

**Wyniki ogólnouniwersyteckich badań ankietowych  
oceniających obsługę administracyjną  
(na wydziale i poza wydziałem)  
za rok akademicki 2016/2017**

**Ankietyzacja w terminie:  
od 6 lutego do 6 marca 2017**

# Wprowadzenie

## Kto oceniał obsługę administracyjną:

- studenci studiów stacjonarnych/ niestacjonarnych,
- doktoranci
- słuchacze studiów podyplomowych.

## Jak przeprowadzono ankietyzację:

- w formie elektronicznej poprzez Wirtualną Uczelnię, z zapewnieniem pełnej poufności i dobrowolności.

## Kto analizował wyniki:

- Wyniki zbiorcze – UZOJK
- Wyniki dla poszczególnych wydziałów – WZOJK

**Ankieta oceniająca obsługę administracyjną  
(na wydziale)**

*Ankieta jest poufna*

Uniwersytet Jana Kochanowskiego w Kielcach

Wydział .....

rok akademicki: .....

semestr: .....

kierunek studiów: .....

rok studiów: .....

forma studiów: *stacjonarne/niestacjonarne\**

typ studiów: *pierwszego/drugiego/trzeciego*

*stopnia/jednolite magisterskie/podyplomowe\**

**Skala ocen: 5 – 2, przy czym:**

5 – ocena najwyższa

2 – ocena najniższa

Pytania ankiety		Ocena obsługi administracyjnej (na wydziale)				
		Nie dotyczy (N)	(5)	(4)	(3)	(2)
1.	Jak oceniasz obsługę w zakresie planowania zajęć?					
2.	Jak oceniasz obsługę w zakresie spraw socjalno-bytowych (stypendia itp.)?					
3.	Jak oceniasz obsługę w zakresie spraw związanych z tokiem studiów (w dziekanacie)?					
4.	Jak oceniasz obsługę w zakresie spraw związanych z tokiem studiów (w instytucie/katedrze)?					

**Uwagi:**

**Ankieta oceniająca obsługę administracyjną  
(poza wydziałem)**

*Ankieta jest poufna*

Uniwersytet Jana Kochanowskiego w Kielcach

Wydział .....

rok akademicki: .....

semestr: .....

kierunek studiów: .....

rok studiów: .....

forma studiów: *stacjonarne/niestacjonarne\**

typ studiów: *pierwszego/drugiego/trzeciego*

*stopnia/jednolite magisterskie/podyplomowe\**

Skala ocen: 5 – 2, przy czym:

5 – ocena najwyższa

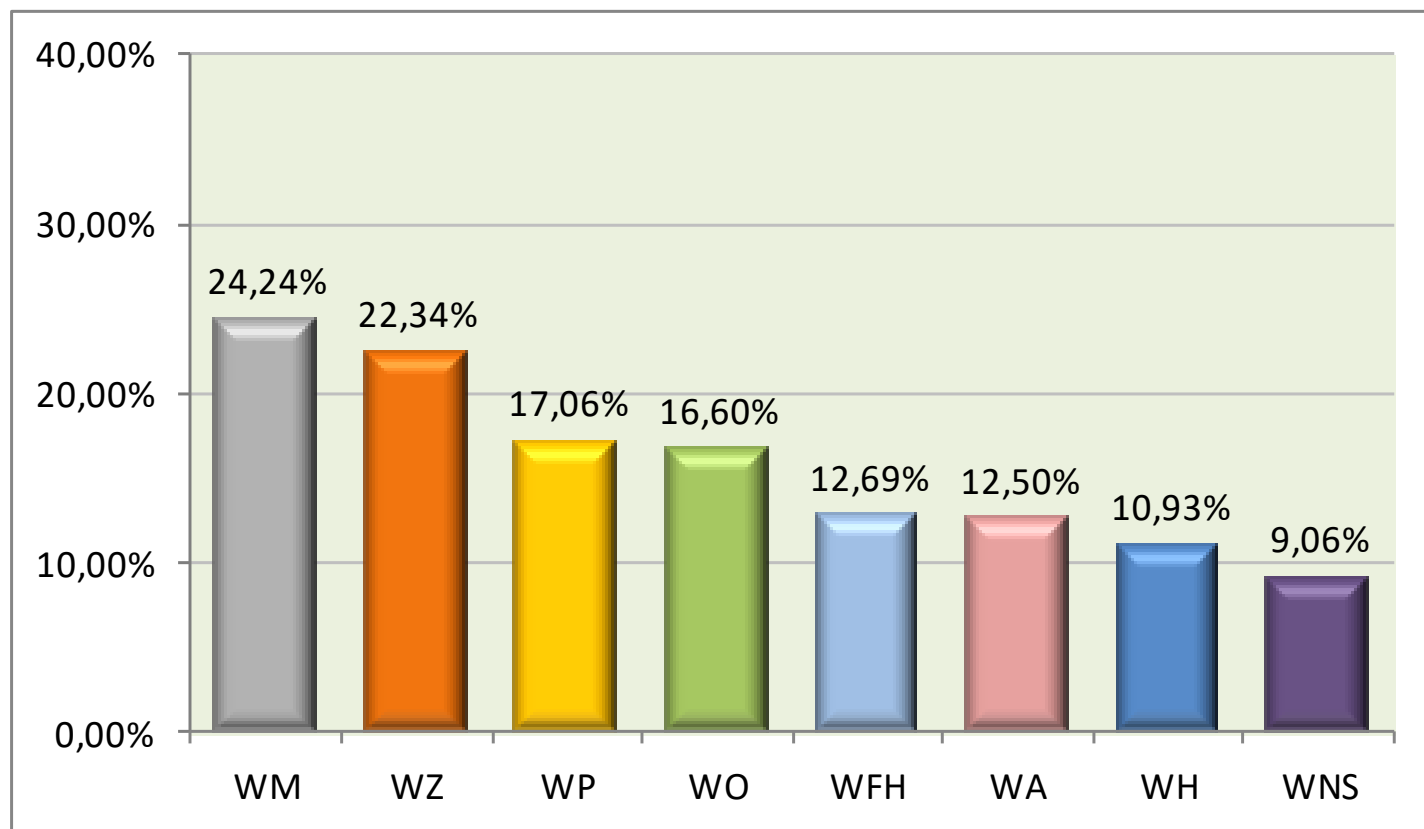
2 – ocena najniższa

Pytania ankiety		Ocena obsługi administracyjnej (poza wydziałem)				
		Nie dotyczy (N)	(5)	(4)	(3)	(2)
1.	Jak oceniasz organizację i jakość obsługi w Bibliotece Uniwersyteckiej (BU)?					
2.	Jak oceniasz organizację i jakość obsługi w Studium Języków Obcych (SJO)?					
3.	Jak oceniasz organizację i jakość obsługi w Studium Wychowania Fizycznego i Sportu (SWFiS)?					
4.	Jak oceniasz organizację i jakość obsługi w akademiku?					
5.	Jak oceniasz organizację i jakość obsługi w Ośrodku Nauki i Kultury Studenckiej (ONiKS)?					
6.	Jak oceniasz organizację i jakość obsługi w Akademickim Biurze Karier (ABK)?					
7.	Jak oceniasz organizację i jakość obsługi w Uczelnianym Centrum Wsparcia i Rehabilitacji (UCWiR)?					
Uwagi:						

# Obsługa administracyjna na wydziale

na wydziale **1 827 (15,54%)**

w poprzednim roku **15,31%**

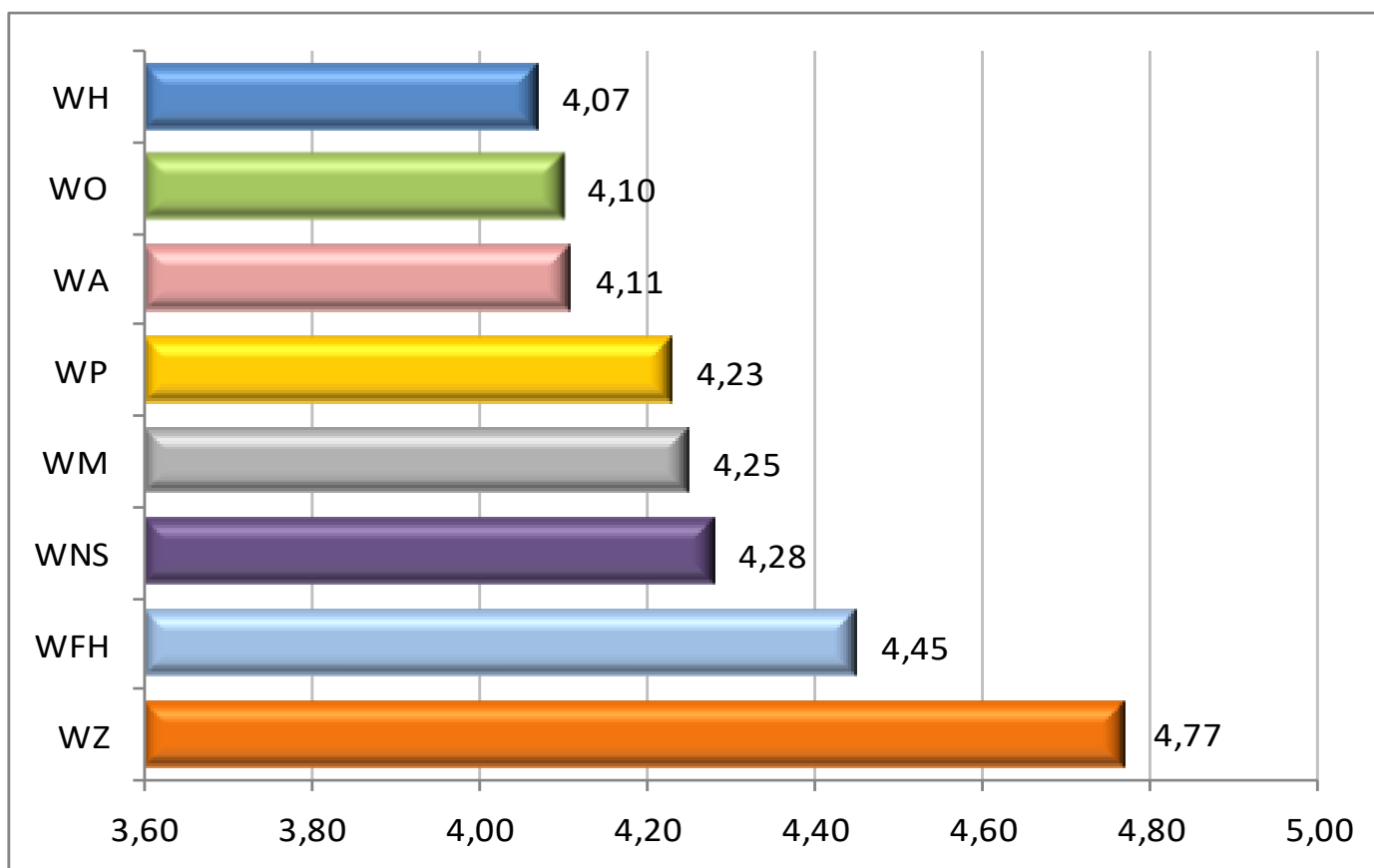


Ryc. 1. Procentowy udział ankietowanych z poszczególnych wydziałów – ocena obsługi administracyjnej

# Obsługa administracyjna na wydziale

na wydziale **4,28**

w poprzednim roku **4,30**



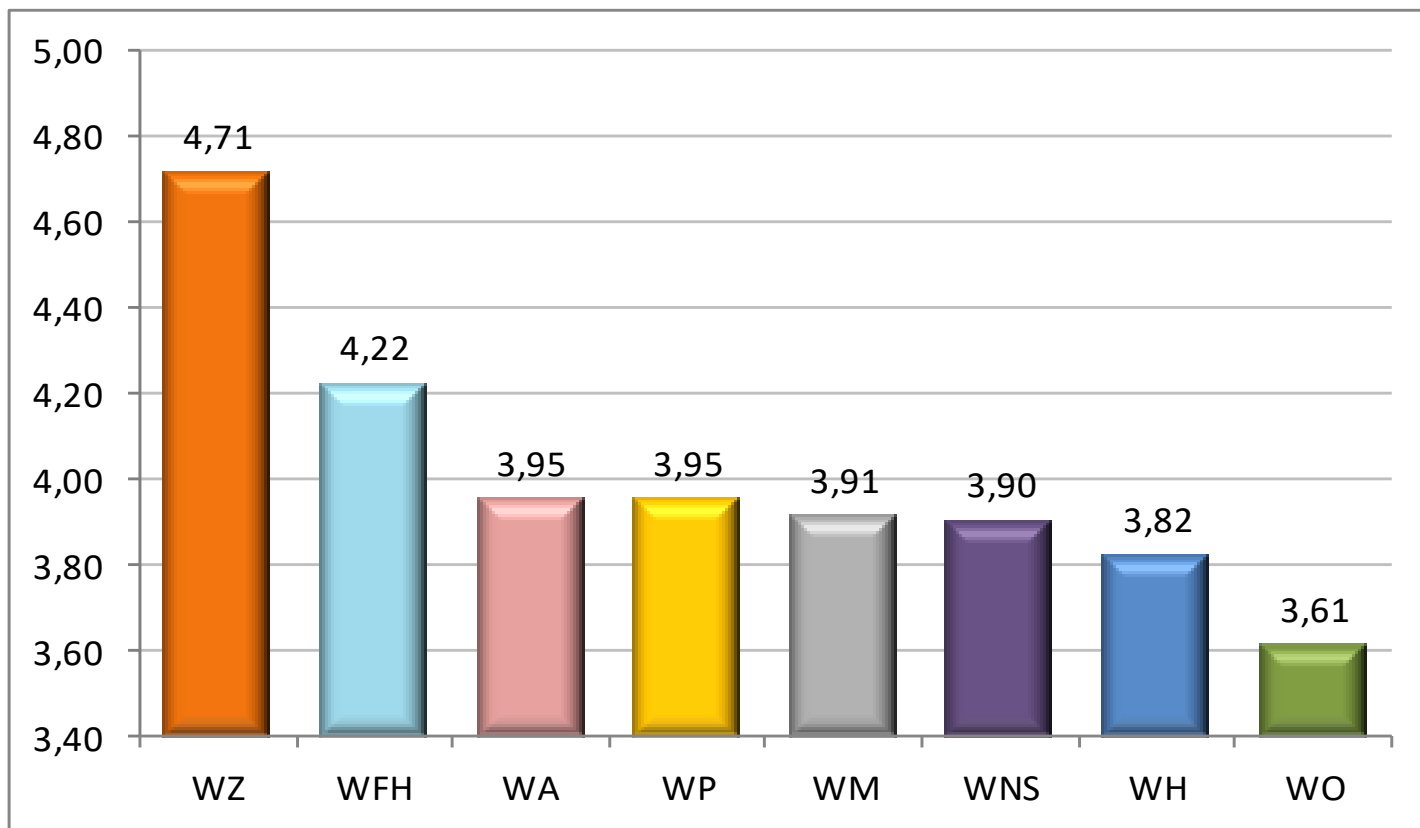
Ryc. 2. Średnia ocena ogólna obsługi administracyjnej na wydziale uzyskana na poszczególnych wydziałach

# Obsługa administracyjna na wydziale

## Ocena poszczególnych kategorii (4):

- 1. Ocena planowania zajęć na wydziale.*
- 2. Ocena obsługi w zakresie spraw socjalno-bytowych na wydziale.*
- 3. Ocena obsługi w zakresie spraw związanych z tokiem studiów w dziekanacie wydziału.*
- 4. Ocena obsługi w zakresie spraw związanych z tokiem studiów w instytucie/katedrze wydziału.*

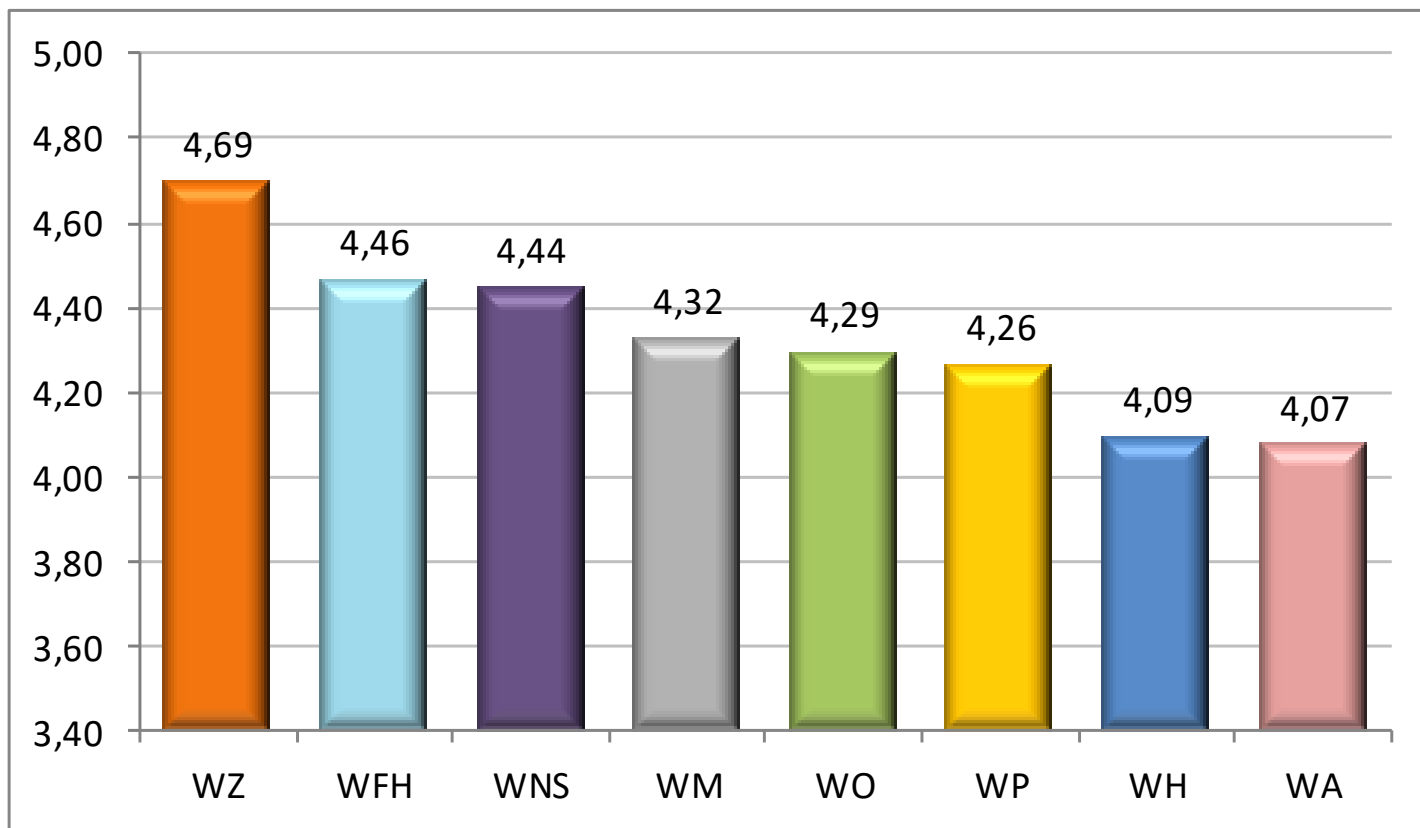
# Obsługa administracyjna na wydziale



*Ryc. 3. Ocena planowania zajęć na wydziale*

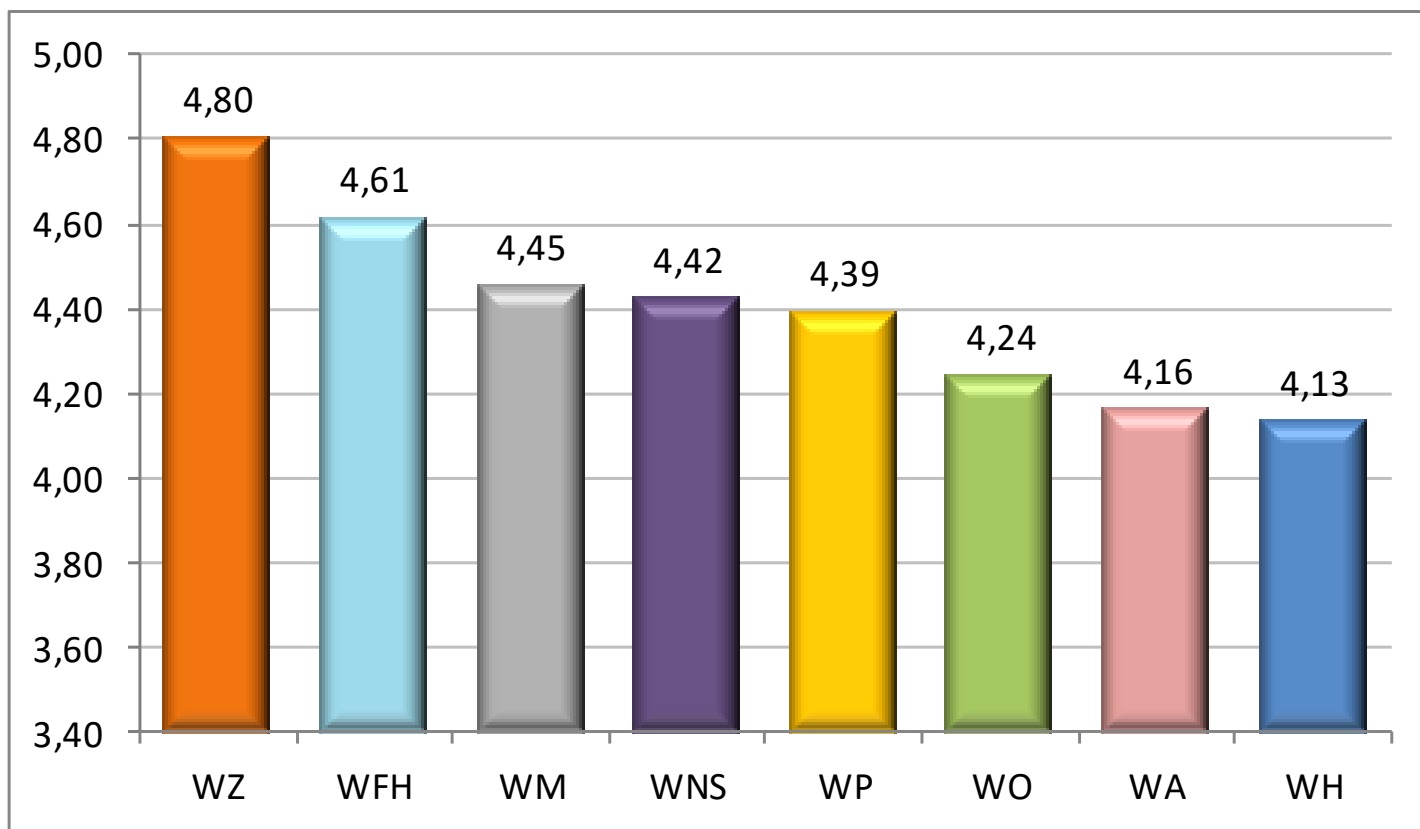


# Obsługa administracyjna na wydziale



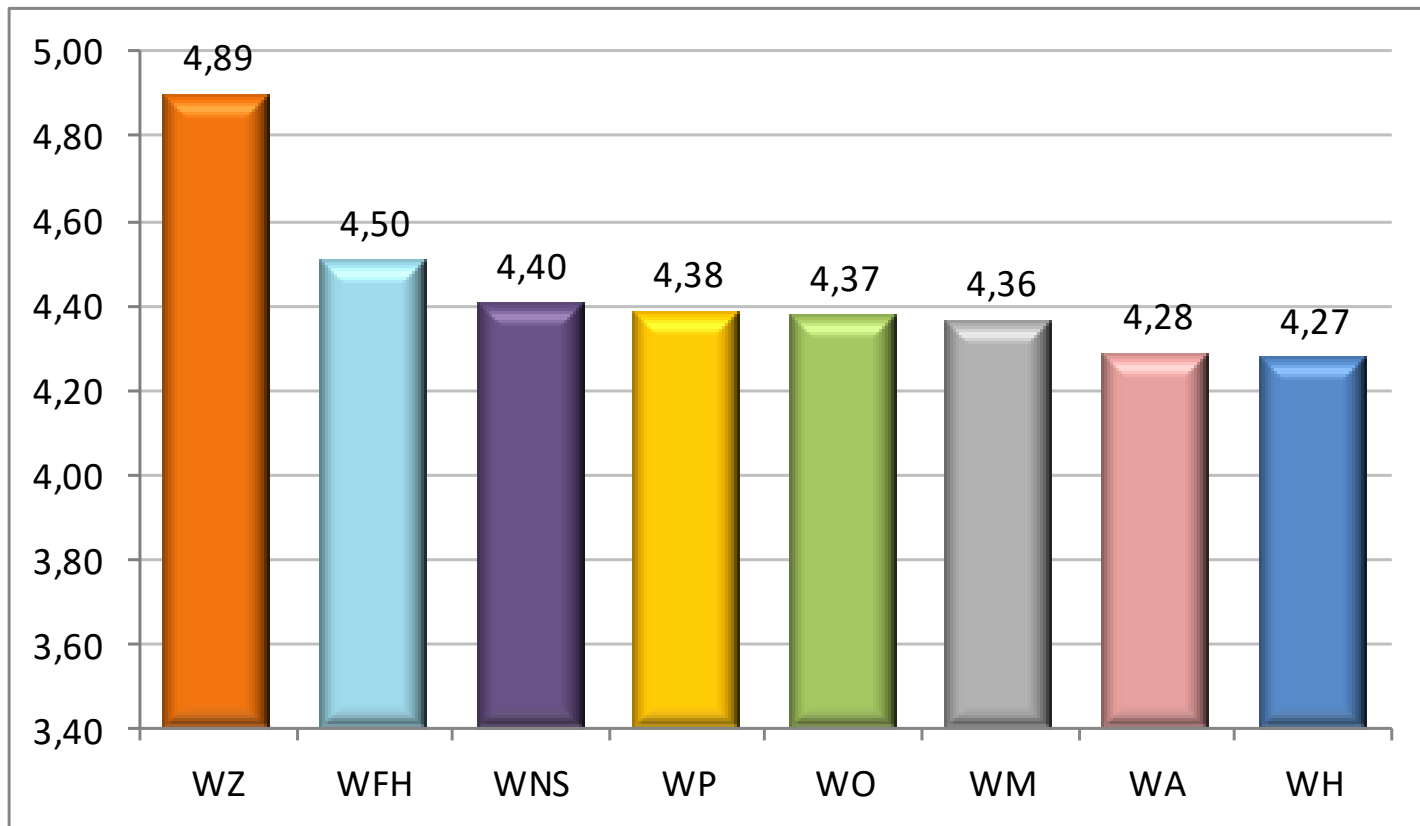
*Ryc. 4. Ocena obsługi w zakresie spraw socjalno-bytowych na wydziale*

# Obsługa administracyjna na wydziale



Ryc. 5. Ocena obsługi w zakresie spraw związanych z tokiem studiów w dziekanacie wydziału

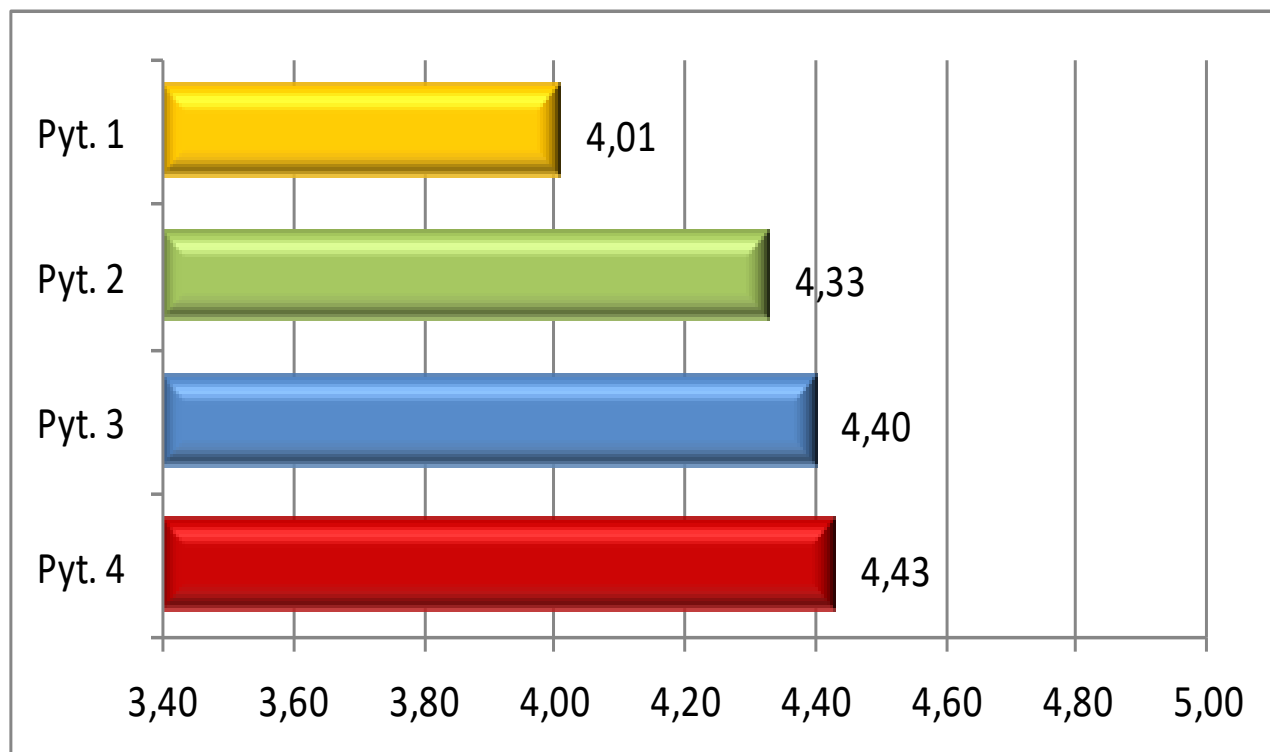
# Obsługa administracyjna na wydziale



Ryc. 6. Ocena obsługi w zakresie spraw związanych z tokiem studiów w instytucie/katedrze wydziału

# Obsługa administracyjna na wydziale

## Dane zbiorcze ze wszystkich wydziałów



*W poprzednim r. ak.*

**Pyt. 1: 4,00**

**Pyt. 2: 4,39**

**Pyt. 3: 4,41**

**Pyt. 4: 4,45**

*Ryc. 7. Średnia ocena uzyskana przez wszystkie wydziały według pytań ankiety*

**Pyt. 1. planowania zajęć?**

**Pyt. 2. sprawy socjalno-bytowe (stypendia itp.)**

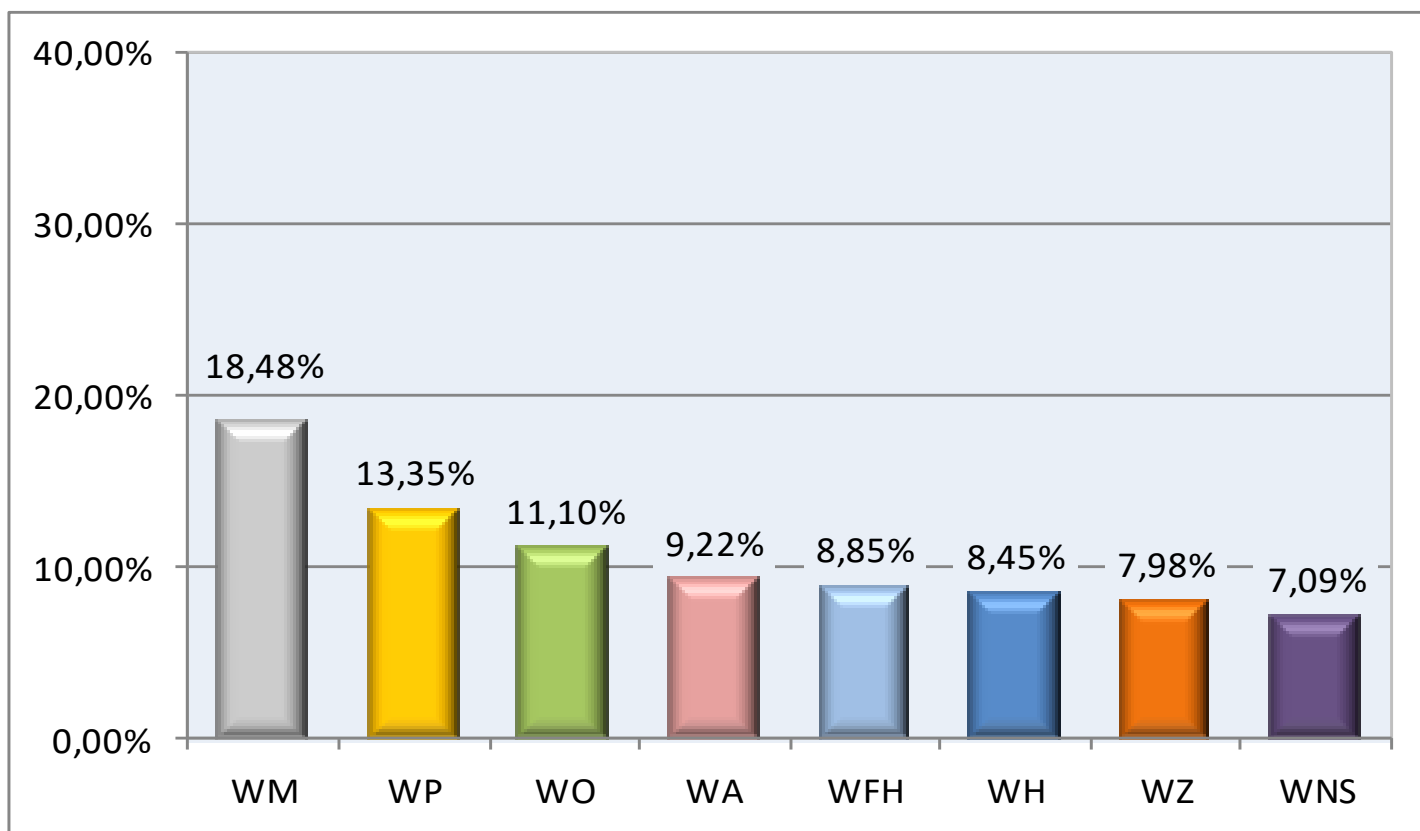
**Pyt. 3. sprawy związane z tokiem studiów (w dziekanacie)**

**Pyt. 4. sprawy związane z tokiem studiów (w instytucie/katedrze)**

# Obsługa administracyjna poza wydziałem

poza wydziałem **1 580 (13,44%)**

w poprzednim roku **12,44%**

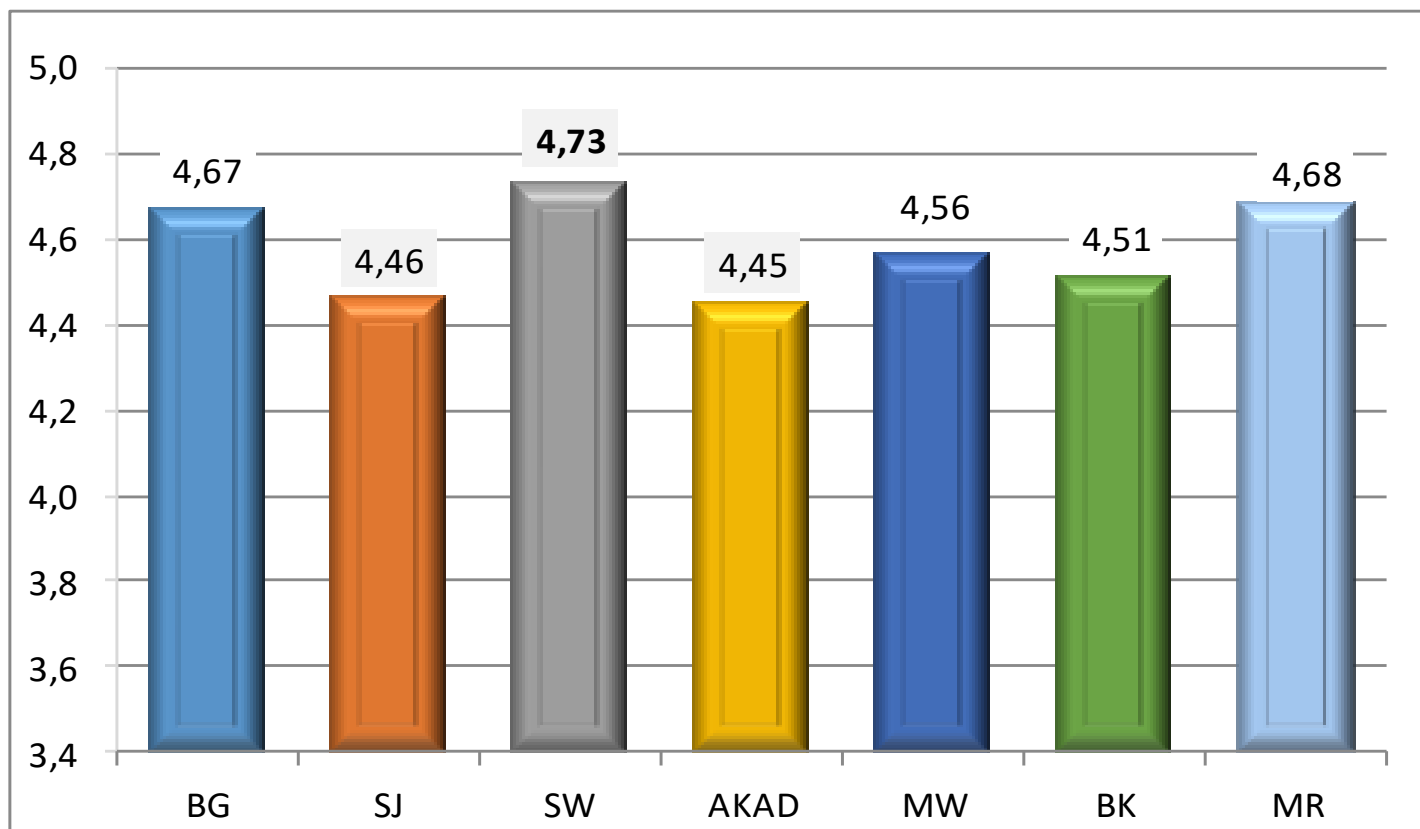


Ryc. 8. Procentowy udział ankietowanych z poszczególnych wydziałów – ocena obsługi administracyjnej

# Obsługa administracyjna poza wydziałem

poza wydziałem **4,58** (na wydziale 4,28)

w poprzednim roku **4,51**



Ryc. 9. Ocena obsługi w zakresie organizacji i jakości obsługi poza wydziałem

## WNIOSKI:

1. Średni udział studentów w procesie ankietyzacji w zakresie obsługi administracyjnej na wydziale wyniósł 15,54%, a poza wydziałem 13,44%.
2. Uwzględniając odsetek studentów wydziału – najliczniej wzięli udział w badaniu studenci z Wydziału Matematyczno-Przyrodniczego i Zamiejscowego. Najślabiej włączyli się w proces ankietyzacji studenci z Wydziału Humanistycznego i Nauk Społecznych.
3. Średnia ocena ogólna obsługi administracyjnej na wydziale wyniosła 4,28, a poza wydziałem 4,58.
4. Rozpiętość średniej ogólnej oceny obsługi administracyjnej na wydziale była większa niż poza wydziałem (wahała się odpowiednio od 4,77 do 4,07 vs od 4,73 do 4,45).

## WNIOSKI:

5. Największe zadowolenie z obsługi administracyjnej na wydziale wyrazili ankietowani z Wydziału Zamiejscowego, a najmniejsze – z Wydziału Humanistycznego.
6. Studenci wszystkich wydziałów (ocena sumaryczna) najwyżej ocenili obsługę w zakresie spraw związanych z tokiem studiów w instytucie/katedrze, najniżej – planowanie zajęć na wydziałach.
7. Obsługa administracyjna studentów, doktorantów i słuchaczy studiów podyplomowych (ocena sumaryczna) poza wydziałem, w zakresie organizacji i jakości obsługi, znalazła najwyższe uznanie w Studium Wychowania Fizycznego i Sportu, Uczelnianym Centrum Wsparcia i Rehabilitacji oraz Bibliotece Uniwersyteckiej. Najśłabsze oceny tych jednostek dotyczyły natomiast akademików oraz Studium Języków Obcych.



## REKOMENDACJE:

- Należy zwiększyć wysiłki w poszukiwaniu nowych rozwiązań mogących zachęcić do aktywnego zaangażowania się w proces ankietyzacji studentów, doktorantów i słuchaczy studiów podyplomowych, gdyż dotychczasowe działania nie przyniosły zamierzonego celu.
- Należy zachęcać ankietowanych do wyrażania swoich opinii poprzez wdrożenie działań będących wynikiem uzasadnionych postulatów, zgłaszanych w wersji opisowej. Władze wydziałów po analizie wyników ankiet powinny upowszechniać informacje o podjętych działaniach, a w przypadku braku takich możliwości informować o ich przyczynach.
- Władze wszystkich wydziałów powinny poddać analizie przyczyny niskiego udziału w ankietyzacji, szczególnie tych gdzie frekwencja nie osiągnęła nawet 15,0% (w Kielcach: WA i WH; w filii: WFH i WNS).

## REKOMENDACJE:

- Nieco obniżyła się średnia ogólna ocena obsługi administracyjnej na wydziale) (z 4,30 do 4,28). Należy przy tym zwrócić uwagę, że na ocenę tę wpłynęły wysokie noty w tym zakresie respondentów z Wydziału Zamiejscowego.
- Wyższe oceny w porównaniu z poprzednim rokiem odnotowano w zakresie obsługi administracyjnej poza wydziałem (z 4,51 do 4,58). Ponownie najłagodniej oceniono organizację i jakość obsługi w akademikach i Studium Języków Obcych; w tych jednostkach wyjaśnienia wymagają opisane w uwagach przez ankietowanych sytuacje problemowe.
- Kierownicy dziekanatów oraz dyrektorzy instytutów powinni wykorzystać wyniki badania do opracowania zaleceń poprawy jakości obsługi studentów w obszarze swoich kompetencji.

## **REKOMENDACJE:**

- Szczególnej uwagi nadal wymaga kwestia planowania zajęć, oceniona najniżej (podobnie jak we wszystkich poprzednich edycjach badania).
- Wyniki analiz (szczególnie uwag w formie opisowej) powinny być uwzględniane przy podejmowaniu decyzji o przydzielaniu corocznych nagród dla pracowników niebędących nauczycielami akademickimi. Ten sposób motywacji powinien być zachętą do większego zaangażowania w pracę pracowników zajmujących się obsługą administracyjną studentów.