



RAPORT KOŃCOWY
dotyczący OBSŁUGI ADMINISTRACYJNEJ
z ogólnouczeniowych badań ankietowych
realizowanych w ramach *Wewnętrznego Systemu*
Zapewniania Jakości Kształcenia
w roku akademickim 2020/2021



Kielce, wrzesień-październik 2021 r.

Spis treści

1. WSTĘP	3
1.1. Wprowadzenie	3
1.2. Metodologia badań ankietowych	4
2. Analiza wyników ankiet	5
2.1. Ankieta oceniająca obsługę administracyjną (na wydziale/w filii).....	5
2.2. Ankieta oceniająca obsługę administracyjną (poza wydziałem/filią).....	19
3. Podsumowanie	29
Załączniki.....	30
Załącznik nr 1 – Ankieta oceniająca obsługę administracyjną na wydziale/w filii (wzór)	31
Załącznik nr 2 – Ankieta oceniająca obsługę administracyjną poza wydziałem/filią (wzór)	32
Załącznik nr 3 – Spis wykresów	33

1. WSTĘP

1.1. Wprowadzenie

Zgodnie z polityką jakości kształcenia realizowaną na Uniwersytecie Jana Kochanowskiego w Kielcach w roku akademickim 2020/2021 przeprowadzono kolejną edycję badania dotyczącego obsługi administracyjnej na naszej Uczelni. Wiadomo bowiem, że jednym z czynników wpływających na jakość kształcenia jest także praca administracji, bezpośrednio związana z obsługą procesu dydaktycznego. To powód, dla którego sprawność funkcjonowania obsługi administracyjnej również została objęta procedurą ewaluacyjną.

Niniejszy raport zawiera wyniki badań przeprowadzonych wśród ogółu studentów Uniwersytetu Jana Kochanowskiego w Kielcach (UJK). Uzyskane wyniki pogrupowano według średnich ocen otrzymanych przez poszczególne wydziały/filie (w nawiasach znajdują się ich symbole):

- Wydział Humanistyczny (WH);
- Wydział Nauk Ścisłych i Przyrodniczych (WSP);
- Collegium Medicum (CM);
- Wydział Pedagogiki i Psychologii (WPP);
- Wydział Sztuki (WS);
- Wydział Prawa i Nauk Społecznych (WPN);
- Filia w Piotrkowie Trybunalskim (FP);
- Filia w Sandomierzu (FS).

Wyniki te zostaną wykorzystane w celu doskonaleniu kształcenia i warunków studiowania na naszej Uczelni poprzez usprawnienie procesu obsługi administracyjnej oraz dostosowywaniu jej do zmieniających się oczekiwań respondentów. Poza zbiorczym zestawieniem osiągniętych wyników, przedstawiane są też komentarze/uwagi respondentów, formułowane w odniesieniu do ocenianych w ankietach jednostek administracyjnych naszej Uczelni, ulokowanych na wydziale/w filii lub poza wydziałem/filią. Bardzo pozytywnym aspektem tego badania jest fakt, że opinie wyrażone przez respondentów na temat obsługi administracyjnej, pomimo zróżnicowanych wyników, świadczą o dobrej pracy administracji.

1.2. Metodologia badań ankietowych

Zgodnie z zapisami Uchwały nr 245/2019 (ze zm.) Senatu Uniwersytetu Jana Kochanowskiego w Kielcach z dnia 31 października 2019 roku w sprawie *Uczelnianego Systemu Zapewniania Jakości Kształcenia* w ocenie funkcjonowania Uczelnianego Systemu Zapewniania Jakości Kształcenia (USZJK), przygotowywania rekomendacji, działań naprawczych oraz w doskonaleniu systemu wykorzystywane są między innymi wyniki przeprowadzonych wśród społeczności akademickiej Uczelni badań ankietowych. Celem ogólnouniwersyteckich badań ankietowych, przeprowadzanych wśród studentów, absolwentów studiów, uczestników studiów podyplomowych czy interesariuszy zewnętrznych jest zebranie informacji dotyczących w szczególności: jakości procesu kształcenia i **obsługi administracyjnej**. Uzyskane wyniki ankiet mają służyć działaniom zmierzającym do poprawy i doskonalenia jakości kształcenia w Uniwersytecie Jana Kochanowskiego w Kielcach.

W roku akademickim 2020/2021 w badaniu służącemu ocenie obsługi administracyjnej w Uczelni wykorzystano wzory ankiet, które stanowią załączniki do Zarządzenia Rektora Uniwersytetu Jana Kochanowskiego w Kielcach nr 163/2020 (ze zm.). Pomimo istniejącej sytuacji epidemiologicznej i związanych z nią ograniczeniami w funkcjonowaniu Uczelni i jej jednostek, ankietyzacja została przeprowadzona w formie elektronicznej. Mając na uwadze przede wszystkim rolę, jaką pełnią studenci w procesie ewaluacji, przyczyniając się do systematycznego podnoszenia jakości kształcenia na Uczelni, w roku akademickim 2020/2021 przewidziano następujący zakres tematyczny badań ankietowych, oceniających obsługę administracyjną:

- ocenę obsługi administracyjnej (na wydziale/w filii),
- ocenę obsługi administracyjnej (poza wydziałem/filią).

Ankietyzacja zaplanowana została w terminie od 15 lutego do 15 marca 2021 roku. Planując termin ankietyzacji, wzięto pod uwagę terminy zajęć dydaktycznych i sesji egzaminacyjnej na poszczególnych wydziałach oraz w filiach Uczelni.

Badania ankietowe zostały przeprowadzone wśród studentów studiów stacjonarnych i niestacjonarnych oraz uczestników studiów podyplomowych wszystkich wydziałów, filii i kierunków studiów Uczelni. Ankietyzację wśród społeczności studenckiej dotyczącą oceny obsługi administracyjnej na wydziale/w filii oraz oceny obsługi administracyjnej poza wydziałem/filią. Przeprowadzono ją elektronicznie, za pośrednictwem Wirtualnej Uczelni. Wyniki ankiet były systematycznie gromadzone poprzez utworzoną w Uczelni Platformę Usług Informatycznych UJK, a możliwość ich prezentowania została ograniczona wyłącznie do postaci zbiorczych zestawień, niepozwalających na identyfikację poszczególnych respondentów. Opisane powyżej sposoby zapewniły przeprowadzenie badań z poszanowaniem: dobrowolności udziału w badaniach, ich anonimowości oraz poufności danych.

W celu zapewnienia właściwej promocji ankietyzacji wykorzystany został szeroki zakres dostępnych na Uczelni kanałów informacji: Wirtualna Uczelnia, główna strona internetowa Uniwersytetu, strony internetowe poszczególnych wydziałów i filii oraz prowadzone przez Uczelnię konto Facebook. Ponadto, informację o ankietach przekazano studentom także za pośrednictwem rozsyłanego przez Uczelnię do studentów newslettera oraz studenckiego radia Fraszka. Własną akcją promocyjną wśród społeczności akademickiej prowadził także Samorząd Studencki UJK.

Opis oraz analiza poszczególnych ankiet i uzyskanych w nich odpowiedzi została przedstawiona w dalszej części raportu. W niniejszym opracowaniu nie uwzględniono analizy ankiet doktorantów, ponieważ zgodnie z USZJK Szkoła Doktorska przeprowadza badania ankietowe, zgodnie z odrębnymi procedurami.

2. Analiza wyników ankiet

2.1. Ankieta oceniająca obsługę administracyjną (na wydziale/w filii)

Ankieta oceniająca obsługę administracyjną na wydziale i w filii (załącznik nr 2 do Zarządzenia Rektora nr 163/2020 (ze zm.) z dnia 21 sierpnia 2020 roku; załącznik nr 1 do niniejszego raportu) składa się z 4 zamkniętych pytań. W ramach ankiety respondenci mogli ocenić:

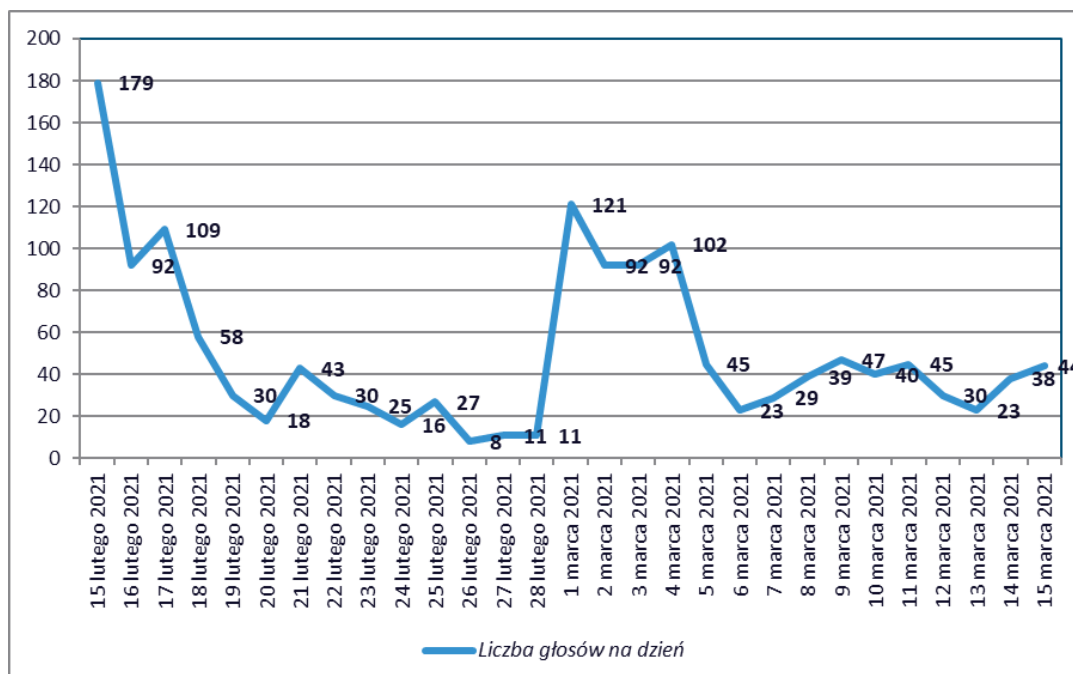
- obsługę administracyjną w zakresie planowania zajęć,
- obsługę dziekanatu w zakresie świadczeń dla studentów (stypendium socjalne, rektora),
- obsługę dziekanatu w zakresie spraw związanych z tokiem studiów,
- obsługę administracyjną w zakresie udzielania informacji studentom.

Skala ocen do ankiety obejmuje zakres od 2,00 (ocena negatywna) do 5,00 (ocena wyróżniająca), zgodnie z załącznikiem nr 10 do Zarządzenia Rektora nr 163/2020 (ze zm.) z dnia 21 sierpnia 2020 roku. Ponadto, formularz ankiety dla każdego z pytań przewidywał możliwość dodania komentarza w polu „Uwagi” do wystawionej oceny.

Ogółem w okresie ankietyzacji wypełnionych zostało 1467 ankiet, co stanowi 13,8% ogółu wszystkich studentów semestru zimowego (w poprzednim roku akademickim 14,3% studentów semestru letniego – wówczas było przeprowadzane badanie). W porównaniu do poprzedniej ankiety frekwencja uczestnictwa w tym badaniu zmniejszyła się nieznacznie – o mniej niż 100 osób (dokładnie 68 osób). Podobnie, jak w przypadku poprzedniej ankiety, w analizie tej ankiety nie uwzględniono odpowiedzi doktorantów, czyli nie analizowano oceny dziekanatu funkcjonującego w ramach Szkoły Doktorskiej.

Opisując dynamikę uczestnictwa studentów w badaniu obsługi administracyjnej na wydziałach oraz w filiach należy podkreślić, że już w pierwszym jego dniu dużo respondentów

wzięło w nim udział (12%). W połowie terminu ankietyzacji udało się zgromadzić ponad 50% spośród wszystkich ankiet, a po trzech tygodniach ankietyzacji uzyskano 82% wszystkich wyników. Oznacza to, że w ostatnim tygodniu ankietyzacji respondenci wypełnili 18% ankiet. Szczegółowy obraz uczestnictwa w ankiecie przedstawia poniższy wykres.



Wykres 2.1.1. Liczba wypełnionych ankiet ocenających administrację na wydziałach i w filiach w okresie realizacji badania (z podziałem na dni)

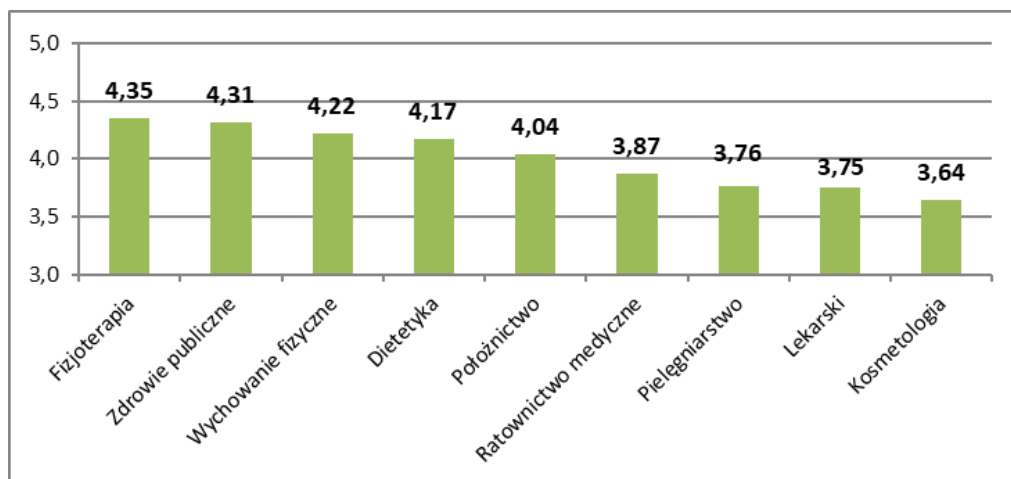
Odnosząc się do charakterystyki respondentów ankiety oceniającej obsługę administracyjną na wydziale lub w filii, to prawie trzy czwarte oceniających (73%) stanowili studenci studiów stacjonarnych, pozostała część (27%) to studenci studiów niestacjonarnych.

Jeżeli chodzi o wydziały i filie to najliczniej w tej ankiecie udział wzięli studenci Wydziału Prawa i Nauk Społecznych i Collegium Medicum, natomiast najmniej studentów pochodziło z Wydziału Sztuki i Filii w Sandomierzu. Niewątpliwie ma to związek z liczbą respondentów na wymienionych wydziałach – dwa pierwsze wydziały są najliczniejsze, dwa ostatnie – najmniej liczne.

Poniżej przedstawiona została analiza odpowiedzi uzyskanych w ramach tego badania ankietowego z podziałem na poszczególne wydziały i filie, w ramach których przedstawiono realizowane w nich kierunki studiów (niezależnie od typu i rodzaju studiów).

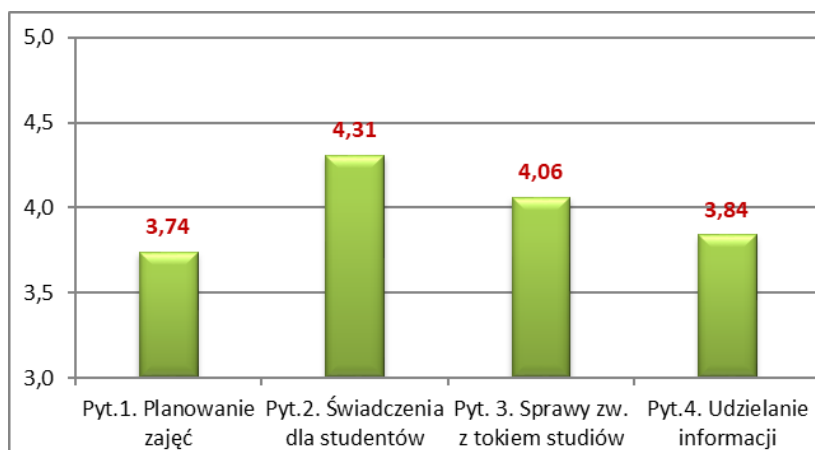
Na **Collegium Medicum** – najwięcej ankiet wypełnili studenci kierunku *lekarskiego* oraz *kosmetologii*, natomiast najmniej: *Wychowania fizycznego* i *Zdrowia publicznego*. Średnia

ocena obsługi administracyjnej na tym wydziale wyniosła **3,95** i jest to jednocześnie najniższa średnia ocena wśród wszystkich wydziałów i filii Uczelni. Biorąc pod uwagę poszczególne kierunki wydziału, najwyższą ocenę dla jakości obsługi administracyjnej wystawił kierunek *fizjoterapia* – 4,35, natomiast najniższą, podobnie jak w roku ubiegłym – *kosmetologia* – 3,64. Wykres przedstawia oceny uzyskane na poszczególnych kierunkach studiów Collegium Medicum.



Wykres 2.1.2. Średnie oceny obsługi administracyjnej na Collegium Medicum z podziałem na kierunki studiów

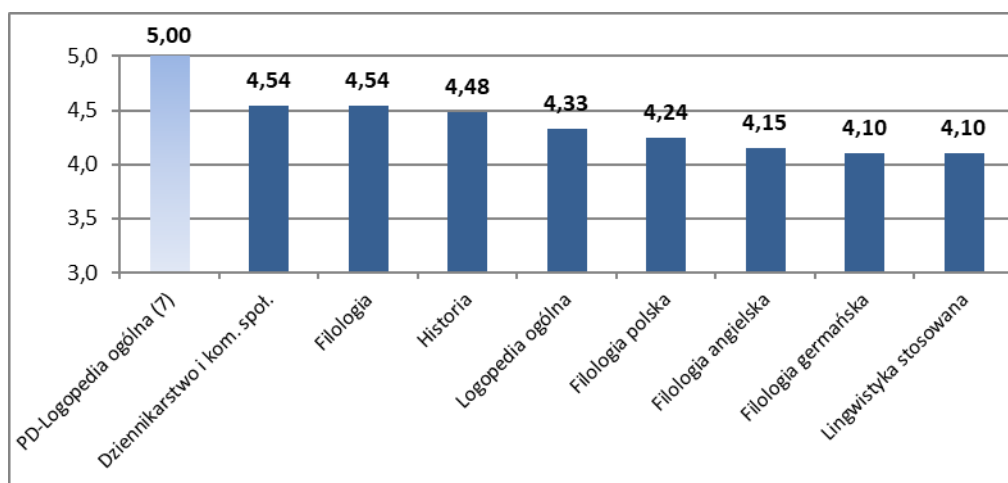
Analizując ankietę pod kątem poszczególnych jej pytań, w Collegium Medicum najwyżej oceniona została obsługa administracyjna dziekanatu w zakresie świadczeń dla studentów (stypendium socjalne, rektora) – 4,31, a najniżej oceniona została obsługa administracyjna w zakresie planowania zajęć – 3,74. Najwyższe oceny pochodziły od studentów kierunku *fizjoterapia*, z kolei najniższe oceny przyznali studenci kierunku *kosmetologia*. Na wykresie przedstawione zostały średnie oceny obsługi administracyjnej z podziałem na poszczególne pytania ankietowe (dla czytelności wykresu pytania zostały skrócone).



Wykres 2.1.3. Średnie oceny obsługi administracyjnej na Collegium Medicum z uwzględnieniem poszczególnych pytań ankiety

W przypadku tego wydziału, w ramach ankiety pojawiła się największa liczba komentarzy ze strony respondentów – 300, z czego więcej jest komentarzy negatywnych, ale są i pozytywne (odrzucono 44 nie wnoszących komentarzy typu: „nie posiadam uwag”, „:)", „brak”). Najwięcej zastrzeżeń ankietowani mieli do obsługi administracyjnej w zakresie planowania zajęć, czyli pytania nr 1. Ich zdaniem zdarza się, że zajęcia nakładają się na siebie, przy planowaniu zajęć nie przewiduje się odpowiednich przerw czy nie dostosowuje się ich do studiów niestacjonarnych (zajęcia są planowane w godzinach porannych w piątki). Zdarza się także występowanie zbyt dużej liczby okienek oraz zajęć do późnych godzin (dotyczy zarówno studiów stacjonarnych, jak i niestacjonarnych). W przypadku też słabo ocenionego pytania nr 4, powtarzają się uwagi dotyczące podawania błędnych/szczątkowych informacji, podawania ich „na ostatnią chwilę”, niemiłej obsługi interesantów.

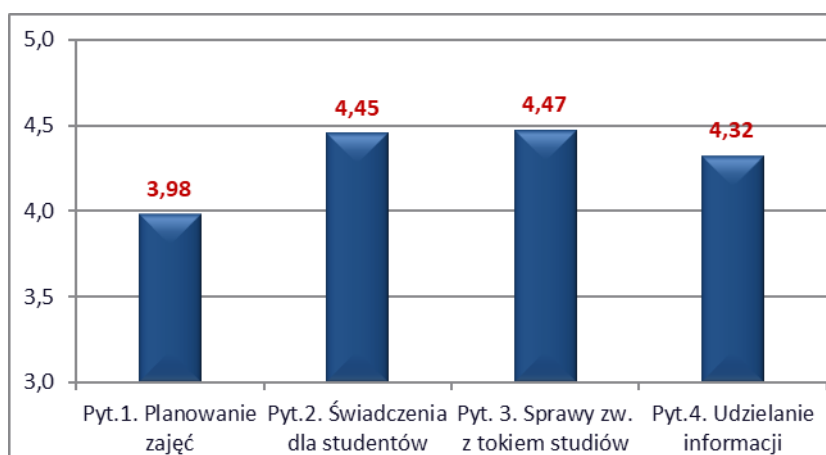
Na **Wydziale Humanistycznym** w tej ankiecie przeważali studenci: *Filologii angielskiej* oraz *Dziennikarstwa i komunikacji społecznej*. Najmniej ankiet wypełnili studenci z kierunków: *Filologia germańska* i *Filologia*. Jeden głos należał do uczestnika studiów podyplomowych. Średnia ocena obsługi administracyjnej na wydziale wyniosła **4,28**. Mając na uwadze poszczególne kierunki mi studia podyplomowe z tego wydziału, najwyższe oceny dla jakości obsługi administracyjnej wystawili studenci kierunków: *Dziennikarstwo i komunikacja społeczna* i *Filologia angielska* – 4,54 oraz *Historia* – 4,48. Natomiast, najniższe oceny przyznali studenci kierunków: *Lingwistyka stosowana* oraz *Filologia germańska* – 4,10. Poniższy wykres przedstawia rozłożenie ocen na poszczególnych kierunkach i studiach podyplomowych Wydziału Humanistycznego. Ze studiów podyplomowych *Logopedia ogólna* (7) uzyskano tylko jedną ocenę: 5,0.



Wykres 2.1.4. Średnie oceny obsługi administracyjnej na Wydziale Humanistycznym z podziałem na kierunki studiów i studia podyplomowe

W przypadku ocen dotyczących poszczególnych aspektów oceny administracji ujętych w pytaniach ankietowych, na Wydziale Humanistycznym, obsługa administracyjna najwy-

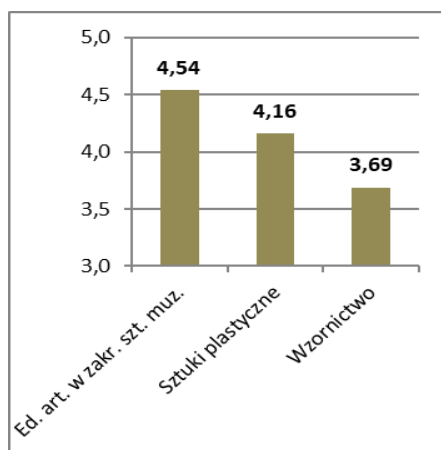
żej oceniona została w zakresie spraw związanych z tokiem studiów – 4,47, a najwyższe oceny pochodziły od studentów kierunku *Filologia i historia*. Najniżej oceniona została, podobnie jak w poprzednim roku – obsługa administracyjna w zakresie planowania zajęć – 3,98 i najniższe oceny przyznali studenci kierunku *Lingwistyka stosowana i Filologia angielska*. Na poniższym wykresie przedstawione zostały średnie oceny obsługi administracyjnej z podziałem na poszczególne pytania ankietowe (dla czytelności wykresu pytania zostały skrócone).



Wykres 2.1.5. Średnie oceny obsługi administracyjnej na Wydziale Humanistycznym z uwzględnieniem poszczególnych pytań ankiety

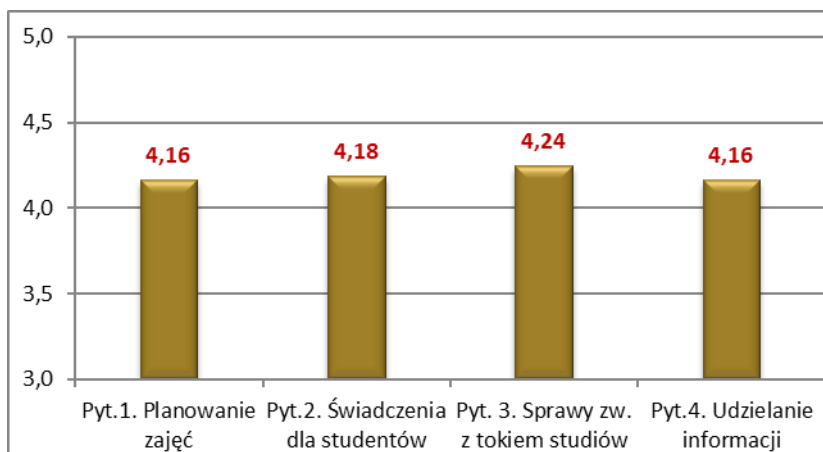
W przypadku Wydziału Humanistycznego pojawiło się w ankietach 129 uwag (z czego odrzucono 19 nic nie wnoszących uwag typu: „N”, „---”, „_”). Przy najniżej ocenionym na wydziale pytaniu nr 1 dotyczącym obsługi w zakresie planowania zajęć, najczęściej powtarzały się ze strony studentów uwagi w sprawie nakładania się na siebie zajęć, zbyt długiego dziennego planu zajęć, opóźnień w podawaniu planu.

Odnosnie **Wydziału Sztuki** najwyższe liczby dotyczące oceny administracji na tym wydziale pochodziły z kierunku *Sztuki plastyczne*, następnie z kierunku *Edukacja artystyczna w zakresie sztuki muzycznej* a najniższe ilościowe wyniki z kierunku *Wzornictwo*. Średnia ocena administracji na tym wydziale wyniosła **4,18**, w tym najwyższą ocenę przyznali studenci kierunku *Edukacja artystyczna w zakresie sztuki muzycznej* – 4,54, a najniższą studenci kierunku *Wzornictwo* – 3,69. Poniższy wykres przedstawia rozłożenie ocen na poszczególnych kierunkach Wydziału Sztuki.



Wykres 2.1.6. Średnie oceny obsługi administracyjnej na Wydziale Sztuki z podziałem na kierunki studiów

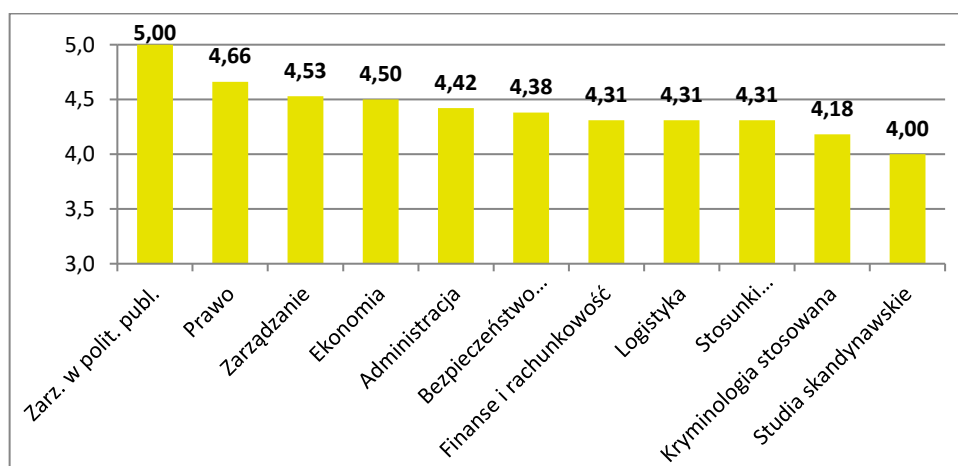
Na Wydziale Sztuki obsługa administracyjna najwyższej oceniona została pod kątem obsługi w zakresie spraw związanych z tokiem studiów – 4,24 (oceny najwyższe przyznali studenci kierunku *Sztuki plastyczne*). Najniżej oceniona została obsługa administracyjna w zakresie planowania zajęć oraz udzielania informacji – 4,16. Najniższe oceny przyznali studenci kierunków: *Wzornictwo* oraz *Edukacja artystyczna w zakresie sztuki muzycznej*. Na poniższym wykresie przedstawione zostały średnie oceny obsługi administracyjnej z podziałem na poszczególne pytania ankietowe (dla czytelności wykresu pytania zostały skrócone).



Wykres 2.1.7. Średnie oceny obsługi administracyjnej na Wydziale Sztuki z uwzględnieniem poszczególnych pytań ankiety

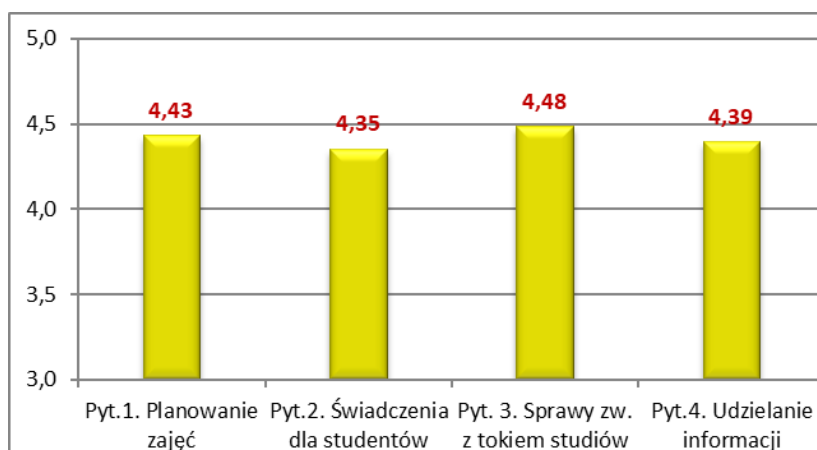
Na Wydziale Sztuki w ankietach pojawiły się jedynie 23 uwagi uwag (z czego odrzucono 4 nic nie wnoszące uwagi: „, „”). Przeważały tutaj komentarze dotyczące pytania nr 1 i nr 4. Studenci zwracali uwagę między innymi na problemy związane z/ze: porozrzucanymi w planie zajęciami, częstymi zmianami w planie zajęć, zbyt późnym podawaniem ważnych informacji, uzyskaniem potrzebnych informacji.

Najbardziej liczny – **Wydział Prawa i Nauk Społecznych** – najwyższą frekwencję odnotował na kierunkach: *Finanse i rachunkowość* oraz *Zarządzanie*, natomiast najniższą na kierunkach: *Zarządzanie w politykach publicznych* oraz *Studia skandynawskie*. Średnia ocena obsługi administracyjnej na wydziale wyniosła – **4,42**. Najwyższą ocenę przyznali studenci kierunku *Zarządzanie w politykach publicznych* – 5,00, najniższą studenci *Studiów skandynawskich* – 4,00. Poniższy wykres przedstawia rozłożenie ocen na poszczególnych kierunkach studiów tego Wydziału.



Wykres 2.1.8. Średnie oceny obsługi administracyjnej na Wydziale Prawa i Nauk Społecznych z podziałem na kierunki studiów

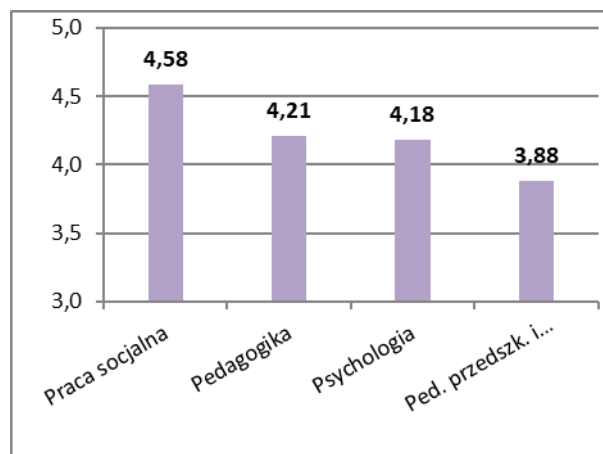
Na tym wydziale obsługa administracyjna najwyższej oceniona została pod kątem obsługi w zakresie spraw związanych z tokiem studiów – średnia ocena wyniosła 4,48 i najwyższe oceny przyznali studenci *Prawa*. Najniżej oceniona została obsługa administracyjna w zakresie świadczeń dla studentów – 4,35 i najniższe oceny przyznali studenci kierunku *Stosunki międzynarodowe* oraz *Kryminologia stosowana*. Na poniższym wykresie przedstawione zostały średnie oceny obsługi administracyjnej z podziałem na poszczególne pytania ankietowe (dla czytelności wykresu pytania zostały skrócone).



Wykres 2.1.9. Średnie oceny obsługi administracyjnej na Wydziale Prawa i Nauk Społecznych z uwzględnieniem poszczególnych pytań ankiety

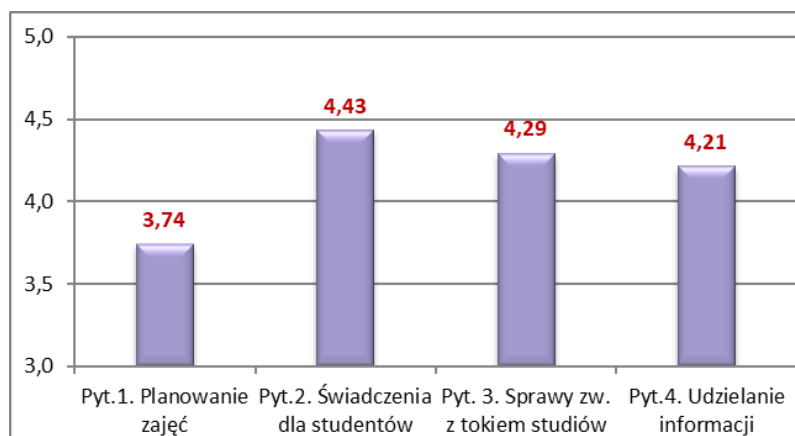
W przypadku Wydziału Prawa i Nauk Społecznych w ankietach pojawiły się liczne komentarze studentów – 199 (z czego odrzucono 28 nie wnoszących uwag typu: „n”, „—”, „(N)”). Większość stanowiły uwagi pozytywne, pojawiały się też uwagi negatywne, np. „słaby kontakt pomiędzy studentem a obsługą dziekanatu”, „długi czas oczekiwania na decyzję”, „wypłaty stypendium z opóźnieniem”, „często sprzeczne informacje”, „studenci są informowani o wszystkim na ostatnią chwilę”.

W przypadku **Wydziału Pedagogiki i Psychologii** w ocenie obsługi administracyjnej przeważali studenci *Psychologii* oraz *Pedagogiki*, najmniejszą frekwencję odnotowano ze strony studentów kierunku *Praca socjalna*. Średnia ocena obsługi administracyjnej na Wydziale wyniosła **4,14**, w tym: najwyższą ocenę przyznali studenci kierunku *Praca socjalna* – 4,58 a najniższą studenci kierunku *Pedagogika przedszkolna i wczesnoszkolna* – 3,88. Poniższy wykres przedstawia rozłożenie ocen na poszczególnych kierunkach Wydziału Pedagogiki i Psychologii.



Wykres 2.1.10. Średnie oceny obsługi administracyjnej na Wydziale Pedagogiki i Psychologii z podziałem na kierunki studiów

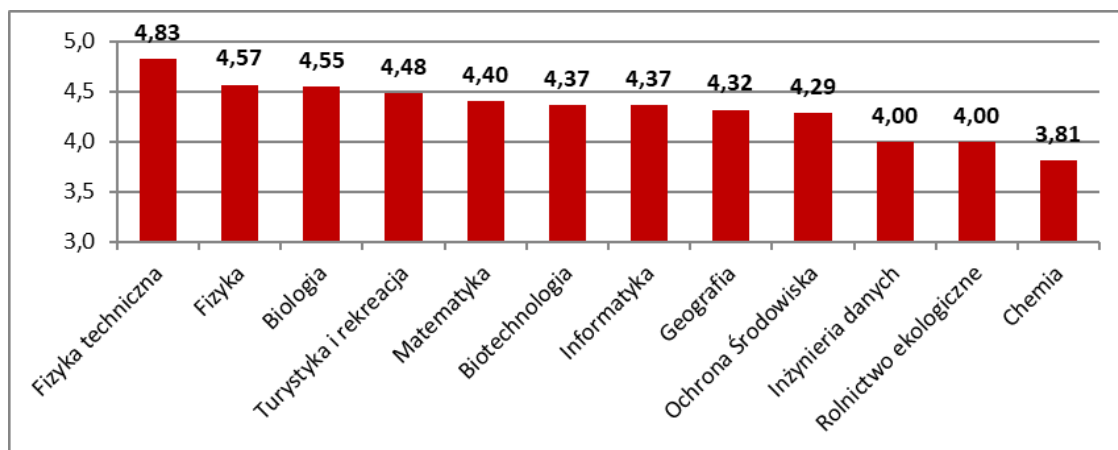
W przypadku ocen dotyczących poszczególnych pytań z ankiety, na Wydziale Pedagogiki i Psychologii, obsługa administracyjna najwyższej oceniona została pod kątem obsługi w zakresie świadczeń dla studentów – 4,43 i najwyższe oceny pochodziły od studentów kierunku *Praca socjalna*. Najniżej oceniona została obsługa administracyjna w zakresie planowania zajęć – 3,74 i najniższe oceny przyznali studenci kierunku *Pedagogika przedszkolna i wczesnoszkolna*. Na poniższym wykresie przedstawione zostały średnie oceny obsługi administracyjnej z podziałem na poszczególne pytania ankietowe (dla czytelności wykresu pytania zostały skrócone).



Wykres 2.1.11. Średnie oceny obsługi administracyjnej na Wydziale Pedagogiki i Psychologii z uwzględnieniem poszczególnych pytań ankiety

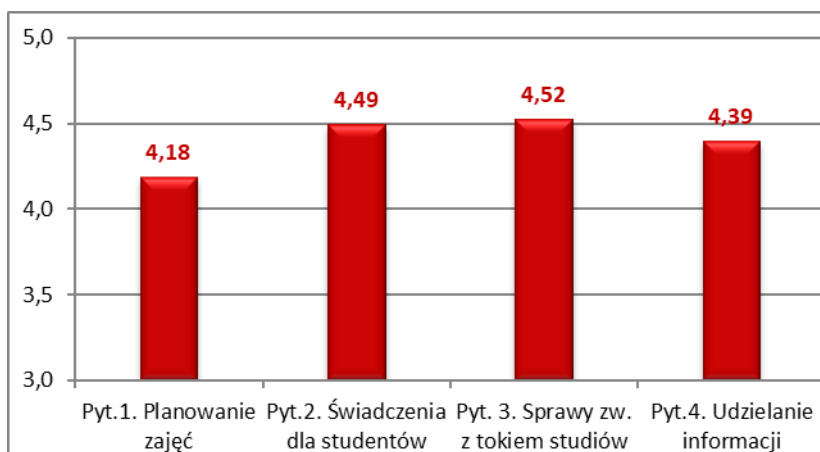
Powyżej przedstawione średnie oceny uzupełniają komentarze zawarte w poszczególnych ankietach studentów Wydziału Pedagogiki i Psychologii, których pojawiło się 216 (z czego odrzucono 26 nic nie wnoszących uwag typu: „xx”, „b”, „N”). Głównie dotyczyły one planowania zajęć, gdzie często powtarzały się uwagi dotyczące: zbyt długich przerw między poszczególnymi zajęciami, zbyt długiego czasu odbywania zajęć, błędów w planie zajęć czy kumulowania zajęć z jednego przedmiotu w ciągu dnia bądź zjazdu.

Na **Wydziale Nauk Ścisłych i Przyrodniczych** średnia ocena obsługi administracyjnej na wydziale wyniosła **4,38**. Ankiety w przeważającej części zostały wypełnione przez studentów kierunków: *Biotechnologia* oraz *Informatyka*. Najniższą frekwencję odnotowano wśród studentów kierunku *Fizyka techniczna*. Najwyższe oceny pochodziły od studentów tego właśnie kierunku – 4,83, natomiast najniższe oceny, jak w zeszłym roku, od studentów kierunku *Chemia* – 3,81. Jest to jedyny kierunek na tym wydziale, na którym średnia ocena obsługi administracyjnej wyniosła poniżej 4,0. Poniższy wykres przedstawia rozłożenie ocen na poszczególnych kierunkach tego wydziału.



Wykres 2.1.12. Średnie oceny obsługi administracyjnej na Wydziale Nauk Ścisłych i Przyrodniczych z podziałem na kierunki studiów

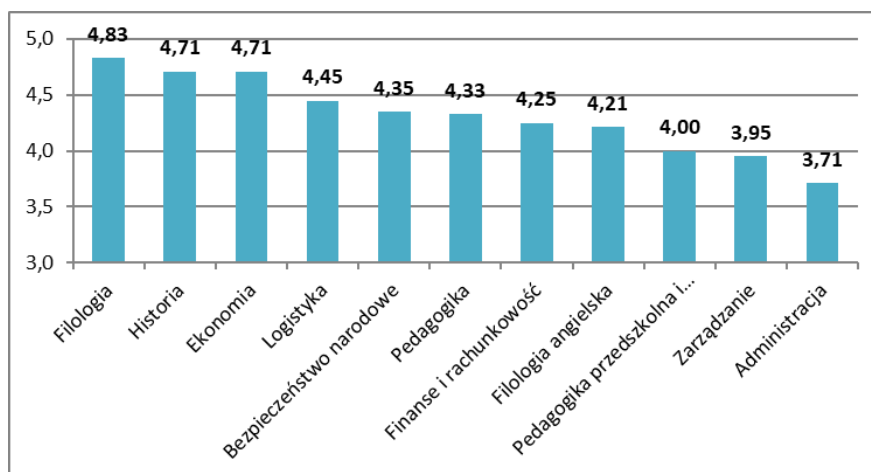
Analizując ankietę pod kątem poszczególnych jej pytań, podobnie jak w roku ubiegłym najwyżej oceniona została obsługa administracyjna dziekanatu w zakresie spraw związanych z tokiem studiów – 4,52 i najwyższe oceny pochodziły od studentów kierunków: *Fizyka* oraz *Fizyka techniczna*. Najniżej oceniona została obsługa administracyjna w zakresie planowania zajęć – 4,18, a najniższe oceny przyznali tutaj studenci kierunków: *Chemia* i *Biotechnologia*. Na poniższym wykresie przedstawione zostały średnie oceny obsługi administracyjnej z podziałem na poszczególne pytania ankietowe (dla czytelności wykresu pytania zostały skrócone).



Wykres 2.1.13. Średnie oceny obsługi administracyjnej na Wydziale Nauk Ścisłych i Przyrodniczych z uwzględnieniem poszczególnych pytań ankiety

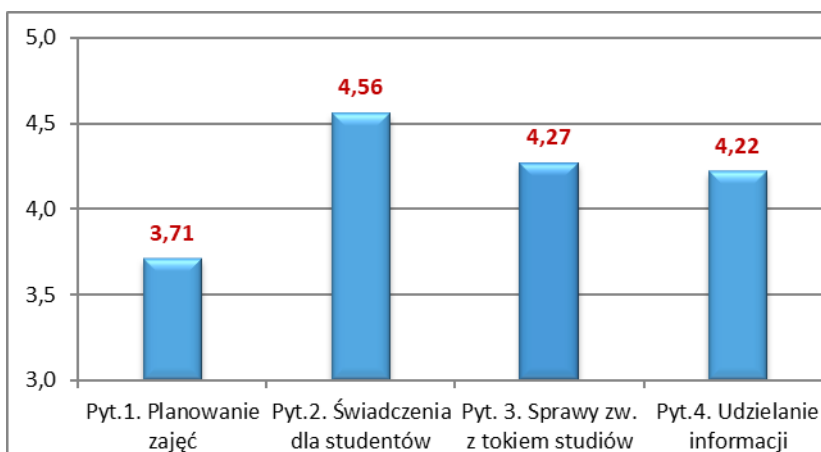
Na Wydziale Nauk Ścisłych i Przyrodniczych się pojawiły się 72 uwagi ze strony studentów (z czego odrzucono 17 nic nie wnoszących uwag typu: „S”, „---”, „F” i puste pola). W najłagodniej ocenionej obsłudze administracyjnej w zakresie planowania zajęć najczęściej pojawiały się uwagi dotyczące: nierównomiernego planowania zajęć w poszczególnych dniach tygodnia, zbyt dużych „okienek”, nakładania się zajęć. W pozostałych pytaniach pojawiło się też dużo pozytywnych uwag, odnoszących się do bezpośredniej obsługi studentów w zakresie pozostałych ocenianych aspektów.

W **Filii w Piotrkowie Trybunalskim** – najwięcej ankiet zostało uzupełnionych przez studentów kierunków: *Administracja* oraz *Pedagogika*, natomiast najmniej ankiet pochodziło z kierunków: *Ekonomia* oraz *Filologia*. Średnia ocena obsługi administracyjnej w filii wyniosła **4,15**. Analizując poszczególne kierunki, najwyższa ocena pochodziła z kierunku *Filologia* – 4,83 a najniższa została przyznana przez studentów kierunku – *Administracja* – 3,71. Poniższy wykres przedstawia rozłożenie ocen na poszczególnych kierunkach studiów realizowanych w Filii w Piotrkowie Trybunalskim.



Wykres 2.1.14. Średnie oceny obsługi administracyjnej w Filii w Piotrkowie Trybunalskim z podziałem na kierunki studiów

W przypadku ocen dotyczących poszczególnych pytań z ankiety w Filii w Piotrkowie Trybunalskim, obsługa administracyjna najwyższej oceniona została pod kątem obsługi administracyjnej w zakresie świadczeń dla studentów – 4,56 i najwyższe oceny pochodziły od studentów kierunku *Filologia*. Najniżej oceniona została obsługa administracyjna w zakresie planowania zajęć – 3,71 i najniższe oceny przyznali studenci kierunku *Administracja*. Na poniższym wykresie przedstawione zostały średnie oceny obsługi administracyjnej z podziałem na poszczególne pytania ankietowe (dla czytelności wykresu pytania zostały skrócone).

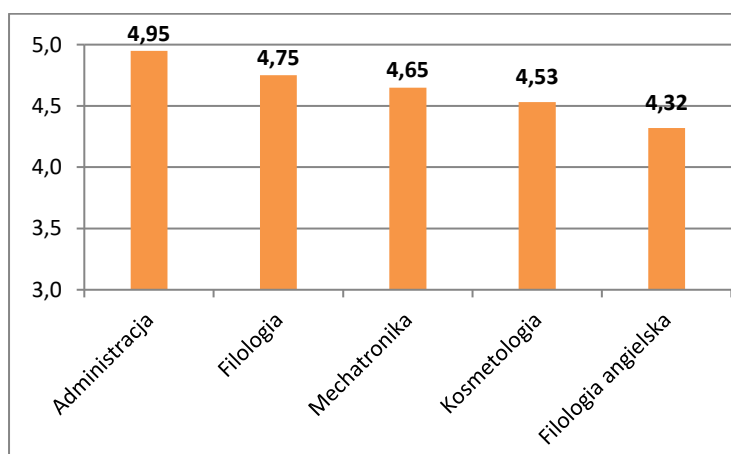


Wykres 2.1.15. Średnie oceny obsługi administracyjnej w Filii w Piotrkowie Trybunalskim z uwzględnieniem poszczególnych pytań ankiety

Wskazane na powyższym wykresie oceny przyznane przez studentów Filii w Piotrkowie przekładają się także na uwagi, które pojawiły się w ankiecie (wszystkich uwag dla tej filii pojawiło się 115 (z czego odrzucono 6 nic nie wnoszących uwag typu: „nie korzystałam więc nie wiem”, „n/d”). Obok komentarzy pozytywnych, pojawiły się komentarze negatywne w zakresie planowania zajęć, w tym: o zbyt późnym informowaniu o planie na zjeździe,

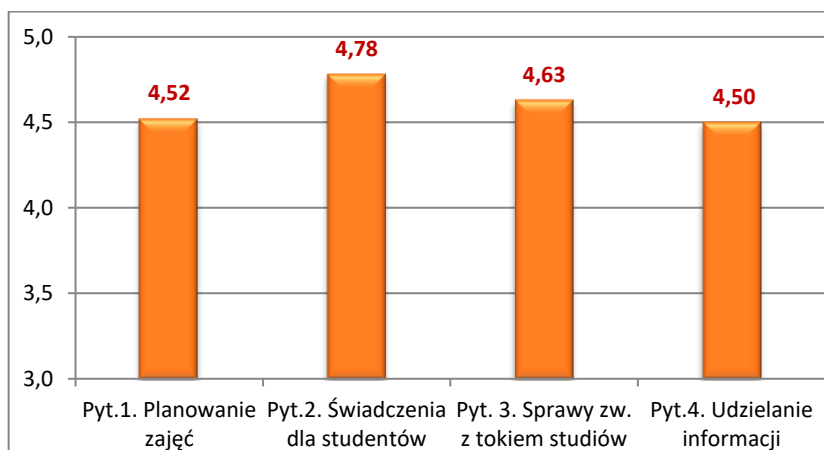
o zbyt opieszałym informowaniu o zmianach w planie, o zbyt późnym kończeniu zajęć w danym dniu, o zbyt częstych zjazdach.

Obsługa administracyjna w **Filii w Sandomierzu** na tle całego Uniwersytetu otrzymała najwyższą średnią ocenę – **4,60**. Jeżeli chodzi o frekwencję, to w tej filii, największa dotyczyła kierunku *Filologia angielska*, a najmniejsza kierunku *Filologia*. W przypadku ocen na poszczególnych kierunkach, to najwyżżej obsługę administracyjną filii ocenili studenci kierunku *Administracja* – 4,95, a najniżej studenci *Filologii angielskiej* – 4,32. Jednocześnie warto zaznaczyć, iż na tle innych wydziałów i filii – ta najniższa ocena jest nadal oceną bardzo wysoką. Poniższy wykres przedstawia rozłożenie ocen na poszczególnych kierunkach Filii w Sandomierzu.



Wykres 2.1.16. Średnie oceny obsługi administracyjnej w Filii w Sandomierzu z podziałem na kierunki studiów

W przypadku ocen dotyczących poszczególnych pytań z ankiety w Filii, poszczególne oceny również były na wysokim poziomie. Najwyższej oceniona została obsługa administracyjna pod kątem obsługi dziekanatu w zakresie świadczeń dla studentów (stypendium socjalne, rektora) – 4,78. W tym pytaniu najwyższe oceny pochodziły od studentów kierunków: *Mechatronika*, *Kosmetologia* oraz *Administracja*. Najniżej oceniona została obsługa administracyjna w zakresie udzielania informacji – 4,50 i najniższe oceny przyznali, tak jak w ubiegłym roku akademickim, studenci *Filologii angielskiej*. Na poniższym wykresie przedstawione zostały średnie oceny obsługi administracyjnej z podziałem na poszczególne pytania ankietowe (dla czytelności wykresu pytania zostały skrócone).



Wykres 2.1.17. Średnie oceny obsługi administracyjnej w Filii w Sandomierzu z uwzględnieniem poszczególnych pytań ankiety

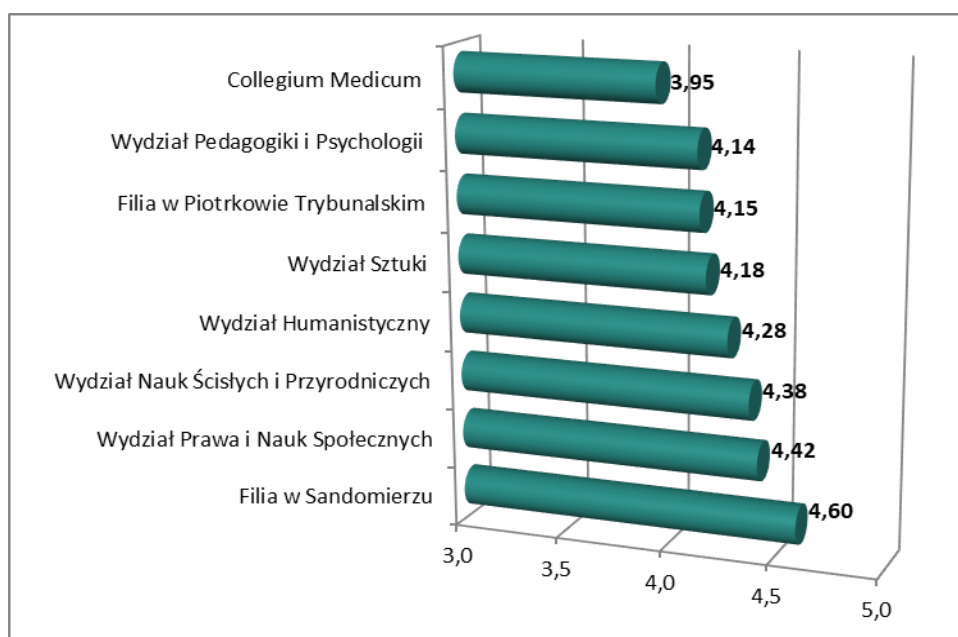
Także w Filii w Sandomierzu w ankietach pojawiły się komentarze. Większość z nich była pozytywna, choć były też głosy negatywne. Ze względu na małą liczebność wydziału uwag było niewiele – 21 (z czego odrzucono 2 z nich, które nic nie wnosiły). Dotyczyły one głównie najslabiej ocenionych aspektów obsługi administracyjnej w Filii w Sandomierzu, tj. planowania zajęć i udzielania informacji studentom. Pojawiły się na przykład takie uwagi negatywne: „informacje są publikowane zawsze na ostatnią chwilę”, „plan studiów dodawany jest na ostatnią chwilę”.

Podsumowanie wyników ankiety

- Ankieta oceniająca obsługę administracyjną na wydziale i w filii w tym badaniu ankietyzacyjnym miała frekwencję na poziomie 13,8% ogółu studentów semestru zimowego roku akademickiego 2020/2021 (w ubiegłym roku akademickim – 14,3% ogółu studentów semestru letniego roku akademickiego 2019/2020 – w związku z pandemią organizowano badanie w semestrze letnim).
- Odnosząc się do charakterystyki respondentów ankiety oceniającej obsługę administracyjną na wydziale / w filii to trzy czwarte oceniających stanowili studenci studiów stacjonarnych, pozostała część to studenci studiów niestacjonarnych.
- Najliczniej w tej ankiecie udział wzięli studenci Wydziału Prawa i Nauk Społecznych, Collegium Medicum oraz Wydziału Pedagogiki i Psychologii, natomiast najmniej studentów pochodziło z Wydziału Sztuki oraz Filii w Sandomierzu, co ma związek z liczebnością wymienionych wydziałów i filii.
- Ogólna ocena obsługi administracyjnej na wydziale i w filii w odniesieniu do całej Uczelni wyniosła **4,26** i jest nieznacznie niższa w porównaniu do oceny ubiegłorocznej – **4,30**.

Podobnie jak w roku 2020 najwyższą ocenę przyznali dla swojego dziekanatu studenci Filii w Sandomierzu – 4,60. Nieco niższą ocenę (4,42) przyznali studenci Wydziału Prawa i Nauk Społecznych. Natomiast, najniższą ocenę przyznali dla obsługi administracyjnej w swoim dziekanacie studenci Collegium Medicum – 3,95. Ocenę tę są zbliżone do ocen uzyskanych podczas poprzednich badań ankietowych w roku akademickim 2019/2020, gdzie najwyższą notę (4,54) otrzymali pracownicy administracji w Filii w Sandomierzu, zaś najslabiej wypadli pracownicy Collegium Medicum (4,01)¹. Należy jednak dodać, iż w przypadku Collegium Medicum ocena ta nieznacznie spadła z 4,01 na 3,95.

- W przypadku tej ankiety, ogólna opinia studentów na temat obsługi administracyjnej nie zmieniała się w znaczący sposób pomiędzy kolejnymi edycjami badania. Niemniej jednak, warto podkreślić, iż tylko jeden z badanych dziekanatów pod względem obsługi administracyjnej na naszej Uczelni otrzymał średnią ocenę niższą niż 4,00. Warto podkreślić, że średnia ocena obsługi administracyjnej na wydziałach wyniosła **4,26** i nadal utrzymuje się na dobrym poziomie. Na poniższym wykresie porównano średnie oceny obsługi administracyjnej dla poszczególnych wydziałów oraz w filiach.

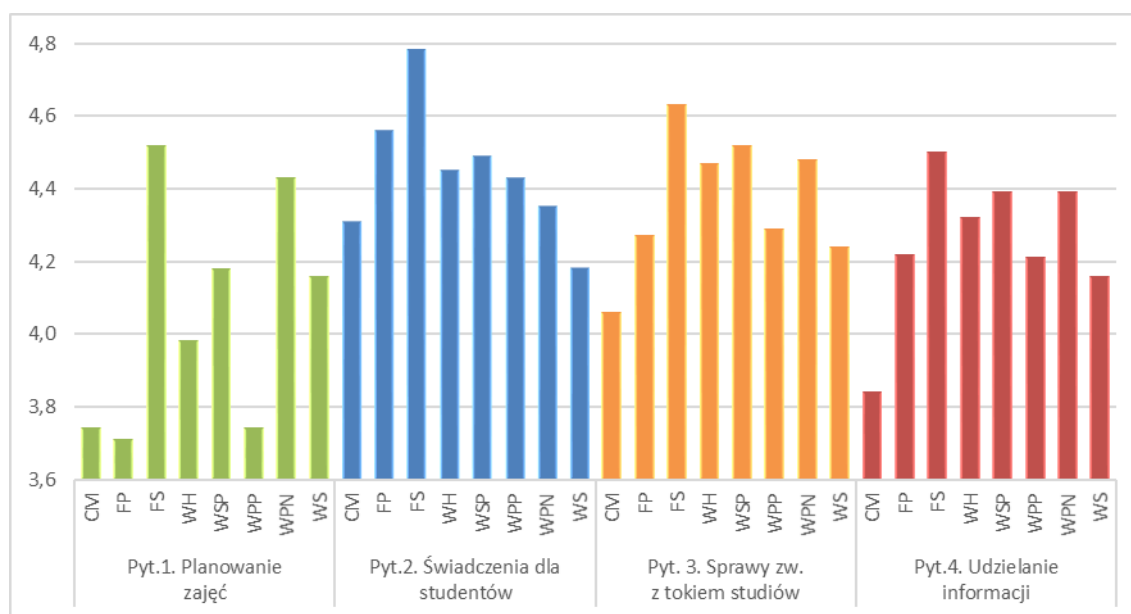


Wykres 2.1.18. Średnie oceny obsługi administracyjnej na Uniwersytecie Jana Kochanowskiego w Kielcach z podziałem na wydziały i filie

- Analizując oceny respondentów, dotyczące obsługi administracyjnej pod kątem poszczególnych aspektów obsługi dziekanatu, najniżej oceniana zostało obsługa administracyjna w zakresie planowania zajęć. W tym zakresie było także najwięcej negatywnych komen-

¹ Raport z ogólnouniwersyteckich badań ankietowych za rok akademicki 2019/2020. Raport ogólny dotyczący jakości kształcenia
https://www.ujk.edu.pl/webujk/resources/2020/10/Raport_ankietyzacja_2020_zal_1.pdf

tarzy i uwag ze strony studentów. Odnosząc się wszystkich wydziałów oraz filii, najwyższe oceny przyznane zostały w zakresie obsługi administracyjnej pod kątem obsługi w zakresie świadczeń dla studentów (stypendium socjalne, rektora). Natomiast, w całej Uczelni dziekanaty najstabilniej były ocenione w zakresie planowania zajęć. Po środku znalazły się oceny obsługi w zakresie spraw związanych z tokiem studiów oraz w zakresie udzielania informacji studentom. Należy jednak podkreślić, że oceny ogólne dotyczące całej Uczelni przekraczały wartość 4,00 (najniższa ocena – 4,06, a najwyższa – 4,44), CO WSKAZUJE na dobrą lub bardzo dobrą jej ocenę. Poniższy wykres przedstawia porównanie ocen przyznanych przez respondentów wszystkich wydziałów i filii UJK dla każdego pytania ankiety.



Wykres 2.1.19. Średnie oceny poszczególnych aspektów obsługi administracyjnej na Uniwersytecie Jana Kochanowskiego w Kielcach z podziałem na wydziały i filie

- Szczegółowe dane, zawierające dokładne wydziałowe wyniki ankiety, jak i uwagi studentów, przekazywane są kierownikom dziekanatów/poszczególnych jednostek wydziałowych, gdzie dokonuje się ich analizy i planuje się wdrożenie właściwych rozwiązań.

2.2. Ankieta oceniająca obsługę administracyjną (poza wydziałem/filią)

Ankieta oceniająca obsługę administracyjną poza wydziałem i filią (załącznik nr 3 do Zarządzenia Rektora nr 163/2020 (ze zm.) z dnia 21 sierpnia 2020 roku) składa się z 7 zamkniętych pytań. W ramach ankiety studenci mogli ocenić organizację i jakość obsługi w jednostkach administracyjnych Uczelni:

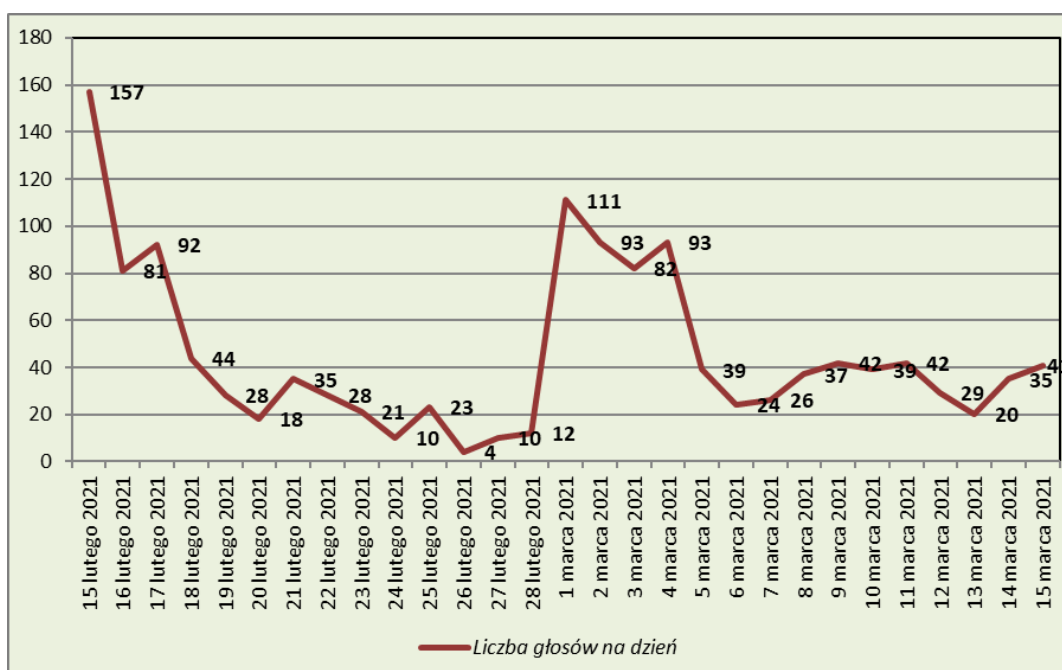
- Biblioteczki Uniwersyteckiej,

- Studium Języków Obcych,
- Uniwersyteckim Centrum Sportu,
- domach studenta,
- Centrum Nauki i Kultury,
- Akademickim Biurze Karier,
- Centrum Wsparcia Osób z Niepełnosprawnościami.

Skala ocen do ankiety obejmuje zakres od 2,00 (ocena negatywna) do 5,00 (ocena wyróżniająca), zgodnie z załącznikiem nr 10 do Zarządzenia Rektora nr 163/2020 (ze zm.) z dnia 21 sierpnia 2020 roku. Ponadto, formularz ankiety dla każdego z pytań przewidywał możliwość dodania komentarza w polu „Uwagi” do wystawionej oceny.

Ogółem w okresie ankietyzacji wypełnionych zostało 1316 ankiet, co stanowi 12,4% ogółu wszystkich studentów semestru zimowego, a jednocześnie jest to ankieta, która cieszyła się najmniejszym zainteresowaniem spośród wszystkich ankiet skierowanych do respondentów naszej Uczelni. Podobnie, jak w przypadku poprzedniej ankiety, w analizie tej ankiety nie uwzględniono odpowiedzi doktorantów.

Opisując dynamikę uczestnictwa studentów w badaniu obsługi administracyjnej poza wydziałem/filią należy podkreślić, że duża część spośród studentów wzięła udział w przedsięwzięciu zaraz po uruchomieniu ankietyzacji, do połowy jej terminu udało się zgromadzić ponad 50% spośród wszystkich ankiet, a po trzech tygodniach ankietyzacji uzyskano 80% wszystkich wyników. W ostatnim tygodniu ankietyzacji respondenci wypełnili 18% ankiet. Szczegółowy obraz uczestnictwa w ankiecie przedstawia wykres.



Wykres 2.2.1. Liczba wypełnionych ankiet ocenianych administrację poza wydziałami i filiami w okresie realizacji badania (z podziałem na dni)

Odnosząc się do charakterystyki respondentów ankiety oceniającej obsługę administracyjną poza wydziałem/filią to przeważali w niej studenci pierwszego stopnia studiów stacjonarnych, a najmniej liczną grupę stanowili studenci drugiego stopnia studiów niestacjonarnych (nie uwzględniając 1 uczestnika studiów podyplomowych). Warto zauważyć, że wyższe oceny dla poszczególnych jednostek zawsze pochodziły ze strony studentów studiów stacjonarnych.

Jeżeli chodzi o same wydziały i filie to najliczniej w tej ankiecie, podobnie jak we wcześniej opisanej, udział wzięli studenci Wydziału Prawa i Nauk Społecznych oraz Collegium Medicum, natomiast najmniej głosów uzyskano od studentów Wydziału Sztuki oraz Filii w Sandomierzu. Również i tu ma to związek z liczebnością tych wydziałów (na najbardziej licznych wydziałach udział w ankiecie jest największy). W przypadku studentów Wydziału Prawa i Nauk Społecznych największą aktywnością w ankiecie wykazali się studenci kierunków: *Administracja i Zarządzanie*, a w przypadku Collegium Medicum byli to studenci *Kierunku lekarskiego* oraz *Fizjoterapii*.

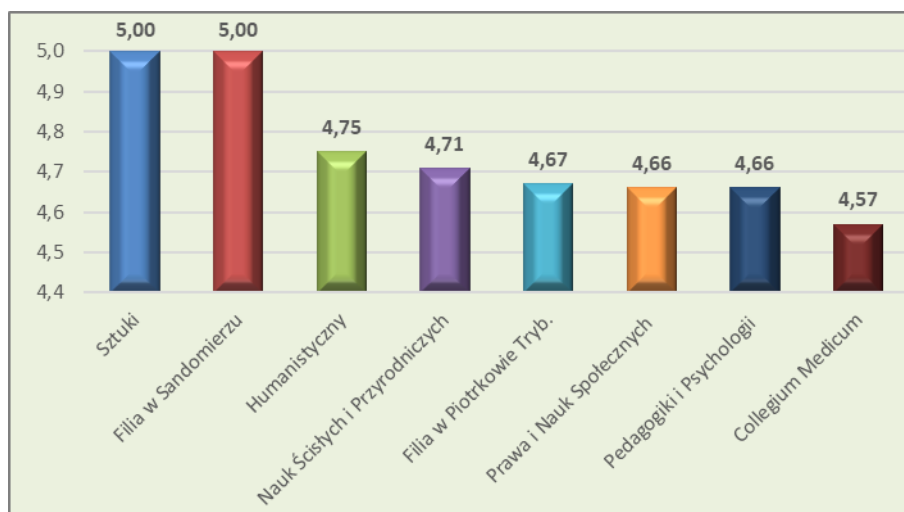
Ogólna ocena obsługi administracyjnej poza wydziałem i filią w całej Uczelni wyniosła **4,62**. Poniżej przedstawiona została analiza odpowiedzi na poszczególne pytania ankiety, tj. oceny jednostek administracyjnych w niej zawartych. Dodatkowo, ogólnie w ramach tej ankiety pojawiło się 1198 zapisów w polu „uwagi”. Po ich przeanalizowaniu okazało się, że znaczną ich część należy odrzucić (jako, że są nic nie wnoszącymi uwagami typu: „nie korzystałam”, „nd”, „nie miałem okazji się przekonać”, „brak, nie byłam ani razu”, „nie miałem styczności”, „nie mam zdania w tym temacie”). Po odrzuceniu tego typu komentarzy zostało ich zaledwie 402, z czego najwięcej udzielono Bibliotece Uniwersyteckiej, a najmniej Centrum Nauki i Kultury. Ilość tych uwag nie ma jednak związku z uzyskaną przez daną jednostkę administracyjną oceną. W celu szerszego odbioru wyników tej ankiety przy każdej ocenianej w ankiecie jednostce przedstawiono w formie syntetycznej najczęściej pojawiające się uwagi i komentarze respondentów.

Poniżej przedstawiona została analiza odpowiedzi uzyskanych w ramach tego badania ankietowego z podziałem na poszczególne wydziały i filie Uczelni. I tak:

Pytanie 1

Jak oceniasz organizację i jakość obsługi w Bibliotece Uniwersyteckiej?

Biblioteka Uniwersytecka na Uczelni uzyskała ogólną średnią ocenę **4,66**. Jeżeli weźmiemy pod uwagę poszczególne wydziały i filie Uczelni, najwyższą ocenę dla Biblioteki – 5,00 przyznali studenci Wydziału Sztuki oraz Filii w Sandomierzu, natomiast najniższą – 4,57 studenci Collegium Medicum. Szczegółowe oceny uzyskane na poszczególnych wydziałach / w filiach zostały przedstawione na poniższym wykresie.



Wykres 2.2.2. Średnie oceny organizacji i jakości obsługi w Bibliotece Uniwersyteckiej z podziałem na poszczególne wydziały/filie

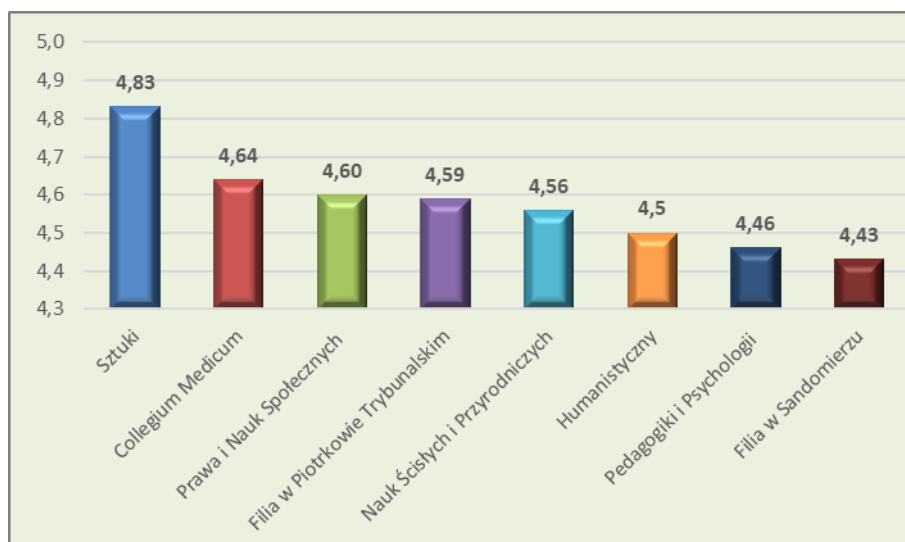
Przy pytaniu oceniającym Bibliotekę Uniwersytecką pojawiło się w ankietach 94 uwag (po odrzuceniu uwag nic nie wnoszących do oceny). Należy podkreślić, iż ich znacząca większość to uwagi pozytywne, w których studenci bardzo chwalą przede wszystkim sprawną obsługę, zaangażowanie i pomoc pracowników placówki. Jeżeli chodzi o uwagi studentów odnośnie funkcjonowania Biblioteki, to pojawiają się takie:

- trudna obsługa wyszukiwarki książek;
 - brak książek w wystarczającej ilości;
 - szkoda, że biblioteka nie wysyła ponaglerń na konto na Wirtualnej Uczelni, że należy oddać daną książkę;
 - nie odbierano telefonów, kiedy była informacja, że w celu wypożyczenia książek należy dzwonić.
- Natomiast, zastanawiająca jest duża liczba zapisów, zarówno ze strony studentów studiów stacjonarnych, jak i niestacjonarnych, o tym że z usług Biblioteki Uniwersyteckiej nie korzystali (być może spowodowane jest to sytuacją epidemiologiczną).

Pytanie 2

Jak oceniasz organizację i jakość obsługi w Studium Języków Obcych?

W przypadku Studium Języków Obcych ogólną średnią oceną wyniosła **4,58**. Jeżeli weźmiemy pod uwagę poszczególne wydziały i filie Uczelni, najwyższą ocenę dla tej jednostki czyli 4,83 przyznali studenci Wydziału Sztuki, natomiast najniższą – 4,43 studenci Filii w Sandomierzu. Szczegółowe oceny uzyskane na poszczególnych wydziałach / w filiach zostały przedstawione na poniższym wykresie.



Wykres 2.2.3. Średnie oceny organizacji i jakości obsługi w Studium Języków Obcych z podziałem na poszczególne wydziały/filie

Przy pytaniu oceniającym Studium pojawiło się w ankietach ponad 60 uwag (po odrzuceniu uwag nic nie wnoszących do oceny). W większości również były one pozytywne. Wśród nielicznych uwag respondenci podawali na przykład:

- brak kontaktu z instytucją;
- błędy w Wirtualnej Uczelni.

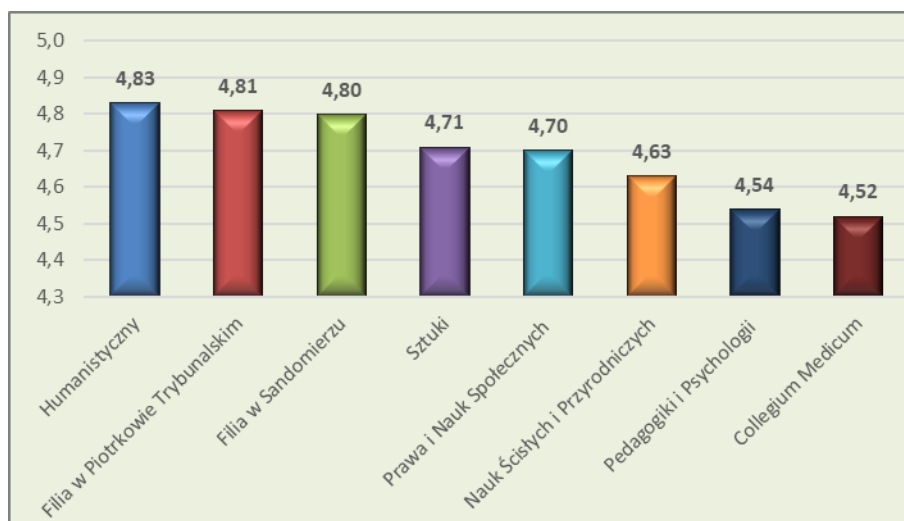
Część negatywnych uwag nie dotyczyła samej obsługi administracyjnej, a nauczycieli i ich pracy ze studentami (uwagi te nie zostały tutaj ujęte, ponieważ nie obejmują tematyki analizowanej ankiety). Sytuację tę należy wziąć pod uwagę, iż komentarze te mogły rzutować na ogólną ocenę jednostki.

Pytanie 3

Jak oceniasz organizację i jakość obsługi w Uniwersyteckim Centrum Sportu?

Uniwersyteckie Centrum Sportu uzyskało ogólną średnią ocenę **4,62**. Jeżeli weźmiemy pod uwagę poszczególne wydziały i filie Uczelni, najwyższą ocenę dla UCS – 4,83 otrzymało od studentów Wydziału Humanistycznego, natomiast najniższą – 4,52 ze strony studentów Collegium Medicum. Szczegółowe oceny uzyskane na poszczególnych wydziałach / w filiach zostały przedstawione na wykresie nr 2.2.4.

Przy pytaniu oceniającym Uniwersyteckie Centrum Sportu pojawiło się w ankietach 67 uwag (po odrzuceniu uwag nic nie wnoszących do oceny). W przypadku komentarzy merytorycznych jakość obsługi administracyjnej w tej jednostce w większości została uznana za poprawną lub nie budzącą zastrzeżeń. Wystąpiły także pojedyncze komentarze negatywne, w których zwracano uwagę na: kilkukrotne przekładanie terminu obozu zimowego i dyskryminację osób uprawiających inne dyscypliny zimowe, niż narciarstwo; utrudniony kontakt z UCS i jego pracownikami; trudność w otrzymaniu konkretnych informacji na temat zajęć; nie przekazywanie informacji lub ich przekazywanie w ostatniej chwili.

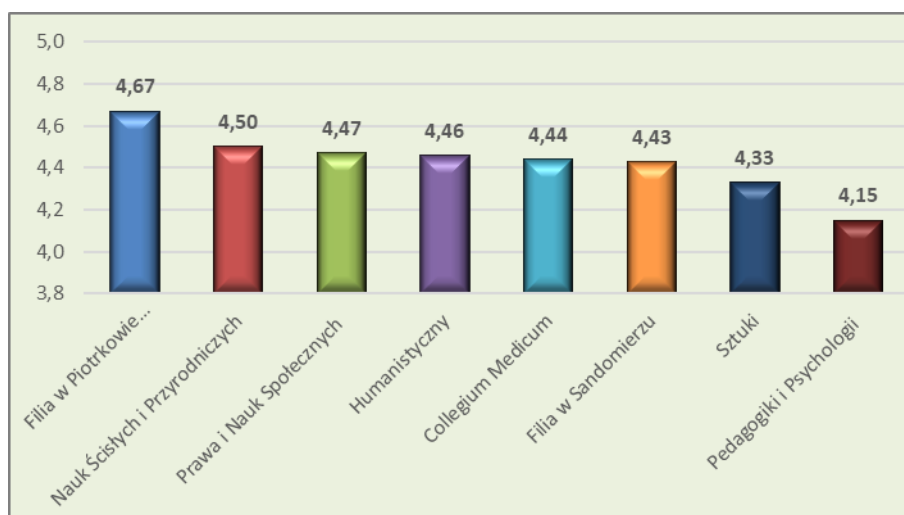


Wykres 2.2.4. Średnie oceny organizacji i jakości obsługi w Uniwersyteckim Centrum Sportu z podziałem na poszczególne wydziały/filie

Pytanie 4

Jak oceniasz organizację i jakość obsługi w domach studenta?

Domy studenta uzyskały ogólną średnią ocenę **4,44**. Jest to jednocześnie najniższa średnia ocena ze wszystkich ankietowanych jednostek administracyjnych. W przypadku tego pytania najwyższa ocena cząstkowa – 4,67 przyznana została przez studentów Filii w Piotrkowie Trybunalskim. Natomiast najniższą ocenę tj. 4,15 przyznali studenci Wydziału Pedagogiki i Psychologii. Szczegółowe oceny uzyskane na poszczególnych wydziałach / w filiach zostały przedstawione na poniższym wykresie.



Wykres 2.2.5. Średnie oceny organizacji i jakości obsługi w domach studenta z podziałem na poszczególne wydziały/filie

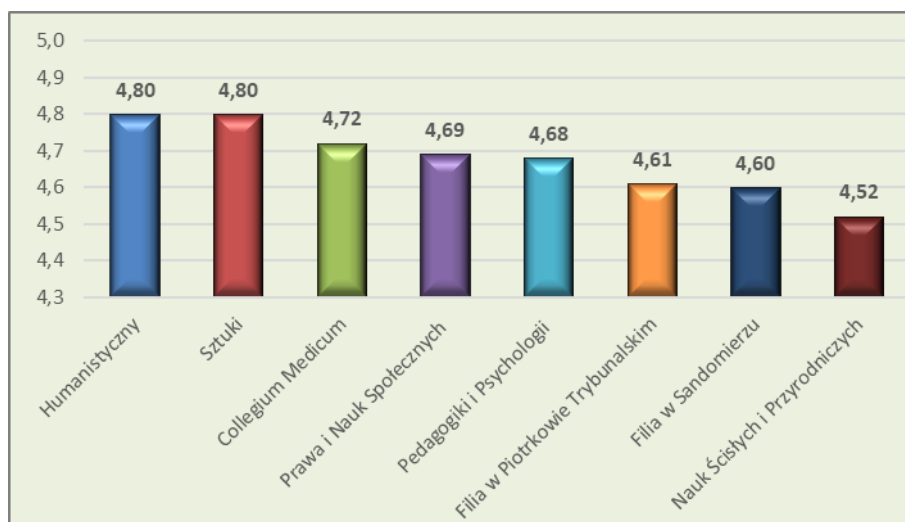
Przy pytaniu oceniającym domy studenta w ankietach znalazło się ponad 50 uwag (po odrzuceniu uwag nic nie wnoszących do oceny). Odnośnie organizacji i jakości obsługi też przeważały komentarze pozytywne, chwaliące miłą atmosferę. Ankietowani w negatywnych komentarzach zwracali uwagę na przykład na:

- nieuprzejmość pracowników obsługi,
- problem z komunikacją;
- brak podstawowej znajomości języka angielskiego pracowników obsługi (w domach studenta mieszkają obcokrajowcy).

Pytanie 5

Jak oceniasz organizację i jakość obsługi w Centrum Nauki i Kultury?

Centrum Nauki i Kultury na poziomie całej Uczelni uzyskało ogólną średnią ocenę **4,69** i jest to jednocześnie najwyższa ocena ze wszystkich ankietowanych jednostek administracyjnych. Ten sam wynik uzyskało Centrum Wsparcia Osób z Niepełnosprawnościami. Najwyższe oceny (4,80) przyznali studenci Wydziału Humanistycznego i Wydziału Sztuki. Natomiast, najniższą w tym przypadku wystawił Wydział Nauk Ścisłych i Przyrodniczych – 4,52. Szczegółowe oceny uzyskane na poszczególnych wydziałach i w filiach zostały przedstawione na poniższym wykresie.

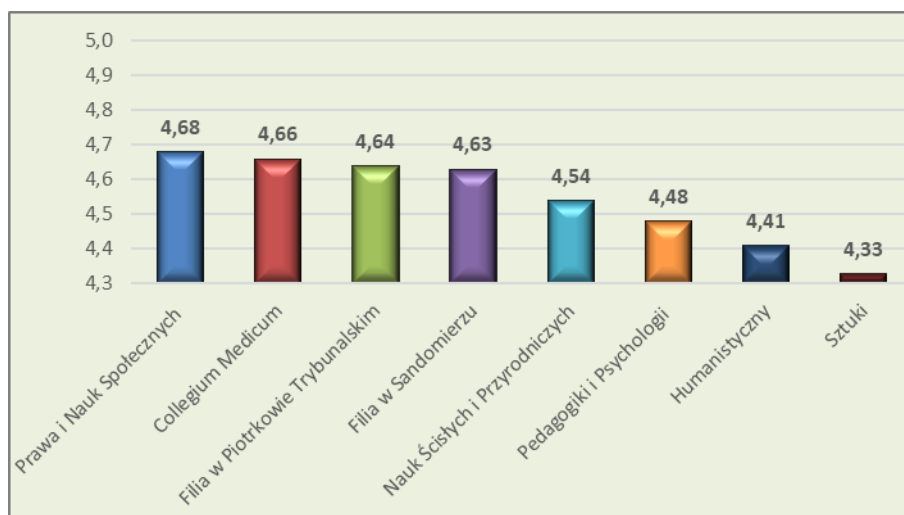


Wykres 2.2.6. Średnie oceny organizacji i jakości obsługi w Centrum Nauki i Kultury z podziałem na poszczególne wydziały/filie

W przypadku tego pytania w ankietach pojawiło się 39 uwag (po odrzuceniu uwag nic nie wnoszących do oceny). Zdecydowana większość to komentarze pozytywne, w których zwraca się uwagę na miłą, przyjazną atmosferę. Są też komentarze typu: „nie posiadam żadnych negatywnych uwag”. Wśród komentarzy pojawia się krytyczna uwaga, dotycząca problemu kontaktu z jednostką. Na inne uchybienia ankietowani nie zwrócili swojej uwagi.

Pytanie 6***Jak oceniasz organizację i jakość obsługi w Akademickim Biurze Karier?***

Akademickie Biuro Karier na Uczelni uzyskało ogólną średnią ocenę **4,61**. Jeżeli weźmiemy pod uwagę poszczególne wydziały i filie Uczelni, najwyższą ocenę dla ABK (4,68) przyznali studenci Wydziału Prawa i Nauk Społecznych, natomiast najniższą (4,33) studenci Wydziału Sztuki. Szczegółowe oceny uzyskane na poszczególnych wydziałach / w filiach zostały przedstawione na poniższym wykresie.



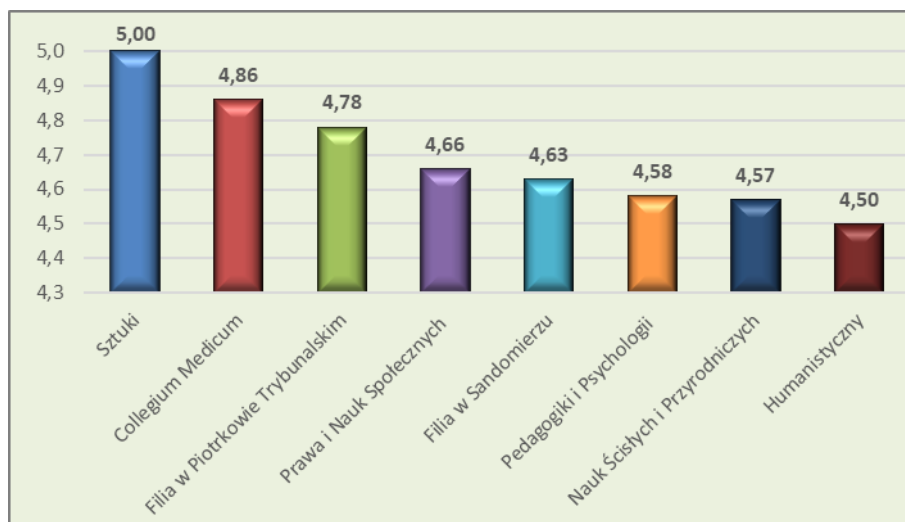
Wykres 2.2.7. Średnie oceny organizacji i jakości obsługi w Akademickim Biurze Karier z podziałem na poszczególne wydziały/filie

W pytaniu oceniającym Akademickie Biuro Karier pojawiło się w ankietach 46 uwag (po odrzuceniu uwag nic nie wnoszących do oceny). Podobnie, jak w przypadku Centrum Nauki i Kultury bardzo dużo ankietowanych wskazywało na brak styczności z tą jednostką. W przypadku komentarzy pozytywnych, które pojawiały się najczęściej, studenci podkreślali pomocną i sympatyczną obsługę, profesjonalizm oraz udostępnianie (na przykład na koncie społecznościowym) interesujących spotkań i ofert pracy czy kursów dla studentów. Komentarz negatywny dotyczył ofert pracy i staży, które według tego (jednego) respondenta były nietrafione oraz mało rozwojowe. Wskazywał on również na brak ofert dla niektórych (wąskich) specjalistów.

Pytanie 7***Jak oceniasz organizację i jakość obsługi w Centrum Wsparcia Osób z Niepełnosprawnościami?***

W przypadku Centrum Wsparcia Osób z Niepełnosprawnościami ogólną średnią oceną wyniosła **4,69** i jest to jednocześnie druga najwyższa ocena ze wszystkich ankietowanych jednostek administracyjnych. Ten sam wynik uzyskało Centrum Nauki i Kultury. Jeżeli

weźmiemy pod uwagę poszczególne wydziały i filie Uczelni, najwyższą ocenę dla tej jednostki (5,00) przyznali studenci Wydziału Sztuki, natomiast najniższą (4,50) studenci Wydziału Humanistycznego. Szczegółowe oceny uzyskane na poszczególnych wydziałach / w filiach zostały przedstawione na poniższym wykresie.



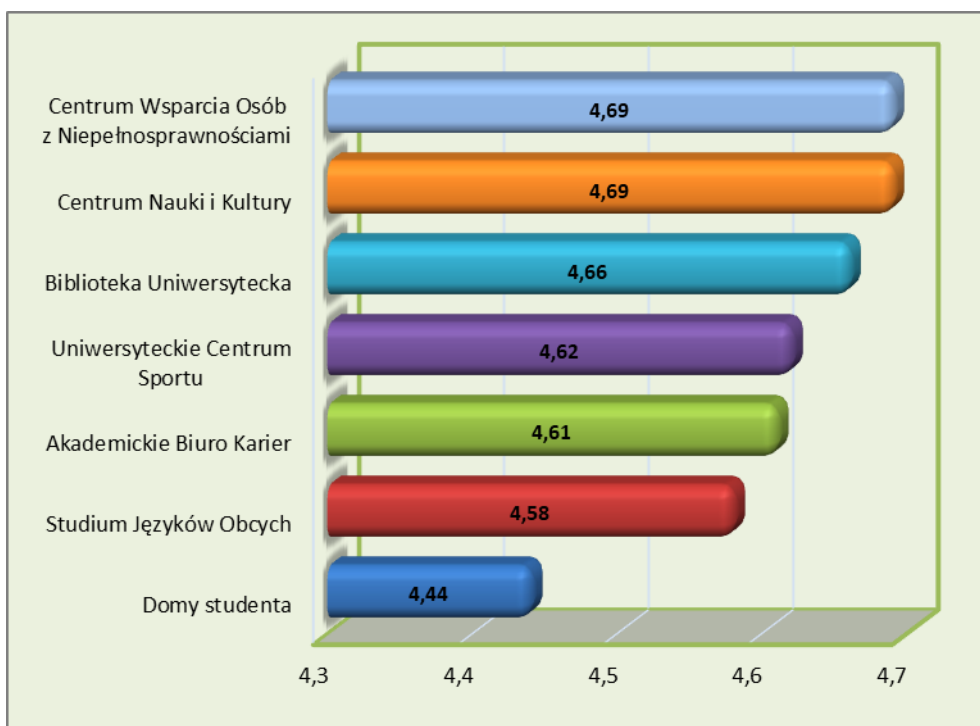
Wykres 2.2.8. Średnie oceny organizacji i jakości obsługi w Centrum Wsparcia Osób z Niepełnosprawnościami z podziałem na poszczególne wydziały/filie

W odniesieniu do tej jednostki pojawiły się 42 komentarze (po odrzuceniu uwag nic nie wnoszących do oceny). Podobnie, jak w przypadku dwóch poprzednich jednostek, zdecydowana większość studentów nie korzystała z usług tego Centrum, co w tym przypadku jest zrozumiałe z powodu grupy docelowej, dla której przeznaczona jest działalność tej placówki. Zgłaszane uwagi merytoryczne mają w większości charakter pozytywny. Studenci podkreślają duże wsparcie w swojej sprawie ze strony tej jednostki, udzielone w przyjaznej atmosferze. Nieliczne uwagi krytyczne dotyczą braku komunikacji i nieprzychylną postawę jednego pracownika tej jednostki.

Podsumowanie wyników ankiety

- *Ankieta oceniająca obsługę administracyjną poza wydziałem i filią* w tym badaniu ankietyzacyjnym miała najniższą frekwencję ze wszystkich ankiet. Wyniosła ona 12,4% ogółu studentów semestru zimowego roku akademickiego 2020/2021.
- W niniejszej ankiecie najliczniej wypowiedzieli się studenci Wydziału Prawa i Nauk Społecznych oraz Collegium Medicum.
- Najwyższe oceny dla poszczególnych jednostek pochodziły w większości przypadków od studentów Filii w Sandomierzu oraz studentów Wydziału Sztuki.

- Warto zaznaczyć, iż studenci studiów niestacjonarnych z reguły niżej oceniali obsługę administracyjną poza wydziałem i filią niż studenci studiów stacjonarnych.
- Ogólna ocena obsługi administracyjnej poza wydziałem i filią wyniosła **4,62** i jest zbliżona do analogicznej oceny obsługi administracyjnej przeprowadzanej na Uczelni w latach poprzednich (tj. 4,67 w roku akademickim 2019/2020 oraz 4,59 w roku akademickim 2018/2019²). Dane te można uznać za porównywalne, ponieważ zakres oceny, tj. pytań ankietowych, z lat poprzednich pokrywa się z obecnie stosowanym wzorem.
- Tylko jedna jednostka została oceniona poniżej oceny 4,50 (domy studenta oceniono na 4,44), tj. w zdecydowanej większości badane jednostki naszej Uczelni, zgodnie z przyjętą skalą ocen do ankiet, uzyskały oceny bardzo dobre.
- Wśród wszystkich ocenianych jednostek najwyższą ocenę (4,69) równorzędnie zdobyły: Centrum Wsparcia Osób z Niepełnosprawnościami oraz Centrum Nauki i Kultury; natomiast najniżej zostały ocenione domy studenta, które zdobyły wynik 4,44. Na poniższym wykresie porównano średnie oceny ocenianych jednostek administracyjnych.



Wykres 2.2.9. Średnie oceny organizacji i jakości obsługi jednostek administracyjnych Uniwersytetu Jana Kochanowskiego w Kielcach ulokowanych poza wydziałem/filią

² Raport z ogólnouniwersyteckich badań ankietowych za rok akademicki 2018/2019. Raport ogólny dotyczący jakości kształcenia - <http://www.ujk.edu.pl/bip/files/2019/11/Raport-z-ankietyzacji-2019.pdf>

3. Podsumowanie

W Uniwersytecie Jana Kochanowskiego w Kielcach badania ankietowe oceniające obsługę administracyjną rozpoczęły się w dniu 15 lutego, a zakończyły się 15 marca 2021 roku. Planując termin ankietyzacji w roku akademickim 2020/2021, wzięto pod uwagę terminy zajęć dydaktycznych i zimowej sesji egzaminacyjnej na Uczelni.

Kryteria oceny obsługi administracyjnej odzwierciedlono w poszczególnych pytaniach ankietowych. Badania te zostały przeprowadzone wśród wszystkich studentów kierunków studiów stacjonarnych i niestacjonarnych, jak również wśród uczestników studiów podyplomowych wszystkich wydziałów i filii Uczelni. W przeprowadzonym badaniu przeważali studenci studiów stacjonarnych, którzy przyznawali stosunkowo wyższe oceny niż studenci studiów niestacjonarnych. Ogólne wyniki oceny obsługi administracyjnej w perspektywie całej Uczelni są, zgodne z przyjętą skalą ocen, wyłącznie „dobre”, „bardzo dobre” a nawet „wyróżniające”. Oceny oscylujące w granicach 2 – 3 to tylko specyficzne i pojedyncze przypadki.

Zdecydowanie wyższe oceny były częściej przyznawane w filiach UJK oraz na mniejszych wydziałach Uczelni. Natomiast, stosunkowo niższe oceny powtarzały się na wydziałach o dużej liczbie kierunków oraz studentów. Bez wątplenia należy mieć na uwadze zarówno oceny, jak i merytoryczne komentarze uczestników badania, w których wskazywali oni sprawy ich niepokojące, czy drażniące. Ogólnie ocena obsługi administracyjnej na wydziałach i w filiach Uniwersytetu nie odbiega znacząco od wyników z poprzednich edycji badań. Biorąc pod uwagę specyficzny (pandemiczny) czas, w którym odbywały się kontakty z Uczelnią, w tym z ocenianymi w badaniu jednostkami administracyjnymi i realizacja badania jest to szczególnie istotne. Należy też podkreślić, że choć niepozorne, jest to niezwykle ważny rodzaj badania ankietowego, gdyż pozwala na wskazanie obszarów możliwych do poprawy, jak również określa mocne i słabe z punktu widzenia jego respondentów.

Załączniki

Załącznik nr 2 do Zarządzenia Rektora nr 163/2020

**Ankieta oceniająca obsługę administracyjną
(na wydziale / w filii*)**

Ankieta jest anonimowa i poufna

Uniwersytet Jana Kochanowskiego w Kielcach

Wydział/Filia*

rok akademicki:

kierunek studiów:

forma studiów: *stacjonarne/niestacjonarne**

semestr:

rok studiów:

poziom studiów: *pierwszego/drugiego stopnia/
jednolite magisterskie/podyplomowe**

Skala ocen: 5 – 2 lub Nie dotyczy
(N)
przy czym:
5 – ocena najwyższa
2 – ocena najniższa

WZÓR

Pytania ankiety	Ocena obsługi administracyjnej (na wydziale/w filii*)					UWAGI
	Nie dotyczy (N)	(5)	(4)	(3)	(2)	
1 Jak oceniasz obsługę administracyjną w zakresie planowania zajęć?						
2 Jak oceniasz obsługę dziekanatu w zakresie świadczeń dla studentów (stypendium socjalne, rektora)?						
3 Jak oceniasz obsługę dziekanatu w zakresie spraw związanych z tokiem studiów?						
4 Jak oceniasz obsługę administracyjną w zakresie udzielania informacji studentom?						

Dziękujemy za wypełnienie ankiety!

Wyniki ankiety zostaną wykorzystane do oceny funkcjonowania wszystkich jednostek wydziałowych w zakresie obsługi studentów, doktorantów i słuchaczy studiów podyplomowych przez pracowników administracji (niebędących nauczycielami akademickimi).

**niepotrzebne skreślić*

Załącznik nr 3 do Zarządzenia Rektora nr 163/2020

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

Ankieta jest anonimowa i poufna

Uniwersytet Jana Kochanowskiego w Kielcach

Wydział/Filia*

rok akademicki:

semestr:

kierunek studiów:

rok studiów:

forma studiów: *stacjonarne/niestacjonarne**

poziom studiów: *pierwszego/drugiego stopnia/
jednolite magisterskie/podyplomowe**

Skala ocen: 5 – 2 lub Nie dotyczy

(N)

przy czym:

5 – ocena najwyższa

2 – ocena najniższa

WZÓR

Pytania ankiety	Ocena obsługi administracyjnej (poza wydziałem)					UWAGI
	Nie dotyczy (N)	(5)	(4)	(3)	(2)	
1. Jak oceniasz organizację i jakość obsługi w Bibliotece Uniwersyteckiej?						
2. Jak oceniasz organizację i jakość obsługi w Studium Języków Obcych?						
3. Jak oceniasz organizację i jakość obsługi w Uniwersyteckim Centrum Sportu?						
4. Jak oceniasz organizację i jakość obsługi w domach studenta?						
5. Jak oceniasz organizację i jakość obsługi w Centrum Nauki i Kultury?						
6. Jak oceniasz organizację i jakość obsługi w Akademickim Biurze Karier?						
7. Jak oceniasz organizację i jakość obsługi w Centrum Wsparcia Osób z Niepełnosprawnościami ?						

Dziękujemy za wypełnienie ankiety!

Wyniki ankiety zostaną wykorzystane do oceny funkcjonowania jednostek ogólnouczelnianych i międzywydziałowych uczelni w zakresie obsługi studentów, doktorantów i słuchaczy studiów podyplomowych przez pracowników administracji (niebędących nauczycielami akademickimi).

*niepotrzebne skreślić

Spis wykresów

- Wykres 2.1.1. Liczba wypełnionych ankiet oceniających administrację na wydziałach i w filiach w okresie realizacji badania (z podziałem na dni)
- Wykres 2.1.2. Średnie oceny obsługi administracyjnej na Collegium Medicum z podziałem na kierunki studiów
- Wykres 2.1.3. Średnie oceny obsługi administracyjnej na Collegium Medicum z uwzględnieniem poszczególnych pytań ankiety
- Wykres 2.1.4. Średnie oceny obsługi administracyjnej na Wydziale Humanistycznym z podziałem na kierunki studiów i studia podyplomowe
- Wykres 2.1.5. Średnie oceny obsługi administracyjnej na Wydziale Humanistycznym z uwzględnieniem poszczególnych pytań ankiety
- Wykres 2.1.6. Średnie oceny obsługi administracyjnej na Wydziale Sztuki z podziałem na kierunki studiów
- Wykres 2.1.7. Średnie oceny obsługi administracyjnej na Wydziale Sztuki z uwzględnieniem poszczególnych pytań ankiety
- Wykres 2.1.8. Średnie oceny obsługi administracyjnej na Wydziale Prawa i Nauk Społecznych z podziałem na kierunki studiów
- Wykres 2.1.9. Średnie oceny obsługi administracyjnej na Wydziale Prawa i Nauk Społecznych z uwzględnieniem poszczególnych pytań ankiety
- Wykres 2.1.10. Średnie oceny obsługi administracyjnej na Wydziale Pedagogiki i Psychologii z podziałem na kierunki studiów
- Wykres 2.1.11. Średnie oceny obsługi administracyjnej na Wydziale Pedagogiki i Psychologii z uwzględnieniem poszczególnych pytań ankiety
- Wykres 2.1.12. Średnie oceny obsługi administracyjnej na Wydziale Nauk Ścisłych i Przyrodniczych z podziałem na kierunki studiów
- Wykres 2.1.13. Średnie oceny obsługi administracyjnej na Wydziale Nauk Ścisłych i Przyrodniczych z uwzględnieniem poszczególnych pytań ankiety
- Wykres 2.1.14. Średnie oceny obsługi administracyjnej w Filii w Piotrkowie Trybunalskim z podziałem na kierunki studiów
- Wykres 2.1.15. Średnie oceny obsługi administracyjnej w Filii w Piotrkowie Trybunalskim z uwzględnieniem poszczególnych pytań ankiety
- Wykres 2.1.16. Średnie oceny obsługi administracyjnej w Filii w Sandomierzu z podziałem na kierunki studiów
- Wykres 2.1.17. Średnie oceny obsługi administracyjnej w Filii w Sandomierzu z uwzględnieniem poszczególnych pytań ankiety

Wykres 2.1.18. Średnie oceny obsługi administracyjnej na Uniwersytecie Jana Kochanowskiego w Kielcach z podziałem na wydziały i filie

Wykres 2.1.19. Średnie oceny poszczególnych aspektów obsługi administracyjnej na Uniwersytecie Jana Kochanowskiego w Kielcach z podziałem na wydziały i filie

Wykres 2.2.1. Liczba wypełnionych ankiet oceniających administrację poza wydziałami i filiami w okresie realizacji badania (z podziałem na dni)

Wykres 2.2.2. Średnie oceny organizacji i jakości obsługi w Bibliotece Uniwersyteckiej z podziałem na poszczególne wydziały/filie

Wykres 2.2.3. Średnie oceny organizacji i jakości obsługi w Studium Języków Obcych z podziałem na poszczególne wydziały/filie

Wykres 2.2.4. Średnie oceny organizacji i jakości obsługi w Uniwersyteckim Centrum Sportu z podziałem na poszczególne wydziały/filie

Wykres 2.2.5. Średnie oceny organizacji i jakości obsługi w domach studenta z podziałem na poszczególne wydziały/filie

Wykres 2.2.6. Średnie oceny organizacji i jakości obsługi w Centrum Nauki i Kultury z podziałem na poszczególne wydziały/filie

Wykres 2.2.7. Średnie oceny organizacji i jakości obsługi w Akademickim Biurze Karier z podziałem na poszczególne wydziały/filie

Wykres 2.2.8. Średnie oceny organizacji i jakości obsługi w Centrum Wsparcia Osób z Niepełnosprawnościami z podziałem na poszczególne wydziały/filie

Wykres 2.2.9. Średnie oceny organizacji i jakości obsługi jednostek administracyjnych Uniwersytetu Jana Kochanowskiego w Kielcach ulokowanych poza wydziałem/filią