboru studiów,
- oceny programu studiów,
- oceny systemu kształcenia,
- oceny warunków studiowania,
- oceny kadry nauczającej.

Wybrane wyniki tych badań przedstawiono w dalszej części artykułu.

## **STUDIA NA WYDZIALE NAUK EKONOMICZNYCH I ZARZĄDZANIA UNIwersYTETU SZCZECIŃSKIEGO W OPINII STUDENTÓW**

Jakość kształcenia na uczelni jest wypadkową wielu różnych czynników, o charakterze materialnym i niematerialnym, charakteryzujących między innymi: cele i zadania uczelni, jej związki z otoczeniem, program studiów, system kształcenia, kadre nauczającą oraz warunki studiowania. Zapewnienie odpowiedniej jakości jest długotrwałym i najczęściej wieloetapowym procesem, wymagającym ciągłego doskonalenia, zwłaszcza że usługi edukacyjne świadczone przez wyższe uczelnie charakteryzują się niematerialnością, nierozdzielnością procesu świadczenia i konsumpcji, niejednorodnością (zmiennością) oraz nietrwałością (Kotler i in. 2002). W związku z tym ich jakość jest postrzegana subiektywnie przez każdego odbiorcę. Stanowi ona bowiem rezultat porównań oczekiwań odbiorcy z faktycznie świadczoną usługą. Ocena jakości usługi edukacyjnej przeprowadzana jest na podstawie cech usługi sprawiających, że spełnia ona (lub nie) zakładane oczekiwania usługobiorcy. Z tego powodu istotne dla oceny systemu jakości kształcenia na uczelni, jak też dla określenia kierunku i sposobu wprowadzania zmian w tym systemie, jest poznanie opinii studentów jako odbiorców określonej oferty dydaktycznej.

Z badań przeprowadzonych przez autorki wynika, że studenci WNEiZ US w większości bardzo rozważnie podejmowali decyzje o wyborze uczelni i kierunku studiów, uznając je za strategiczne z punktu widzenia kariery zawodowej. Kierowali się przy tym przede wszystkim takimi czynnikami, jak:

- oferta dydaktyczna wydziału, czyli oferowane kierunki, specjalizacje i formy studiów – 57% odpowiedzi;

- możliwość znalezienia pracy po studiach – 35% odpowiedzi;
- wizerunek wydziału – przeciętnie co czwarty z badanych wybrał studia na WNEiZ, ponieważ cieszyły się one dobrą opinią wśród znajomych; dla co ósmej osoby istotny był prestiż studiów i ich wysoki poziom;

- możliwość uzyskania wiedzy przydatnej w prowadzeniu własnej firmy – 22% odpowiedzi.

Odpowiedzi te pozwalają na stwierdzenie, że większość kandydatów na studia ma określone oczekiwania dotyczące jakości kształcenia w szkole wyższej. Dlatego kandydaci, dokonując wyboru uczelni na podstawie posiadanych informacji (zebranych m.in. w Internecie, wśród znajomych, pracowników czy podczas dni otwartych na uczelni), wybierają uczelnię, która w ich opinii spełni te oczekiwania przynajmniej w określonym zakresie.

Na ogół badani studenci przyznawali WNEiZ za poszczególne aspekty jakości kształcenia co najmniej średnie oceny. W przypadku programu studiów i systemu kształcenia relatywnie najwyżej oceniona została kadra naukowa wydziału, uzyskując średnią ocenę 3,8 pkt. Stosunkowo dobrze oceniono też własne wydawnictwa dydaktyczne (3,7 pkt), poziom przedmiotów podstawowych (3,6 pkt), oferowane specjalności oraz liczbę i poziom przedmiotów fakultatywnych (po 3,2 pkt). Takie aspekty studiów, jak: dostępność studiów indywidualnych, możliwość wyboru specjalizacji, nauka języków obcych czy punktowy system zaliczania etapów studiów, zgodny z ECTS, otrzymały oceny od 3 do 3,1 pkt (60% maksymalnej oceny). Najgorzej w tej ocenie wypadły obcojęzyczne „potoki” studiów (2,9 pkt) i możliwość wyboru seminarium (2,4 pkt – patrz tab. 1).

Tabela 1. Średnie oceny wystawione przez studentów wybranym aspektem programu studiów i systemu kształcenia na WNEiZ US

Wyszczególnienie	Średnia ocena w skali 1–5
Kadra naukowa	3,8
Własne wydawnictwa dydaktyczne wydziału (skrypty, materiały do ćwiczeń)	3,7
Poziom przedmiotów podstawowych	3,6
Dostępność programów studiów, zajęć, wymagań itp.	3,6
Oferowane specjalności (liczba, ukierunkowanie)	3,2
Poziom przedmiotów fakultatywnych	3,2
Dostępność studiów indywidualnych	3,1
Możliwość wyboru specjalizacji	3,1
System punktowy zaliczania etapów studiów (zgodny z ECTS)	3,0
Nauka języków obcych	3,0
Obcojęzyczne „potoki” studiów	2,9
Możliwość wyboru seminariów	2,4

O jakości kształcenia w istotnym stopniu decydują też warunki studiowania. Badani studenci WNEiZ ocenili je dość dobrze, przyznając najwyższe oceny takim aspektom materialnej bazy wydziału, jak: liczebność grup studenckich w aktywnych formach zajęć (ćwiczenia, laboratoria), dostęp do czytelnicy i jej zbiory oraz dostęp do małej gastronomii na wydziale (po 3,8 pkt, tj. 76% maksymalnej oceny). Niewiele mniej punktów uzyskały: ogólne



warunki lokalowe wydziału oraz dostęp do biblioteki i oferowane w niej zbiory (po 3,7 pkt), a także wyposażenie sal wspomagające proces kształcenia, komputerowa baza studiów, (po 3,5 pkt) i rozkład zajęć (3,4 pkt). Słabiej w ocenie wypadły te elementy materialnej bazy studiów, które mają charakter ponadwydziałowy i służą potrzebom wszystkich studentów Uniwersytetu Szczecińskiego, takie jak baza socjalna, czyli akademiki i stołówki (3,1 pkt), zaplecze kulturalne, sportowe i rekreacyjne uczelni (2,8 pkt) oraz możliwość korzystania z oferowanych studentom usług zdrowotnych (2,6 pkt – patrz tab. 2).

Tabela 2. Średnie oceny wystawione przez studentów wybranym aspektem warunków studiowania na WNEiZ US

Wyszczególnienie	Średnia ocena w skali 1–5
Liczebność grup studenckich w aktywnych formach zajęć (ćwiczenia, laboratoria)	3,8
Dostęp do czytelni i oferowane w niej zbiory	3,8
Dostęp do małej gastronomii na wydziale	3,8
Ogólna ocena warunków lokalowych	3,7
Dostęp do biblioteki i oferowane w niej zbiory	3,7
Wyposażenie sal wspomagające proces kształcenia (sale audiowizualne, tablice itp.)	3,5
Baza komputerowa służąca studiom	3,5
Rozkład (plan) zajęć	3,4
Baza socjalna (akademiki, stołówki)	3,1
Zaplecze kulturalne, sportowe i rekreacyjne	2,8
Możliwość korzystania z usług służby zdrowia	2,6

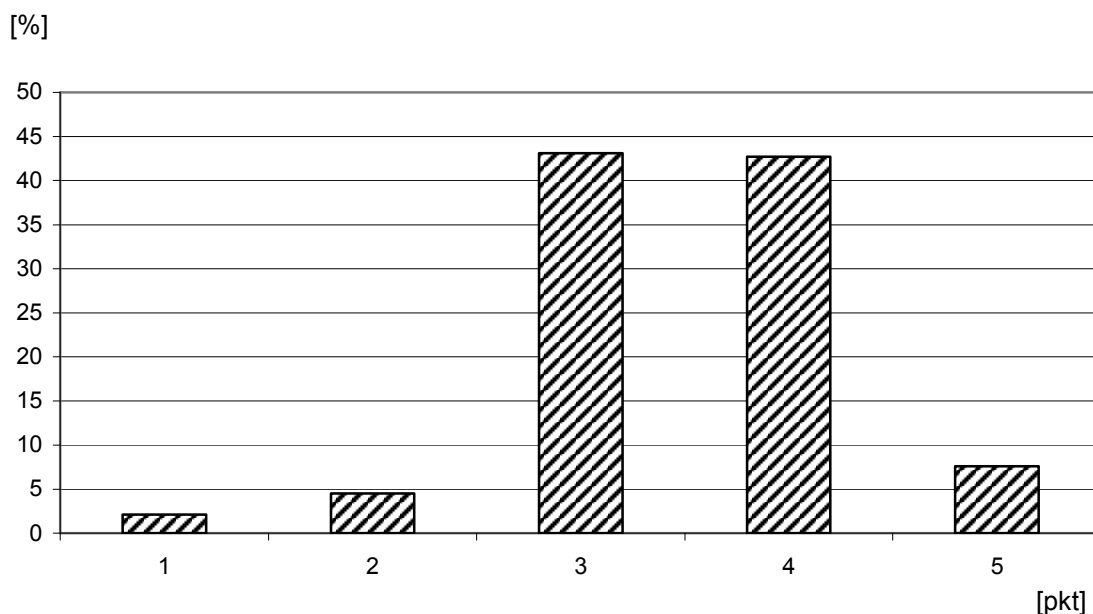
Poziom zadowolenia studentów z warunków studiowania zależy także od sposobu i sprawności funkcjonowania obsługi administracyjnej na uczelni, w tym zwłaszcza dziekanatów. Te ostatnie studenci WNEiZ ocenili średnio na 3,5 pkt (co stanowi 70% maksymalnej oceny, w skali 1–5, gdzie 5 punktów było najwyższą oceną). Nieco gorzej wypadła ocena funkcjonującego od niedawna na wydziale e-dziekanatu, która ukształtowała się na średnim poziomie wynoszącym 3,2 pkt.

Uczelnia powinna też stwarzać studentom możliwości rozwijania zdolności intelektualnych i zdobywania wiedzy oraz kształcenia umiejętności przydatnych w przyszłej pracy zawodowej nie tylko podczas prowadzonych zajęć, ale również poprzez wspieranie powstawania i funkcjonowania organizacji studenckich i kół naukowych, które będą tworzyć warunki do rozwijania naukowych zainteresowań studentów, dbać o ich interesy czy reprezentować ich w kontaktach z władzami uczelni. Na WNEiZ, oprócz samorządu studenckiego i AIESEC, działa 11 kół naukowych oraz ogólnouczelniane organizacje, takie jak Niezależne Zrzeszenie Studentów, Akademickie Biuro Karier i Akademicki Inkubator Przedsiębiorczości. Badani studenci WNEiZ dość krytycznie oceniają ich aktywność (patrz tab. 3). Relatywnie najwyższą ocenę wystawili studenckim kołom naukowym na wydziale (3,4 pkt w skali 1–5, gdzie 5 pkt to ocena maksymalna), najniżej zaś ocenili działalność Niezależnego Zrzeszenia Studentów (2,8 pkt).

Tabela 3. Średnie oceny aktywności wydziałowych i ogólnouczelnianych organizacji studenckich przez studentów

Wyszczególnienie	Średnia ocena w skali 1–5
Działalność samorządu studenckiego na wydziale	3,2
Aktywność studenckich kół naukowych na wydziale	3,4
Działalność AIESEC	3,3
Działalność Niezależnego Zrzeszenia Studentów	2,8
Działalność Akademickiego Biura Karier	2,9
Działalność Akademickiego Inkubatora Przedsiębiorczości	3,0

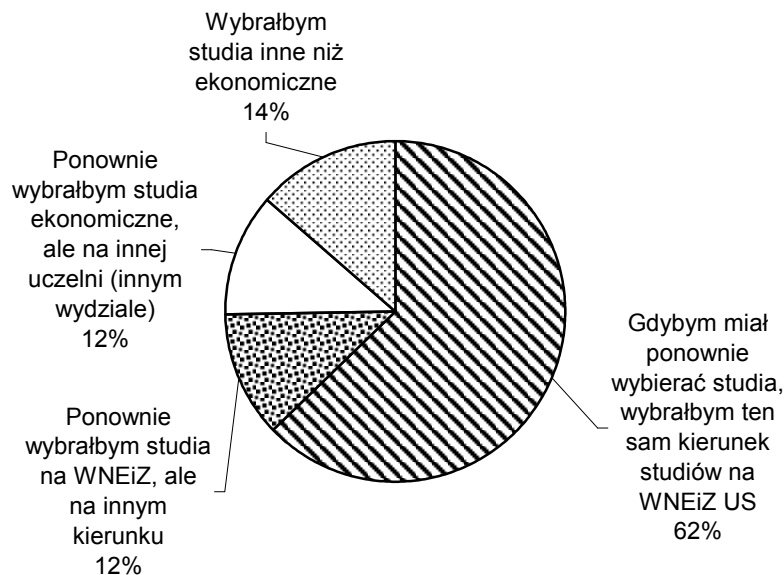
Przedstawione przez studentów oceny wybranych aspektów jakości kształcenia na Wydziale Nauk Ekonomicznych i Zarządzania Uniwersytetu Szczecińskiego mają charakter subiektywny i są zróżnicowane. Ogółem badani studenci przyznali wydziałowi za jakość kształcenia 3,5 pkt (70% maksymalnej oceny w skali 1–5, gdzie 5 pkt było najwyższą oceną). Przy tym oceny poniżej średniej, tj. 1 lub 2 punkty przyznało zaledwie 6,6% respondentów, natomiast oceny wyższe od średnich, czyli 4 lub 5 punktów przyznało aż 50,3% (patrz rys. 1).



Rys. 1. Rozkład ocen studentów dotyczących jakości kształcenia na WNEiZ US

Należy podkreślić, że przedstawione oceny wybranych aspektów jakości kształcenia na wydziale stanowią wypadkową zarówno celów, jakie dany student chce zrealizować (jego oczekiwań, rozmów i porównań z innymi studentami), jak i trafności dokonanego wyboru uczelni i kierunku studiów. Choć niektóre oceny są dość krytyczne, to o wysokiej jakości kształcenia na WNEiZ świadczy to, że aż 75% badanych studentów, oceniając swój wybór z perspektywy jednego lub kilku lat studiów, stwierdziło, że ponownie wybrałoby studia na tym wydziale (patrz rys. 2). Pozostali wybraliby studia na innej uczelni (wydziale), z tego co siódma osoba wolałaby studiować na kierunkach innych niż ekonomiczne. Odpowiedzi takiej

udzielali przeważnie studenci, którzy decyzję o wyborze studiów na WNEiZ podjęli przypadkowo bądź za namową znajomych i najczęściej niezgodnie z własnymi zainteresowaniami lub nie mając sprecyzowanej ścieżki rozwoju kariery zawodowej. Od nich więc w dużym stopniu będzie zależało to, czy okres studiów uznają za zmarnowany czy potrafią go odpowiednio wykorzystać.



Rys. 2. Ocena przyznawana przez studentów dokonanej przez nich wyborowi kierunku i miejsca studiów

## PODSUMOWANIE

Reasumując, można stwierdzić, że system zarządzania jakością kształcenia wdrażany na WNEiZ US stanowi dobry początek procesu doskonalenia jakości. O tym, że jeszcze wiele kwestii wymaga w nim dopracowania, świadczą wyniki badań przeprowadzonych wśród studentów. Opinie studentów, będących odbiorcami oferty edukacyjnej są istotne dla określenia problemów związanych z wdrażaniem systemu jakości kształcenia w danej jednostce. Pozwalają one bowiem na większe zaangażowanie studentów w proces kształcenia oraz na ich udział w określaniu kierunków i sposobów wprowadzania zmian w tym procesie, a tym samym na kształtowanie oferty i wizerunku uczelni (wydziału), które na coraz bardziej konkurencyjnym rynku usług edukacyjnych odgrywają istotną rolę w pozyskiwaniu studentów. Ważne jest dążenie do zapewnienia takiej jakości kształcenia, która będzie spełniała oczekiwania studentów, uczelni oraz realizowała zewnętrzny system jakości kształcenia i instytucji kontrolujących. Dopiero wówczas będzie można stwierdzić, że WNEiZ zrobił wszystko, co należy w tym zakresie. Jednak wymaga to wiele wysiłku i czasu.

**PIŚMIENNICTWO**

**Jak zdobyć znak jakości. Informator.** 2009. Poznań, Uniwersytecka Komisja Akredytacyjna, Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu.

**Kraśniewski A.** 2007. Wpływ KSK na budowę wewnętrznych systemów zapewniania jakości kształcenia: wybrane zagadnienia. Artykuł w PDF, [www.pka.edu.pl](http://www.pka.edu.pl) link forum jakości, dostęp dn. 8.07.2009 r.

**Kotler P., Armstrong G., Saunders J., Wong V.** 2002. Marketing. Podręcznik europejski. Warszawa, PWE.

**Proces Boloński. Informacja ogólna.** Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego, <http://www.nauka.gov.pl/index.jsp?place>, dostęp dn. 23.05.2009 r.

**System Zarządzania Jakością Kształcenia na Wydziale Nauk Ekonomicznych i Zarządzania US** 2008, <http://wneiz.pl>, dostęp dn. 10.09.2009 r.