

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

**Wprowadzenie**

W roku akademickim 2016/2017 zgodnie z Procedurą ogólnouniwersyteckich badań ankietowych (WSZJK-U/8), przeprowadzone zostało badanie, mające na celu uzyskanie informacji nt. jakości obsługi administracyjnej. Czwarta edycja badania drugi raz objęła jej ocenę zarówno na poszczególnych wydziałach, jak i w innych jednostkach Uczelni (dwie pierwsze edycje objęły ocenę pracy wyłącznie w dziekanatach). Swoje opinie wyrażali studenci, doktoranci i słuchacze studiów podyplomowych. Badanie ankietowe, zgodnie z procedurą, zostało przeprowadzone w semestrze zimowym. Badaniem, przeprowadzonym w formie elektronicznej poprzez Wirtualną Uczelnię, zostali objęci wszyscy pracownicy administracyjni Uczelni, obsługujący ankietowanych.

Badanie zostało przeprowadzone z zapewnieniem pełnej poufności i dobrowolności. Koordynator badań ankietowych monitorował postęp badań ankietowych w porozumieniu z Przewodniczącą Uczelnianej Komisji ds. Jakości Kształcenia. W celu zwiększenia w nim frekwencji w badaniu ankietowym na każdym wydziale przeprowadzono kampanie promujące udział w ankietyzacji. Dodatkowo na stronach internetowych Uczelni, a także po zalogowaniu się do Wirtualnej Uczelni zamieszczono komunikaty przypominające o uruchomionym procesie ankietyzacji, zachęcające do wzięcia w niej udziału. Badanie przeprowadzono w okresie od 6 lutego do 6 marca 2017 r.

Po zakończeniu badania wyniki zostały przekazane do analizy na wydziały. Wnioski z ankietyzacji oraz planowane działania naprawcze stały się przedmiotem analizy na poszczególnych wydziałach, a wnioski z nich płynące będą dodatkowo omówione na spotkaniu z kierownikami dziekanatów na jednym z posiedzeń Uczelnianej Komisji ds. Jakości Kształcenia, przed kolejną edycją badań.

Ogółem w badaniu oceniającym obsługę administracyjną na wydziale i poza nim uczestniczyło odpowiednio 1 827 i 1 580 studentów studiów stacjonarnych i niestacjonarnych, doktorantów i słuchaczy studiów podyplomowych. Oznacza to, że udział studentów w badaniu był nieco wyższy w porównaniu z rokiem ubiegłym (odpowiednio 1 722 na wydziale i 1358 poza wydziałem). Trzeba jednak pamiętać, że tym razem udział w badaniu wzięli także respondenci z Wydziału Zamiejscowego, nowego wydziału w strukturach Uniwersytetu Jana Kochanowskiego w Kielcach (od 1 stycznia 2017 r).

**Metodologia badania**

W badaniu zastosowano kwestionariusze ankiety, które stanowią załączniki nr 3 i 4 do zarządzenia Nr 5/2016 Rektora UJK z dnia 5 lutego 2016 r. w sprawie wprowadzenia wzorów ankiet wykorzystywanych w ogólnouniwersyteckich badaniach ankietowych nt. jakości procesu kształcenia i obsługi studentów, doktorantów i słuchaczy studiów podyplomowych (oraz załączniki nr 3 i 4 do Procedury

ogólnouniwersyteckich badań ankietowych (WSZJK-U/8, wer. 03/2016). Pytania w nich zawarte pozwoliły na ocenę obsługi administracyjnej na wydziale i poza wydziałem.

Ankieta została skierowana do studentów, doktorantów i słuchaczy studiów podyplomowych wszystkich typów i rodzajów studiów. Udział w badaniu był dobrowolny i poufny.

Badanie zostało zrealizowane przy pomocy systemu informatycznego Uczelnia.XP z wykorzystaniem Wirtualnej Uczelni, dostępnej dla wszystkich uczestników badania po zalogowaniu się na indywidualne konto, potwierdzone hasłem studenta (na wydziałach w Kielcach, Piotrkowie Trybunalskim i w Sandomierzu). Ocena obsługi administracyjnej prowadzona była równoległe z badaniem jakości kształcenia, obejmującym ocenę nauczycieli akademickich i zajęć dydaktycznych.

Elektroniczny kwestionariusz ankiety oceniającej obsługę administracyjną na wydziale zawierał 4 pytania. Odpowiedzi udzielano według skali od 2 do 5, przy czym wartość 5 oznaczała ocenę najwyższą, a wartość 2 – ocenę najniższą. Po zatwierdzeniu przez ankietowanego w systemie wprowadzonych odpowiedzi na pytania ankiety, uczestnik badania nie miał możliwości powrotu do wypełnionej ankiety.

Kwestionariusz ankiety oceniającej obsługę administracyjną poza wydziałem objął ocenę obsługi administracyjnej w zakresie organizacji i jakości obsługi (w jednym pytaniu) w siedmiu jednostkach Uczelni: Bibliotece Uniwersyteckiej, Studium Języków Obcych, Studium Wychowania Fizycznego i Sportu, w akademiku, Ośrodku Nauki i Kultury Studenckiej, Akademickim Biurze Karier oraz Uczelnianym Centrum Wsparcia i Rehabilitacji. Również i w tym przypadku odpowiedzi udzielano według skali od 2 do 5 (ponownie wartość 5 oznaczała ocenę najwyższą, a wartość 2 – ocenę najniższą).

### **Analiza wyników ankiety**

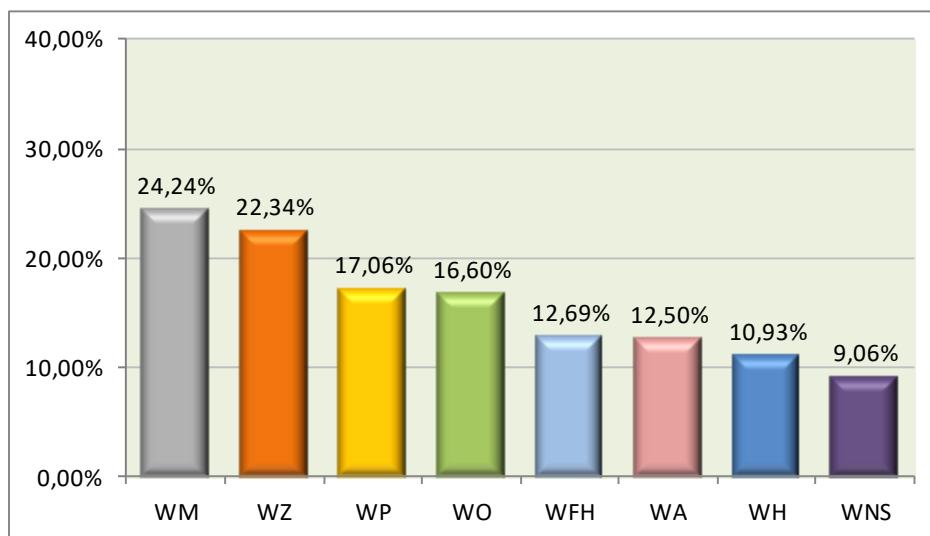
Raport końcowy został sporządzony w oparciu o dane elektroniczne przekazane przez Koordynatora Zespołu ds. Oceny Jakości Kształcenia. Uzyskane wyniki pogrupowano według średnich ocen otrzymanych przez poszczególne wydziały i pozostałe jednostki (poza wydziałem).

Zastosowane zostały następujące symbole wydziałów i pozostałych jednostek:

WH	Wydział Humanistyczny	BG	Biblioteka Uniwersytecka
WO	Wydział Lekarski i Nauk o Zdrowiu	SJ	Studium Języków Obcych
WM	Wydział Matematyczno-Przyrodniczy	SW	Studium Wychowania Fizycznego i Sportu
WP	Wydział Pedagogiczny i Artystyczny	AKAD	akademik
WA	Wydział Prawa, Administracji i Zarządzania	MW	Ośrodek Nauki i Kultury Studenckiej
WFH	Wydział Filologiczno-Historyczny	BK	Akademickie Biuro Karier
WNS	Wydział Nauk Społecznych	MR	Uczelniane Centrum Wsparcia i Rehabilitacji
WZ	Wydział Zamiejscowy		

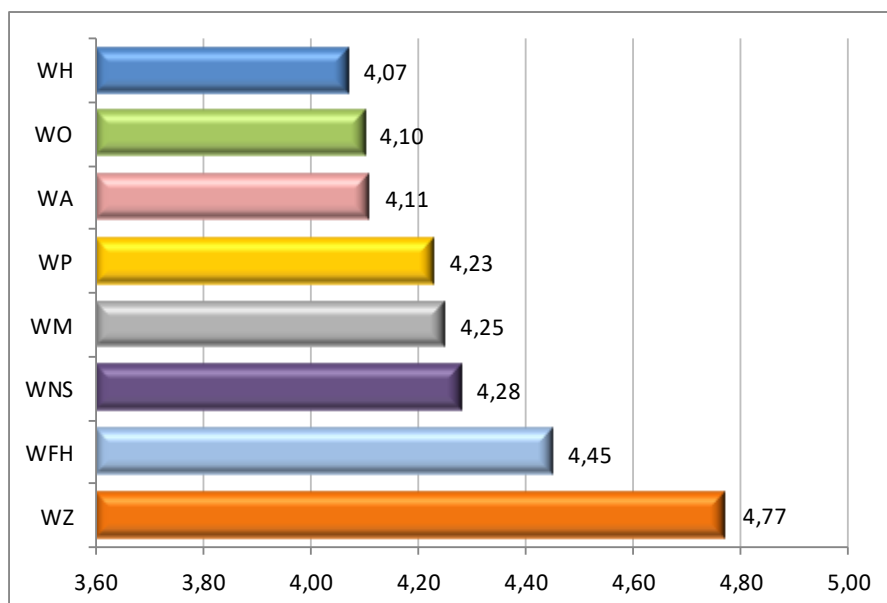
### Ocena obsługi administracyjnej na wydziale

Procentowy udział studentów i słuchaczy ze wszystkich wydziałów w badaniu, oceniającym obsługę administracyjną na wydziale wyniósł 15,54% i był nieznacznie wyższy niż w poprzednim roku akademickim (por. 2016: 15,31). Największy odsetek oceniających obsługę administracyjną na wydziale stanowili respondenci z Wydziału Matematyczno-Przyrodniczego (24,24%) i Zamiejscowego (22,34%), a najmniejszy – z Wydziału Humanistycznego (10,93%) i Nauk Społecznych (9,06%) (ryc. 1).



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

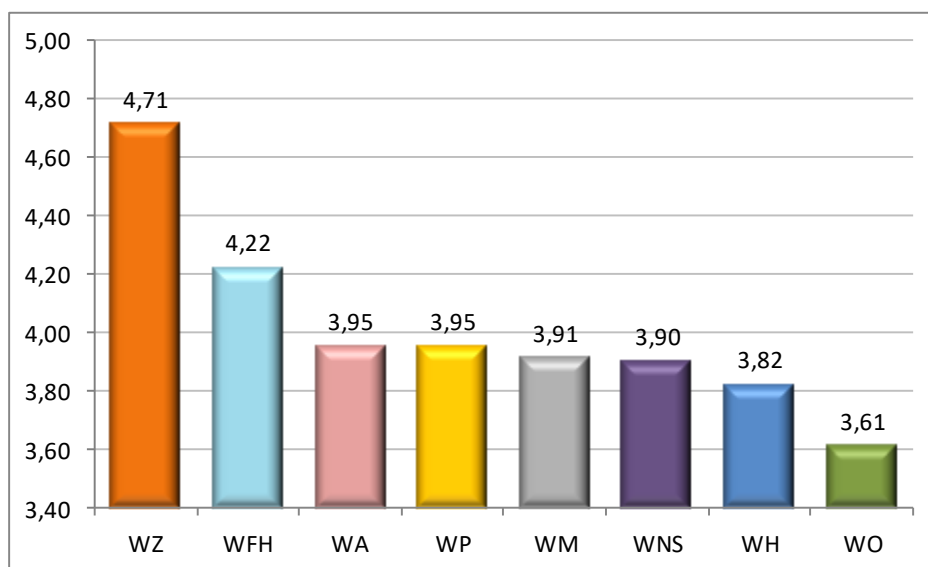
Średnia ocena ogólna obsługi administracyjnej na wydziale wyniosła 4,28, przy czym na poszczególnych wydziałach wahała się ona od 4,07 do 4,07. Najwyższą ocenę wystawili ankietowani z Wydziału Zamiejscowego, najniższą – z Humanistycznego (ryc. 2).



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

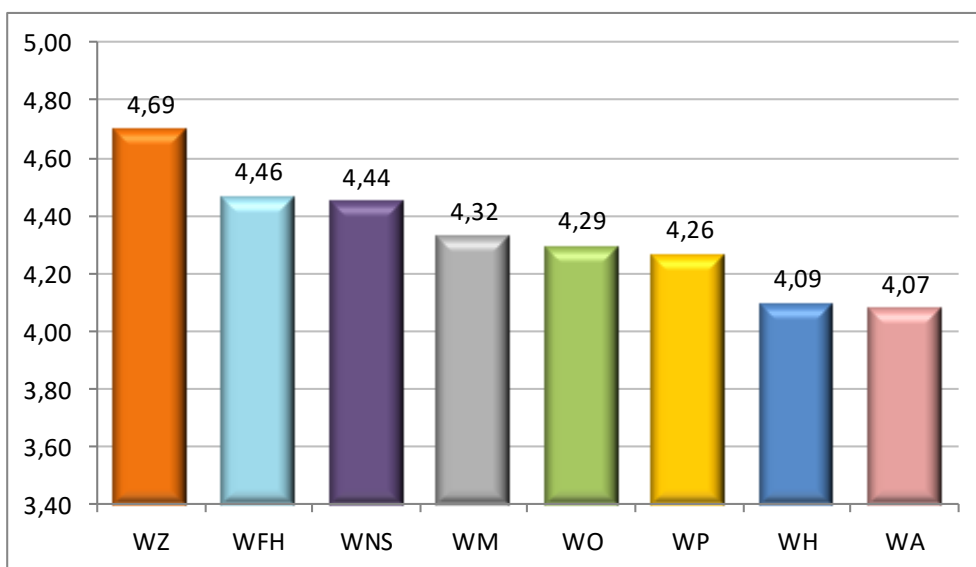
Oceny wystawione przez studentów i słuchaczy, będące odpowiedziami na poszczególne pytania ankiety, zaprezentowano na rycinach 3-6. Dane te nie uwzględniają typów (pierwszy, drugi, trzeci stopień i studia podyplomowe), form (stacjonarne i niestacjonarne) oraz kierunków studiów, uwzględniają natomiast łączną liczbę studentów i słuchaczy z poszczególnych wydziałów, którzy uczestniczyli w badaniu.

Pierwsze pytanie ankiety dotyczyło obsługi w zakresie planowania zajęć. Najwyższą kategorię tę ocenili ankietowani z Wydziału Zamiejscowego (4,71), najniższą (3,61) – podobnie jak w ubiegłym roku (*por. 2016: 3,58*) – z Wydziału Lekarskiego i Nauk o Zdrowiu (ryc. 3).



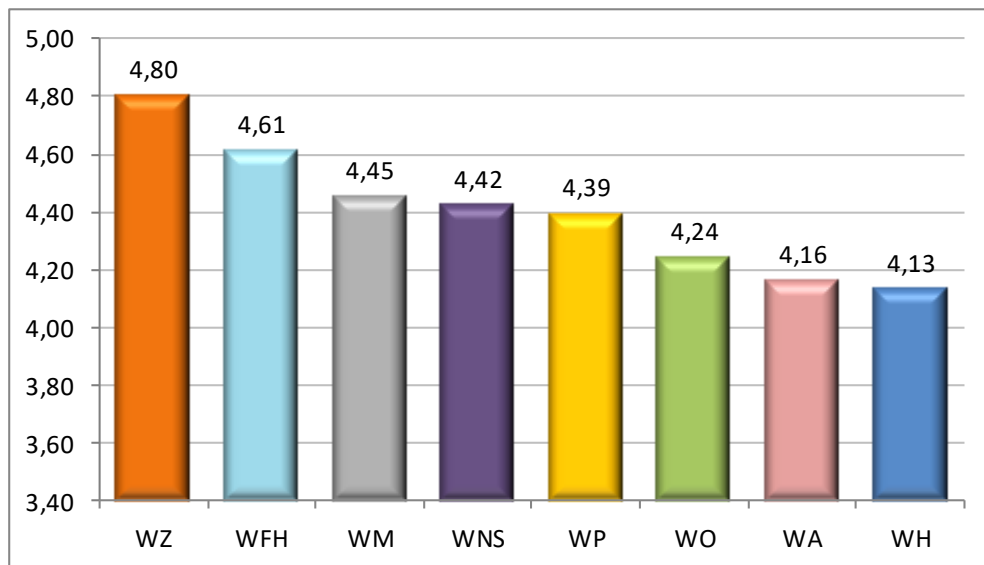
Ryc. 3. Ocena planowania zajęć na wydziale

Następne pytanie oceniało obsługę w zakresie spraw socjalno-bytowych (stypendia itp.). Ten element obsługi administracyjnej najwyżej oceniono na Wydziale Zamiejscowym (4,69), a najniższą (4,07) – tak jak w ubiegłym roku (*por. 2016: 4,19*) – na Wydziale Prawa, Administracji i Zarządzania (ryc. 4).



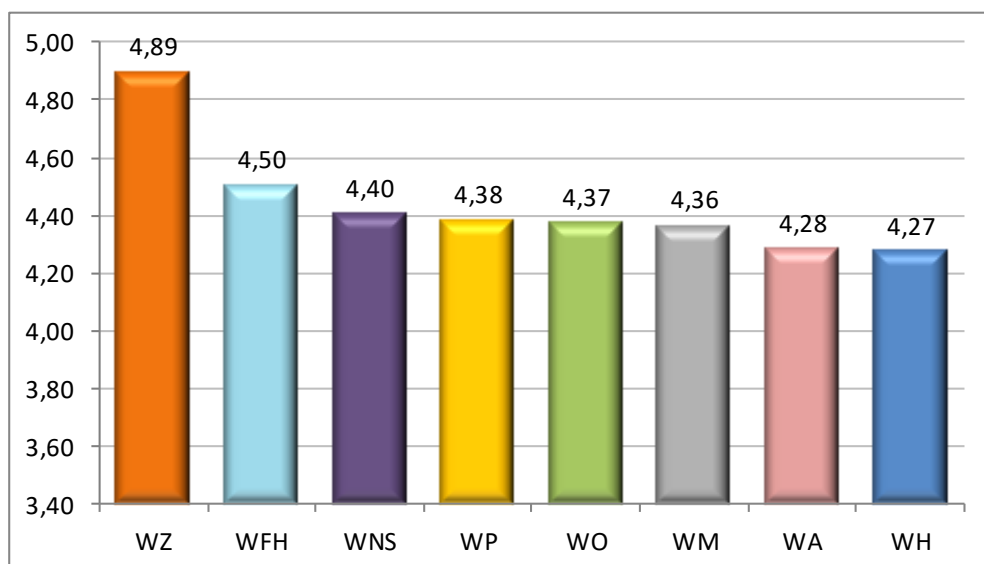
Ryc. 4. Ocena obsługi w zakresie spraw socjalno-bytowych na wydziale

Trzecie pytanie służyło ocenie obsługi w zakresie spraw związanych z tokiem studiów realizowanej w dziekanacie. Najwyższą ocenę w tej kategorii ponownie otrzymał Wydział Zamiejskowy (4,80), a najniższą (4,13) i w tym roku (*por. 2016: 4,18*) – Wydział Humanistyczny (ryc. 5).



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

Ocenę czy studenci są zadowoleni z obsługi w zakresie spraw związanych z tokiem studiów w swoim instytucie bądź katedrze uzyskano na podstawie odpowiedzi na ostatnie pytanie ankiety. Ten zakres obsługi administracyjnej znalazł najwyższe uznanie na Wydziale Zamiejskowym (4,89), najniższe oceniono go (4,27) na Wydziale Humanistycznym (*por. 2016: 4,29*). Zwraca uwagę, że to najwyższe oceniona kategoria obsługi administracyjnej na wszystkich wydziałach (ryc. 6).



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

Kolejny wykres prezentuje średnie ocen uzyskane na poszczególne pytania ankiety oceniającej obsługę administracyjną na wydziale (dane zbiorcze ze wszystkich wydziałów), tj.:

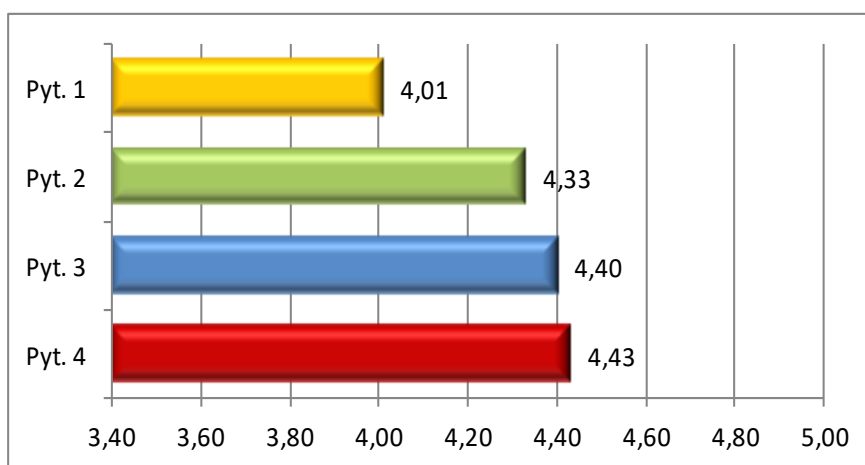
Pyt. 1. Jak oceniasz obsługę w zakresie planowania zajęć?

Pyt. 2. Jak oceniasz obsługę w zakresie spraw socjalno-bytowych (stypendia itp.)?

Pyt. 3. Jak oceniasz obsługę w zakresie spraw związanych z tokiem studiów (w dziekanacie)?

Pyt. 4. Jak oceniasz obsługę w zakresie spraw związanych z tokiem studiów (w instytucie/katedrze)?

Ocena poszczególnych kategorii nie odbiegała od tych uzyskanych w ubiegłym roku akademickim. Ponownie najlepiej ocenioną kategorią była obsługa w zakresie spraw związanych z tokiem studiów w instytucie/katedrze (*por.* 2016: 4,45), nieznacznie niżej oceniono ten sam rodzaj obsługi w dziekanacie (*por.* 2016: 4,40) oraz obsługę w zakresie spraw socjalno-bytowych (*por.* 2016: 4,39). Wyraźnie niżej (*por.* 2016: 4,00) ankietowani ocenili planowanie zajęć na wydziałach (*ryc.* 7).

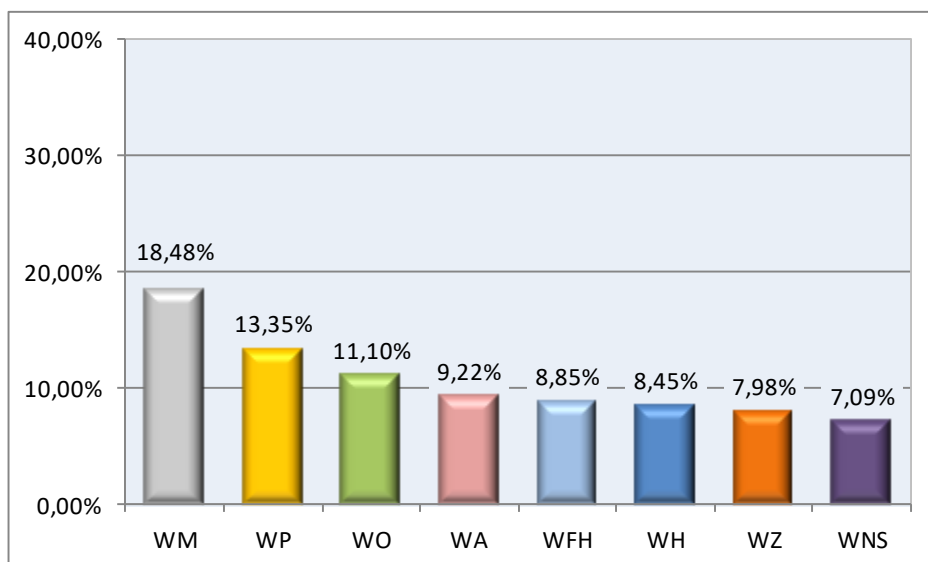


Ryc. 7. Średnia ocena uzyskana przez wszystkie wydziały według pytań ankiety

Mając na uwadze wysokie oceny wystawiane przez ankietowanych z Wydziału Zamiejscowego (nowy wydział) należy stwierdzić, że wyniki ankietyzacji w zakresie obsługi administracyjnej na wydziale uzyskane w roku akademickim 2016/2017 były nieco niższe niż te, które uzyskano w poprzednim roku akademickim (odpowiednio: pyt.1: 4,00; pyt.2: 4,39; pyt.3: 4,41; pyt.4: 4,45).

#### **Ocena obsługi administracyjnej poza wydziałem**

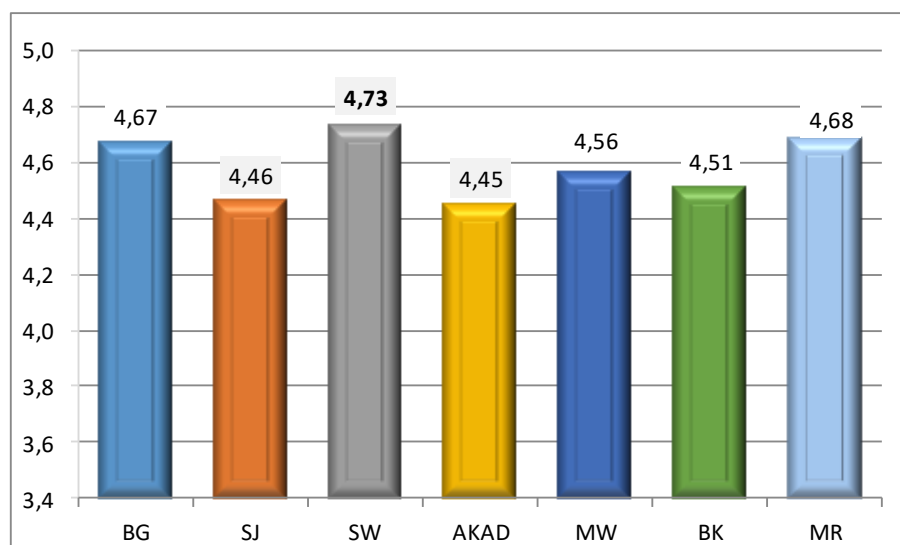
Procentowy udział studentów i słuchaczy z poszczególnych wydziałów w badaniu, oceniającym obsługę administracyjną poza wydziałem wyniósł 13,44%, tj. był wyższy niż w ubiegłym roku akademickim (*por.* 2016: 12,44%). Największy odsetek oceniających obsługę administracyjną poza wydziałem stanowili respondenci z Wydziału Matematyczno-Przyrodniczego (18,48%) oraz Pedagogicznego i Artystycznego (13,35%), najmniejszy – z Wydziału Zamiejscowego (7,98%) i Nauk Społecznych (7,09%) (*ryc.* 8).



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

Ocenię podlegała organizacja i jakość obsługi w jednostkach Uczelni, prowadzących obsługę administracyjną studentów, doktorantów i słuchaczy studiów podyplomowych poza wydziałem, tj.: w Bibliotece Uniwersyteckiej (BG), w Studium Języków Obcych (SJ), w Studium Wychowania Fizycznego i Sportu (SW), w akademiku (AKAD), w Ośrodku Nauki i Kultury Studenckiej (MW), w Akademickim Biurze Karier (BK) oraz w Uczelnianym Centrum Wsparcia i Rehabilitacji (MR).

Średnia ocena ogólna obsługi administracyjnej poza wydziałem, wystawiona przez respondentów ze wszystkich wydziałów, była wyższa niż na wydziale (4,58 vs 4,28), wyższa również od uzyskanej w ubiegłym roku akademickim (por. 2016: 4,51). Rozpiętość ocen w tej kategorii była niewielka – wahała się od 4,73 (w Studium Wychowania Fizycznego i Sportu) do 4,45 (w akademiku). Wysokie oceny ankietowanych z poszczególnych wydziałów świadczą o dobrej organizacji pracy, a przy tym dobrej jakości obsługi administracyjnej w tych jednostkach (ryc. 9).



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. Najmniej 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)
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 oraz Uczelnianym Centrum Wsparcia i Rehabilitacji oraz Bibliotece Uniwersyteckiej. Najniższe oceny tych jednostek dotyczyły natomiast akademików oraz Studium Języków Obcych.