



RAPORT
dotyczący **OBSŁUGI ADMINISTRACYJNEJ**
z ogólnouczelnianych badań ankietowych
realizowanych w ramach *Wewnętrznego Systemu*
Zapewniania Jakości Kształcenia
w roku akademickim 2021/2022



Spis treści

1. WSTĘP.....	2
1.1.Wprowadzenie	2
1.2. Metodologia badań ankietowych	3
2. Analiza wyników ankiet	4
2.1. Ankieta oceniająca obsługę administracyjną (na wydziale/w filii)	4
2.2. Ankieta oceniająca obsługę administracyjną (poza wydziałem/filią)	18
3. Podsumowanie.....	27
Załączniki.....	29
Załącznik nr 1 – Ankieta oceniająca obsługę administracyjną na wydziale/w filii (wzór).....	30
Załącznik nr 2 – Ankieta oceniająca obsługę administracyjną poza wydziałem/filią (wzór).....	31
Załącznik nr 3 – Spis wykresów.....	312

1. WSTĘP

1.1. Wprowadzenie

Zgodnie z polityką jakości kształcenia realizowaną na Uniwersytecie Jana Kochanowskiego w Kielcach w roku akademickim 2021/2022 przeprowadzono kolejną edycję badania dotyczącego obsługi administracyjnej na naszej Uczelni. Jednym z czynników wpływających na jakość kształcenia jest 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 i uczestników studiów podyplomowych Uniwersytetu Jana Kochanowskiego w Kielcach (UJK). Uzyskane wyniki pogrupowano według średnich ocen otrzymanych przez poszczególne wydziały/filie (w nawiasach znajdują się ich symbole):

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

Wyniki te zostaną wykorzystane do doskonalenia 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 uwagi/sugetie 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 w naszej Uczelni, 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) do przygotowywania rekomendacji, działań naprawczych oraz doskonalenia systemu jakości wykorzystywane są między innymi wyniki przeprowadzonych wśród społeczności akademickiej Uczelni badań ankietowych. Celem ogólnouniwersyteckiej ankietyzacji, przeprowadzanej wśród studentów, przyszłych 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 2021/2022, w badaniu służącym ocenie obsługi administracyjnej w Uczelni, wykorzystano wzory ankiet, które stanowią załączniki do Zarządzenia Rektora Uniwersytetu Jana Kochanowskiego w Kielcach nr 163/2020 (ze zm.). Mając na uwadze przede wszystkim rolę, jaką pełnią studenci w procesie ewaluacji, przyczyniając się do systematycznego podnoszenia jakości kształcenia na Uczelni, w roku akademickim 2021/2022 przewidziano następujący zakres tematyczny badań ankietowych, oceniających obsługę administracyjną:

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

Ankietyzacja przeprowadzona była w terminie od 25 lutego do 25 marca 2022 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, obejmującą ocenę obsługi administracyjnej na wydziale/w filii oraz ocenę obsługi administracyjnej poza wydziałem/filią, przeprowadzono 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:

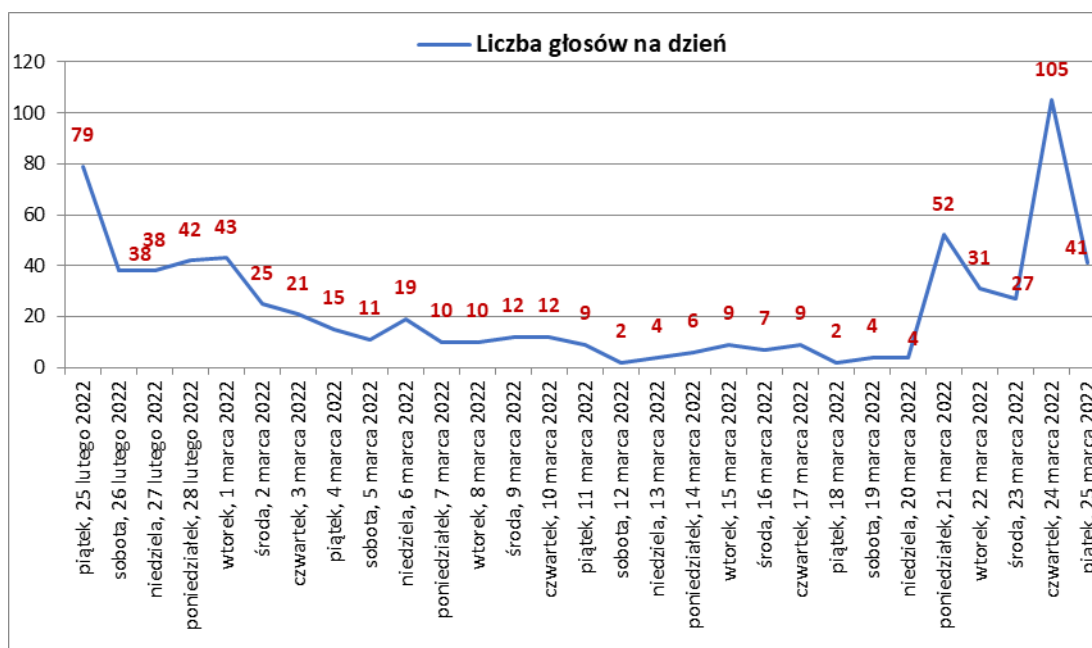
- obsługę administracyjną w zakresie planowania zajęć,
- obsługę dziekanatu w zakresie świadczeń dla studentów (stypendium socjalne, rektora),
- obsługę dziekanatu w zakresie spraw związanych z tokiem studiów,
- obsługę administracyjną w zakresie udzielania informacji studentom.

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 wzięło udział 687 respondentów (oceniających administrację na wydziale/w filii) i 490 respondentów (oceniających administrację poza wydziałem/filią), co stanowi 6,7% i 4,8% ogółu wszystkich studentów semestru zimowego (w ubiegłym roku akademickim 13,8% i 12,4% studentów semestru zimowego). W porównaniu do poprzedniej ankietyzacji frekwencja uczestnictwa w tym badaniu zmniejszyła się znacznie – aż o 53% (ocena administracji na wydziale/w filii) i o 62% (ocena administracji poza wydziałem/filią). W ubiegłym roku było 1467 i 1316 wypełnionych ankiet. Dla przypomnienia – 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/w filiach należy podkreślić, że już w pierwszym jego dniu wzięło w nim udział dużo respondentów (12%), procentowy udział jest dokładnie taki sam jak w zeszłym roku. W połowie terminu ankietyzacji udało się zgromadzić już 56% spośród wszystkich ankiet, a po trzech tygodniach ankietyzacji uzyskano 62% wszystkich wyników. Oznacza to, że w ostatnim tygodniu ankietyzacji respondenci wypełnili aż 38% ankiet. Szczegółowy obraz uczestnictwa w ankiecie przedstawia poniższy wykres.



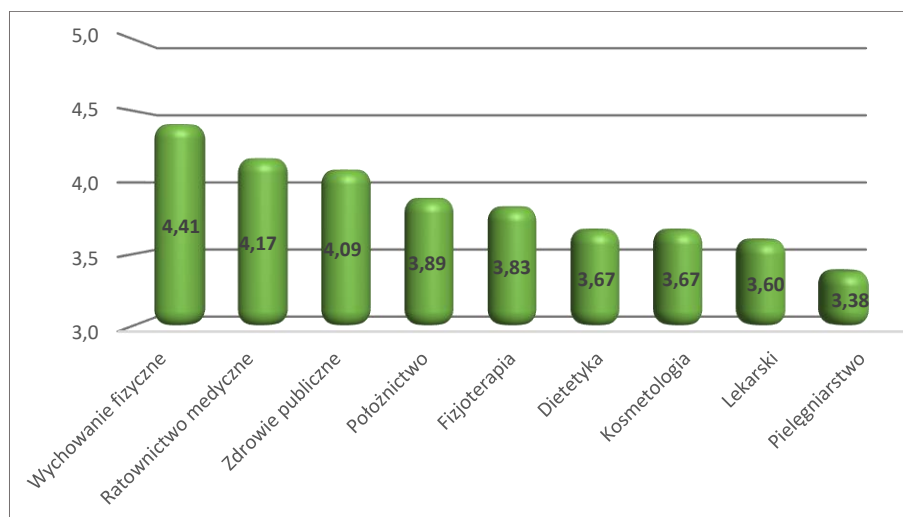
Wykres 2.1.1. Liczba wypełnionych ankiet oceniających administrację na wydziałach i w filiach w okresie realizacji badania (z podziałem na dni)

Odnosząc się do charakterystyki respondentów ankiety oceniającej obsługę administracyjną na wydziale lub w filii, to ponownie prawie trzy czwarte oceniających (72%) stanowili studenci studiów stacjonarnych, pozostała część (28%) 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.

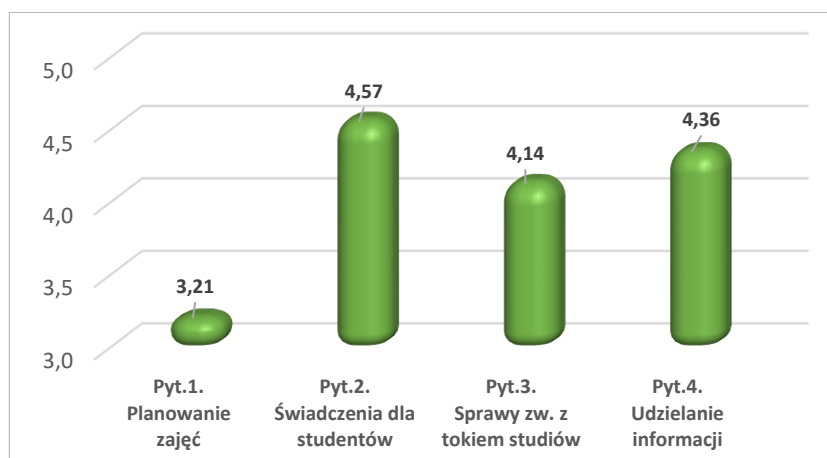
Poniżej przedstawiona została analiza odpowiedzi uzyskanych w ramach tego badania ankietowego z podziałem na poszczególne wydziały i filie, w ramach których przedstawiono realizowane w nich kierunki studiów (niezależnie od typu i rodzaju studiów).

W **Collegium Medicum** – najwięcej ankiet wypełnili studenci *kierunku lekarskiego oraz dietetyki*, natomiast najmniej: studenci *wychowania fizycznego i ratownictwa medycznego*. Średnia ocena obsługi administracyjnej na tym wydziale przekroczyła wynik 4,0 i wyniosła **4,07** (dane z wyniku ogólnego), choć jest to najniższa średnia ocena wśród wszystkich wydziałów i filii Uczelni. Biorąc pod uwagę poszczególne kierunki wydziału, najwyższą ocenę dla jakości obsługi administracyjnej na tym wydziale wystawił kierunek *wychowanie fizyczne* – 4,41, natomiast najniższą kierunek *pielęgniarstwo* – 3,38. 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) – 4,57, a najniżej oceniona została obsługa administracyjna w zakresie planowania zajęć – 3,21.

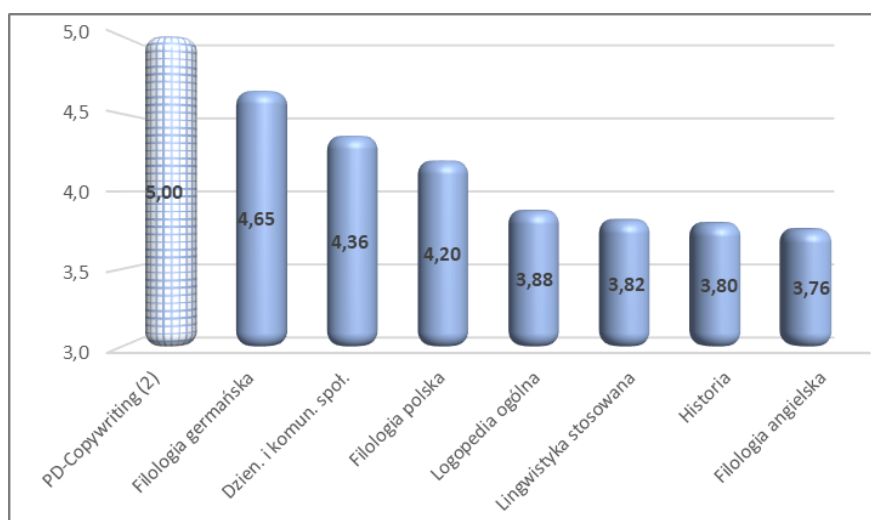


Wykres 2.1.3. Średnie oceny obsługi administracyjnej na Collegium Medicum z uwzględnieniem poszczególnych pytań ankiety

Na wykresie przedstawione zostały średnie oceny obsługi administracyjnej z podziałem na poszczególne pytania ankietowe (dla czytelności wykresu pytania zostały skrócone).

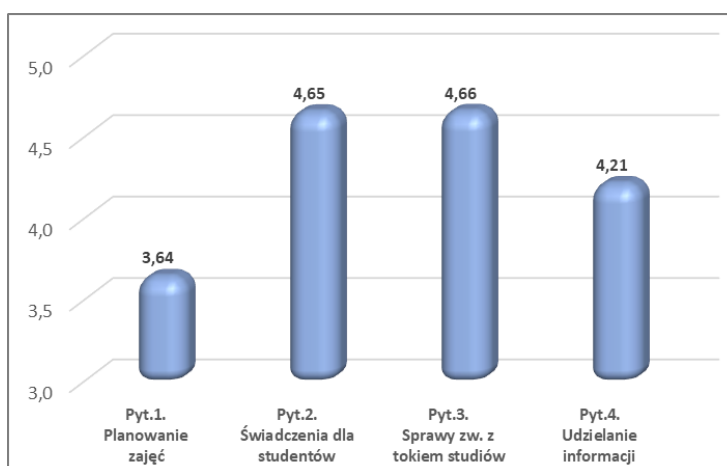
W przypadku tego wydziału, w ramach ankiety pojawiła się największa liczba komentarzy ze strony respondentów – 163, z czego więcej jest komentarzy negatywnych, ale są i pozytywne (odrzucono 28 z nich, nic nie wnoszących komentarzy typu: „nie dotyczy”, „brak”). Najwięcej zastrzeżeń ankietowani mieli do obsługi administracyjnej w zakresie planowania zajęć, czyli pytania nr 1. Według nich zdarza się, że: zajęcia nakładają się na siebie, przerwy między zajęciami są zbyt duże (kilka godzin dla osób spoza Kielc jest ogromnym problemem) lub zbyt małe (za mało czasu by zmienić lokalizację), rozkład godzin jest niedostosowany do studiów niestacjonarnych (zajęcia są planowane w godzinach porannych w piątki), z danego przedmiotu występuje mała ilość zajęć na początku semestru, a ich natłok pojawia się tuż przed sesją. W przypadku też słabo ocenionego pytania nr 3, powtarzają się uwagi dotyczące długiego oczekiwania na załatwienie spraw, problemów z kontaktem telefonicznym i niemiłej obsługi interesantów.

Na **Wydziale Humanistycznym** w tej ankiecie przeważali studenci: *filologii angielskiej* oraz *logopedii ogólnej*. Najmniej ankiet wypełnili studenci z kierunków: *filologia polska* i *lingwistyka stosowana*. Jeden głos należał do uczestnika studiów podyplomowych (ten schemat jest taki sam jak w zeszłym roku). Średnia ocena obsługi administracyjnej na wydziale wyniosła **4,29** (dane z wyniku ogólnego). Mając na uwadze poszczególne kierunki studiów wyższych (bez studiów podyplomowych) najwyższe oceny dla jakości obsługi administracyjnej wystawili studiujący na kierunku: *filologia germańska* – 4,65 oraz *dziennikarstwo i komunikacja społeczna* – 4,36. Natomiast najniższą ocenę przyznali studenci kierunku: *filologia angielska* – 3,76. Poniższy wykres przedstawia rozłożenie ocen na poszczególnych kierunkach i studiach podyplomowych Wydziału Humanistycznego. Ze studiów podyplomowych *copywriting (2)* uzyskano tylko jedną ocenę: 5,00.



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

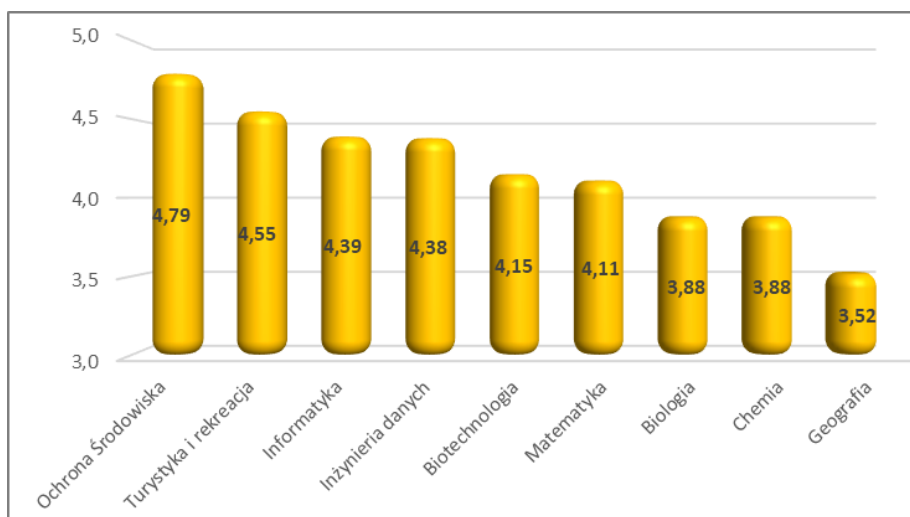
W przypadku ocen dotyczących poszczególnych aspektów oceny administracji ujętych w pytaniach ankietowych, na Wydziale Humanistycznym, obsługa administracyjna najwyżej oceniona została w zakresie spraw związanych z tokiem studiów – 4,66, a najniżej oceniona została, podobnie jak w poprzednim roku, obsługa administracyjna w zakresie planowania zajęć – 3,64. 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

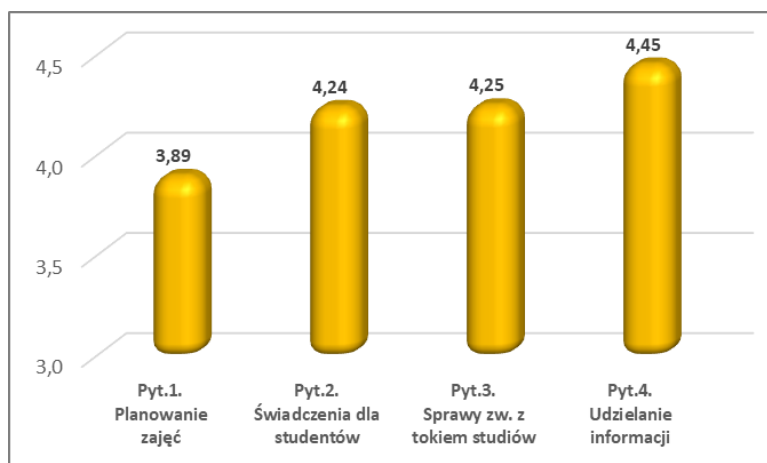
W przypadku Wydziału Humanistycznego pojawiło się w ankietach 85 uwag (z czego odrzucono 19 nie wnoszących uwag typu: „n”, „nie dotyczy”). Przy najniżej ocenionym na wydziale pytaniu nr 1 dotyczącym obsługi w zakresie planowania zajęć, najczęściej powtarzały się ze strony studentów uwagi w sprawie: kilkugodzinnych okienek w planie, zbyt długiego dziennego planu zajęć, nakładania się na siebie zajęć, błędy w Wirtualnej Uczelni.

Na **Wydziale Nauk Ścisłych i Przyrodniczych** średnia ocena obsługi administracyjnej na wydziale wyniosła **4,21** (dane z wyniku ogólnego). Ankiety w przeważającej części zostały wypełnione przez studentów kierunków: *biotechnologia* oraz *turystyka i rekreacja*. Najniższą frekwencję odnotowano wśród studentów kierunku *inżynieria danych*. Najwyższe oceny pochodziły od studentów kierunku *ochrona środowiska* – 4,79 oraz *turystyka i rekreacja* – 4,55, natomiast najniższe oceny od studentów kierunku *geografia* – 3,52. Jest to jeden z trzech kierunków 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 najwyżej oceniona została obsługa administracyjna dziekanatu w zakresie spraw związanych z udzielaniem informacji – 4,45, a najniżej oceniona została obsługa administracyjna w zakresie planowania zajęć – 3,89. Na poniższym wykresie przedstawione zostały średnie oceny obsługi administracyjnej z podziałem na poszczególne pytania ankietowe (dla czytelności wykresu pytania zostały skrócone).

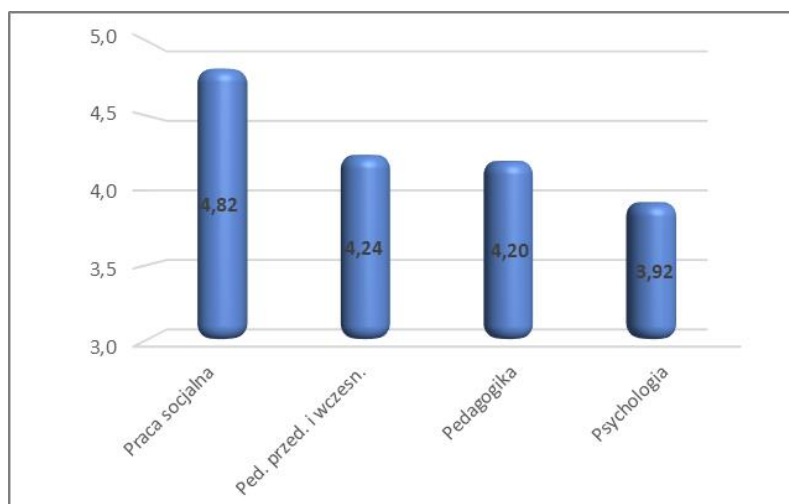


Wykres 2.1.13. Średnie oceny obsługi administracyjnej na Wydziale Nauk Ścisłych i Przyrodniczych z uwzględnieniem poszczególnych pytań ankiety

Na Wydziale Nauk Ścisłych i Przyrodniczych się pojawiło się 71 uwag ze strony studentów (z czego odrzucono 5 nie wnoszących uwag typu: „N”, „Nie dotyczy”). Uwagi obejmowały utrudniony kontakt z pracownikami administracji związany z ich izolacją od studentów i załatwianie spraw na korytarzu. W najslabiej ocenionej obsłudze administracyjnej

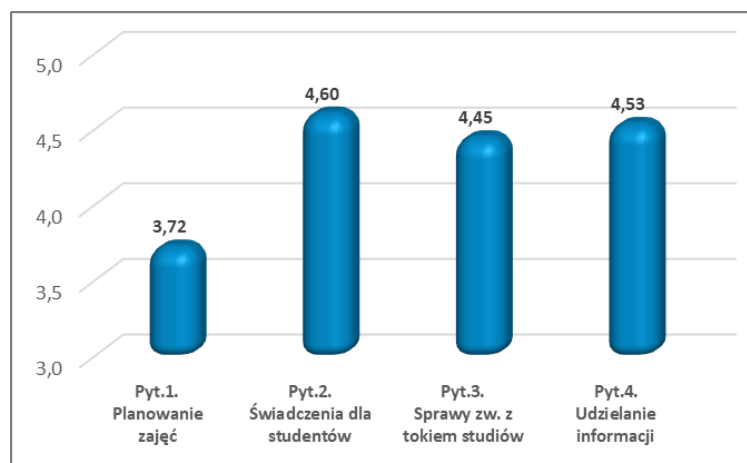
w zakresie planowania zajęć najczęściej pojawiały się uwagi dotyczące: nierównomiernego planowania zajęć w poszczególnych dniach tygodnia, kilkugodzinnych okienek między zajęciami i zbyt późnego podawania planu zajęć.

W przypadku **Wydziału Pedagogiki i Psychologii** w ocenie obsługi administracyjnej przeważali studenci *psychologii* oraz *pedagogiki przedszkolnej i wczesnoszkolnej*, najmniejszą frekwencję odnotowano ze strony studentów kierunku *praca socjalna*, czyli podobnie jak w ubiegłych latach. Średnia ocena obsługi administracyjnej na Wydziale wyniosła **4,33** (dane z wyniku ogólnego), w tym: najwyższą ocenę przyznali studenci kierunku *praca socjalna* – 4,82, a najniższą studenci kierunku *psychologia* – 3,92. 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 oceny została pod kątem obsługi w zakresie świadczeń dla studentów – 4,60, a najniższej oceniona została obsługa administracyjna w zakresie planowania zajęć – 3,72. Na poniższym wykresie przedstawione zostały średnie oceny obsługi administracyjnej z podziałem na poszczególne pytania ankietowe (dla czytelności wykresu pytania zostały skrócone).

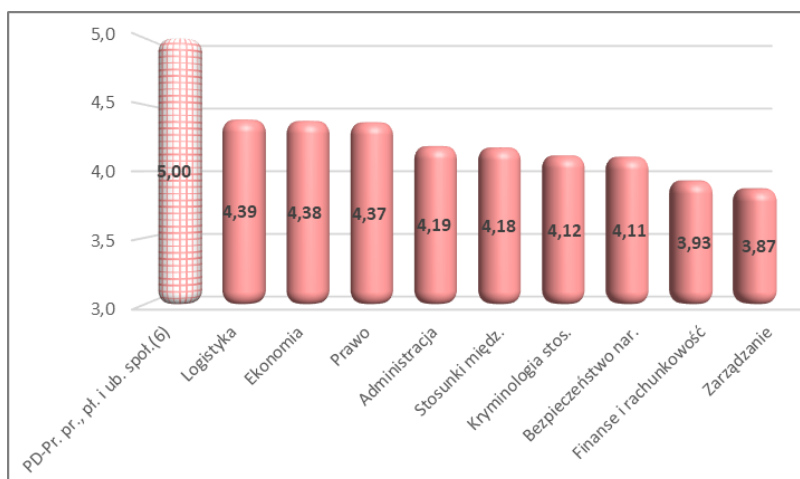


Wykres 2.1.11. Średnie oceny obsługi administracyjnej na Wydziale Pedagogiki i Psychologii z uwzględnieniem poszczególnych pytań ankiety

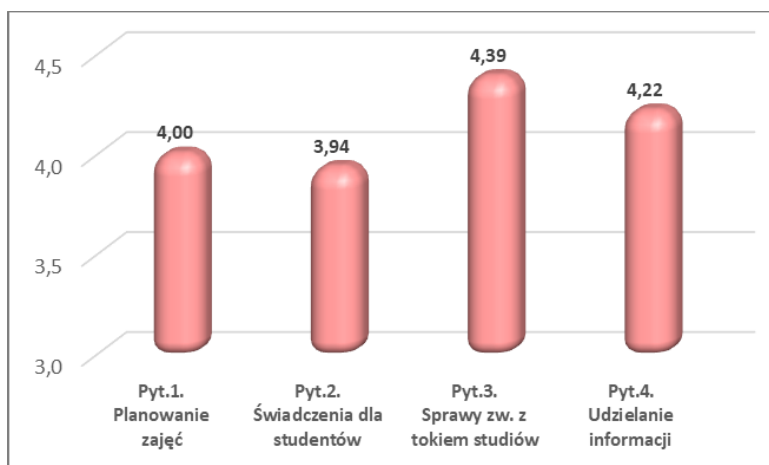
Powyżej przedstawione średnie oceny uzupełniają spostrzeżenia zawarte w poszczególnych ankietach studentów tego wydziału, których pojawiło się 89 (z czego odrzucono 18 nic nie wnoszących uwag typu: „Nie dotyczy”, „N”). Głównie dotyczyły one planowania zajęć, gdzie często powtarzały się uwagi dotyczące: zbyt długiego czasu odbywania zajęć w ciągu dnia, wielogodzinnych przerw między zajęciami, niedostępiania ważnych dla studentów informacji czy błędów w planie zajęć. Pojawił się też wątek braku reakcji na wielokrotnie zgłaszane w ankietach uwagi, dotyczące prowadzących zajęcia, a konkretnie sposobu prowadzenia przez nich zajęć i ich postawy względem studentów.

Najbardziej liczny – **Wydział Prawa i Nauk Społecznych** – najwyższą frekwencję odnotował na kierunkach: *finanse i rachunkowość* oraz *administracja*, natomiast najniższą na kierunkach: *logistyka* oraz *stosunki międzynarodowe*. Kilka głosów udzielili też uczestnicy studiów podyplomowych *Prawo pracy, płace i ubezpieczenia społeczne* (6). Średnia ocena obsługi administracyjnej na wydziale wyniosła – **4,14** (dane z wyniku ogólnego). Najwyższą ocenę przyznali studenci kierunku *logistyka* – 4,39, najniższą – studenci *zarządzania* (3,87). Wykres nr 2.1.8. przedstawia rozłożenie ocen na poszczególnych kierunkach studiów tego Wydziału.

Na tym wydziale obsługa administracyjna najwyższej oceniona została pod kątem obsługi w zakresie spraw związanych z tokiem studiów – średnia ocena wyniosła 4,39. Najniżej oceniona została obsługa administracyjna w zakresie świadczeń dla studentów – 3,94. Na wykresie nr 2.1.9 przedstawione zostały średnie oceny obsługi administracyjnej na Wydziale Prawa i Nauk Społecznych z podziałem na poszczególne pytania ankietowe (dla czytelności wykresu pytania zostały skrócone).



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

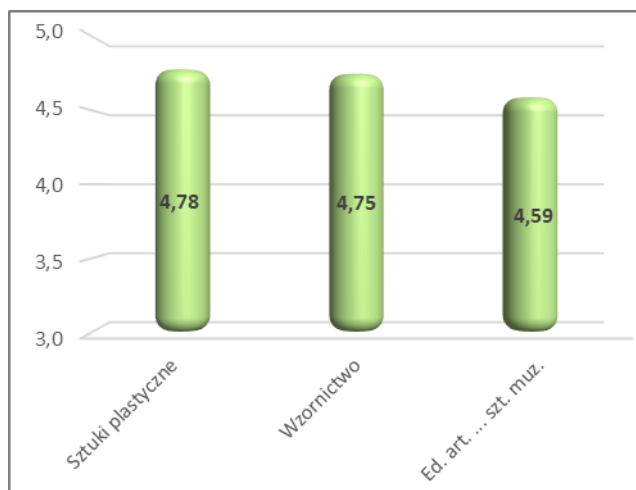


Wykres 2.1.9. Średnie oceny obsługi administracyjnej na Wydziale Prawa i Nauk Społecznych z uwzględnieniem poszczególnych pytań ankiety

W przypadku Wydziału Prawa i Nauk Społecznych w ankietach pojawiły się liczne komentarze studentów – 173 (z czego odrzucono 20 nie wnoszących uwag typu: „,”, „nd.”, „Nie dotyczy”). Były uwagi pozytywne, jednak pojawiały się też negatywne, np.: „za późno wprowadzane są zmiany w planie”, „zajęcia nakładają się na siebie, trzeba wybierać zajęcia w których chcemy uczestniczyć”, „czasami Panie bywają niemiłe i traktują studenta z góry”.

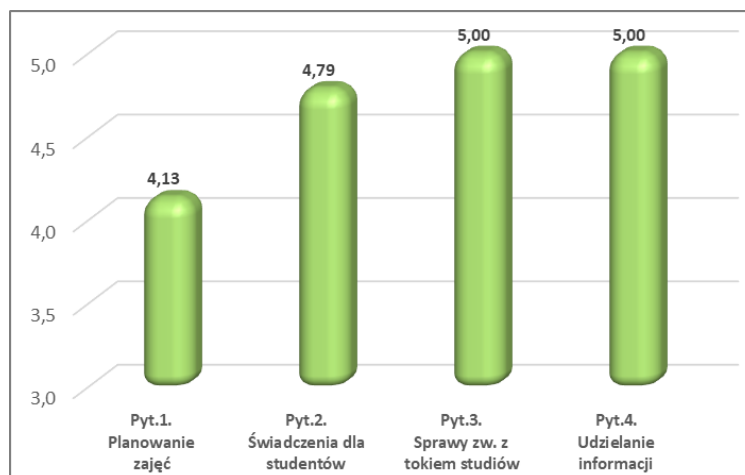
Odnosnie **Wydziału Sztuki** najwięcej ocen administracji wystawili studenci z kierunku *edukacja artystyczna w zakresie sztuki muzycznej*, a najmniej – z kierunku *wzornictwo*. Średnia ocena administracji na tym wydziale wyniosła **4,73** (dane z wyniku ogólnego), co jest najwyższym wynikiem uzyskanym na wszystkich wydziałach i filiach Uczelni. Najwyższą ocenę przyznali studenci kierunku *sztuki plastyczne* – 4,78, a najniższą studenci kierunku

edukacja artystyczna w zakresie sztuki muzycznej – 4,59. 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

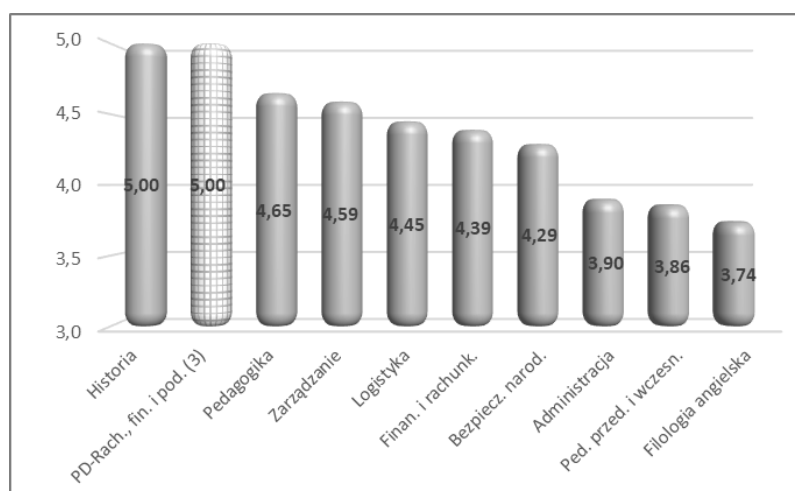
Na Wydziale Sztuki obsługa administracyjna najwyższej oceniona została pod kątem obsługi w zakresie spraw związanych z tokiem studiów – 5,00. Najniżej oceniona została obsługa administracyjna w zakresie planowania zajęć – 4,13. Na poniższym wykresie przedstawione zostały średnie oceny obsługi administracyjnej 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

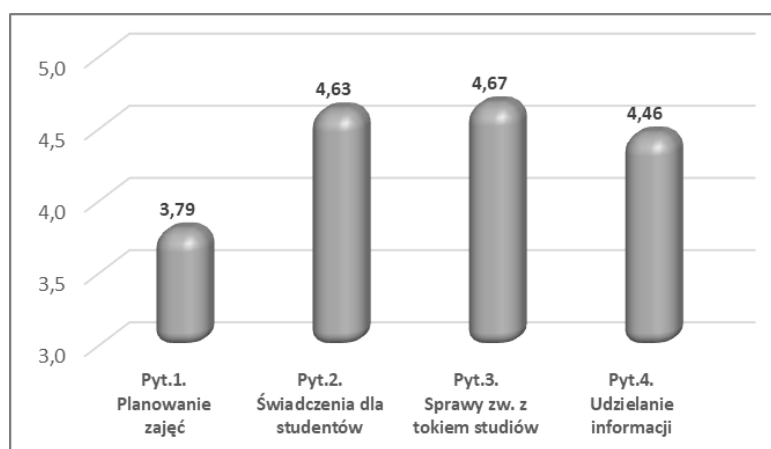
Na Wydziale Sztuki w ankietach pojawiło się jedynie 12 uwag, z czego przeważały wśród nich komentarze pozytywne. Negatywne dotyczyły kilkugodzinnych okienek między zajęciami, i ze słabą informacją o stypendiach i datach kiedy można się o nie ubiegać.

W **Filii w Piotrkowie Trybunalskim** – najwięcej ankiet zostało uzupełnionych przez studentów kierunków: *filologia angielska*, natomiast najmniej ankiet pochodziło z kierunku *historia*. Średnia ocena obsługi administracyjnej w filii wyniosła **4,39** (dane z wyniku ogólnego). Analizując poszczególne kierunki studiów, najwyższa ocena pochodziła z kierunku *historia* – 5,00, a najniższa została przyznana przez studentów kierunku *filologia angielska* – 3,74. 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

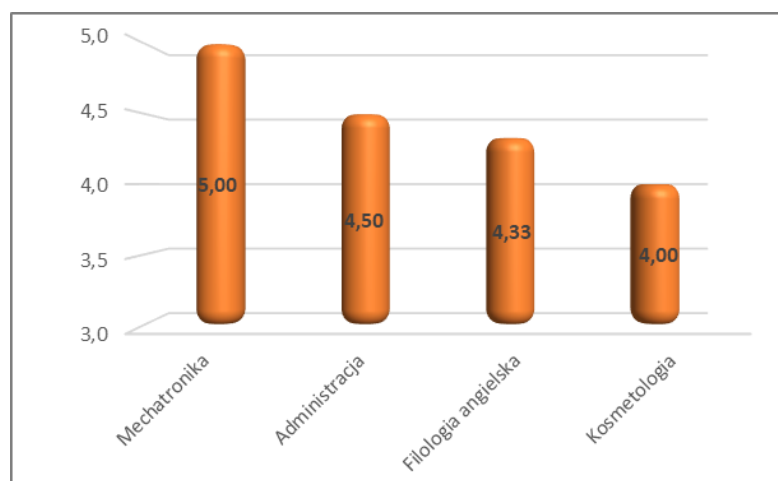
W przypadku ocen dotyczących poszczególnych pytań z ankiety w Filii w Piotrkowie Trybunalskim, obsługa administracyjna najwyższej oceniona została pod kątem obsługi administracyjnej w zakresie świadczeń dla studentów – 4,63. Najniżej oceniona została obsługa administracyjna w zakresie planowania zajęć – 3,79. 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

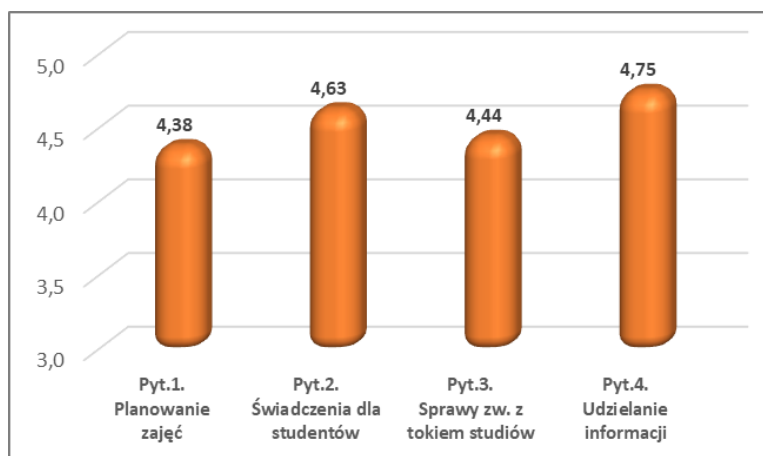
Wskazane na powyższym wykresie oceny przyznane przez studentów Filii w Piotrkowie przekładają się także na uwagi, które pojawiły się w ankiecie (wszystkich uwag dla tej filii pojawiło się 89, z czego odrzucono 14 nie wnoszących uwag typu: „nie wiem”, „nie dotyczy”, „b”). Obok komentarzy pozytywnych, pojawiły się komentarze negatywne typu: „sporo kilkugodzinnych "okienek", które bywają uciążliwe szczególnie dla osób dojeżdżających (większości grupy)”, „niekiedy nawet w godzinach, w których dziekanat powinien być otwarty nie można skontaktować się z pracownikami”, „plan był często zmieniany, bez wcześniejszego informowania”.

Obsługa administracyjna w **Filii w Sandomierzu** otrzymała ocenę **4,55** (dane z wyniku ogólnego). Jeżeli chodzi o frekwencję, to w tej filii, największa dotyczyła studentów kierunku *administracja*, a najmniejsza – *mechatroniki*. W przypadku ocen na poszczególnych kierunkach, to najwyższą obsługę administracyjną filii ocenili studenci kierunku *mechatronika* – 5,00, a najniższą studenci *filologii angielskiej* – 4,33. 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 tej Filii.



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 w zakresie udzielania informacji – 4,75, a najniższej oceniono obsługę dziekanatu w zakresie planowania zajęć – 4,38. Na poniższym wykresie przedstawione zostały średnie oceny obsługi administracyjnej w Filii w Sandomierzu, z podziałem na poszczególne pytania ankietowe (dla czytelności wykresu pytania zostały skrócone).

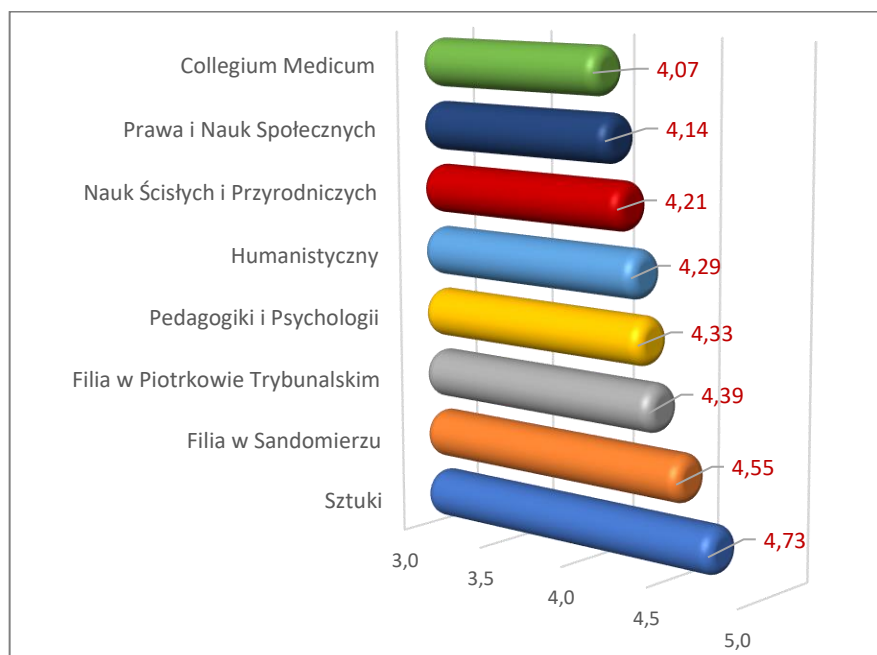


Wykres 2.1.17. Średnie oceny obsługi administracyjnej w Filii w Sandomierzu z uwzględnieniem poszczególnych pytań ankiety

W Filii w Sandomierzu w ankietach pojawiły się też nieliczne komentarze. Było ich zaledwie 14 (z czego odrzucono 4 z nich, typu „??”). Wszystkie pozostałe uwagi były pozytywne.

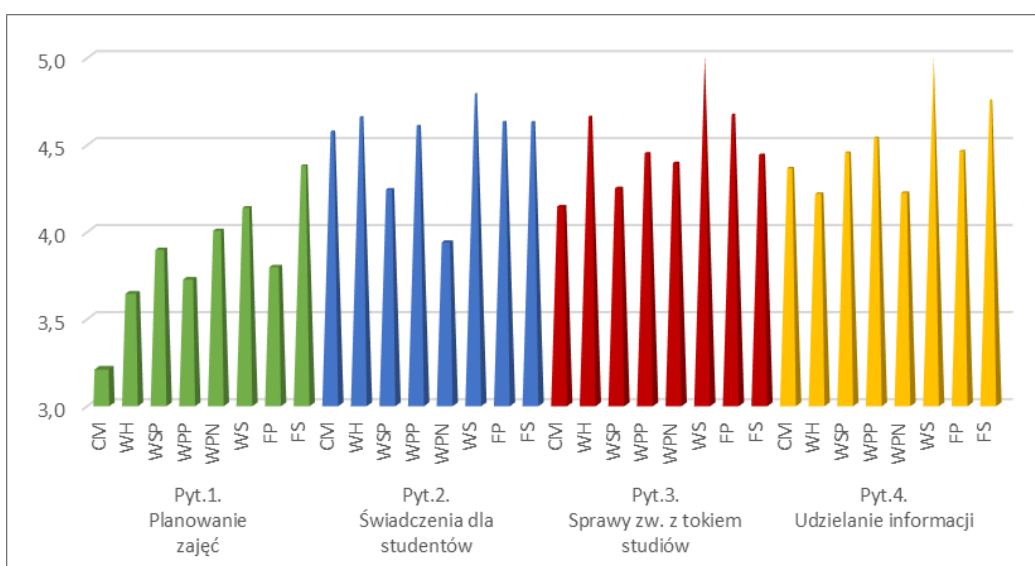
Podsumowanie wyników ankiety

- Ankieta oceniająca obsługę administracyjną na wydziale i w filii w tym badaniu ankietyzacyjnym miała frekwencję na poziomie 6,71% ogółu studentów semestru zimowego roku akademickiego 2021/2022 (w ubiegłym roku akademickim – 13,8%).
- Odnosząc się do charakterystyki respondentów ankiety oceniającej obsługę administracyjną na wydziale / w filii to blisko 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, natomiast najmniej studentów pochodziło z Wydziału Sztuki oraz Filii w Sandomierzu, co ma związek z liczebnością studentów na wymienionych wydziałach i filiach.
- Ogólna ocena obsługi administracyjnej na wydziale i w filii w odniesieniu do całej Uczelni wyniosła **4,34** i jest nieznacznie wyższa w porównaniu do oceny ubiegłorocznej – **4,26**. Najwyższą ocenę administracji przyznali studenci Wydziału Sztuki – 4,73. Nieco niższą ocenę (4,55) przyznali studenci Filii w Sandomierzu. Natomiast, najniższą ocenę dla obsługi administracyjnej przyznali studenci Collegium Medicum – 4,07. Należy podkreślić, że oceny administracji uzyskane na wszystkich wydziałach/filiach są wysokie, przekroczyły bowiem wartość 4,0.
- W przypadku tej ankiety, ogólna opinia studentów na temat obsługi administracyjnej nie zmieniała się w znaczący sposób pomiędzy kolejnymi edycjami badania. Na poniższym wykresie porównano średnie oceny obsługi administracyjnej na poszczególnych wydziałach 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 studentów, ponownie najniżej oceniona została obsługa administracyjna w zakresie planowania zajęć (średnia ogólna ocena 3,85), co oznacza, że w tej kwestii należy poczynić pewne zmiany. W tym zakresie było najwięcej negatywnych uwag i spostrzeżeń ze strony respondentów. Należy przy tym podkreślić, że oceny ogólne dotyczące całej Uczelni były wysokie, co wskazuje na dobrą lub bardzo dobrą jej ocenę. Poniższy wykres przedstawia porównanie ocen przyznanych przez respondentów wszystkich wydziałów/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, przekazane zostały kierownikom dziekanatów poszczególnych jednostek wydziałowych, gdzie dokonywana jest ich analiza i planowane jest wdrożenie właściwych rozwiązań.

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

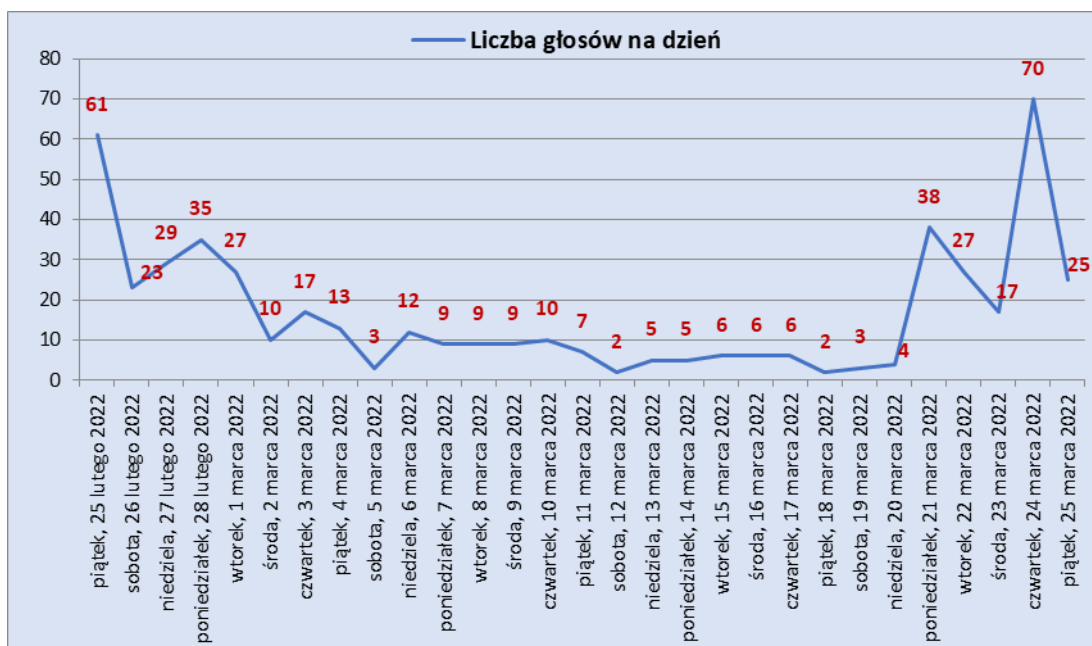
Ankieta oceniająca obsługę administracyjną poza wydziałem i filią (załącznik nr 3 do Zarządzenia Rektora nr 163/2020 (ze zm.) z dnia 21 sierpnia 2020 roku) składa się z 8 zamkniętych pytań. W ramach ankiety studenci mogli ocenić organizację i jakość obsługi w jednostkach administracyjnych Uczelni:

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

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 jedynie 490 ankiet, co stanowi 4,79% ogółu studentów semestru zimowego, zatem dużo mniej niż w ubiegłym roku (wypełnionych ankiet było 1316). Należy zaznaczyć, że jak w przypadku poprzedniej ankiety, w jej analizie 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 56% ankiet, a po trzech tygodniach ankietyzacji uzyskano 64% wszystkich wyników. W ostatnim tygodniu ankietyzacji respondenci wypełnili 36% ankiet. Szczegółowy obraz uczestnictwa w ankiecie przedstawia poniższy 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). Należy podkreślić, iż wyższe oceny dla poszczególnych ocenianych jednostek 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 był największy). W przypadku studentów Wydziału Prawa i Nauk Społecznych największą aktywnością w ankiecie wykazali się studenci kierunku *administracja*, a w przypadku Collegium Medicum byli to studenci *kierunku lekarskiego*.

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 222 cennych zapisów w polu „uwagi”, przy czym usunięto 10 nic nie wnoszących uwag typu: „ciężko wypowiadać się na temat czegoś co mnie nie dotyczy”, „to coś takiego na ujk istnieje?”. Najwięcej spostrzeżeń 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

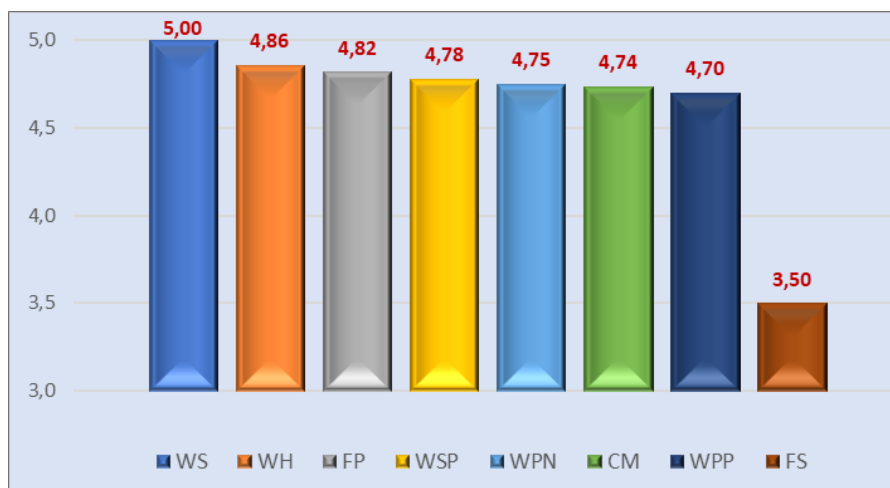
wyników tej ankiety przy każdej ocenianej w ankiecie jednostce przedstawiono w formie syntetycznej najczęściej pojawiające się uwagi i komentarze respondentów.

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 **4,64**. Jeżeli weźmiemy pod uwagę poszczególne wydziały i filie Uczelni, najwyższą ocenę dla Biblioteki – 5,00 przyznali studenci Wydziału Sztuki, natomiast najniższą – 3,50 studenci Filii w Sandomierzu. 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

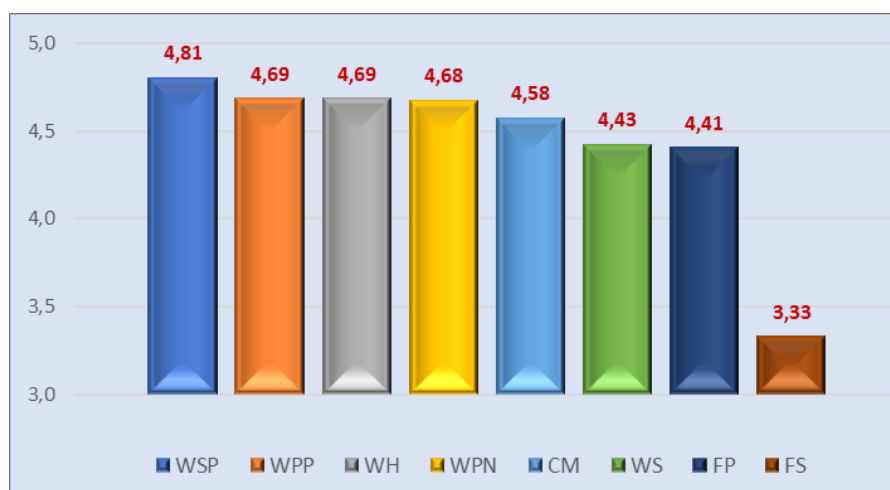
Przy pytaniu oceniającym Bibliotekę Uniwersytecką pojawiło się w ankietach 59 uwag (po odrzuceniu uwag nic nie wnoszących do oceny). Należy podkreślić, iż ich znacząca większość to uwagi pozytywne, w których studenci bardzo chwalą przede wszystkim miłą, profesjonalną obsługę pracowników placówki oraz świetny kontakt (telefoniczny/mailowy) z nimi.

Jeżeli chodzi o uwagi negatywne dotyczące funkcjonowania Biblioteki, to pojawiły się np. takie:

- „mały zasób aktualnych źródeł wykorzystywanych do pisania prac dyplomowych”;
- „niemiłe komentarze przy zakładaniu konta bibliotecznego na koniec semestru”;
- „mało przejrzysty katalog wirtualny strony internetowej”.

Pytanie 2***Jak oceniasz organizację i jakość obsługi w Studium Języków Obcych?***

W przypadku Studium Języków Obcych ogólną średnią ocenę wyniosła **4,45**. Jeżeli weźmiemy pod uwagę poszczególne wydziały i filie Uczelni, najwyższą ocenę dla tej jednostki (czyli 4,81) przyznali studenci Wydziału Nauk Ścisłych i Przyrodniczych, natomiast najniższą (3,33) 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 30 uwag (po odrzuceniu uwag nic nie wnoszących do oceny). W większości również były one pozytywne. Wśród nielicznych uwag respondenci podawali na przykład:

- „utrudniony dojazd, godziny zajęć nie współgrają z zajęciami odbywającymi się w budynku `mojego wydziału`”;
- „zajęcia z języków powinny się odbywać na wydziałach danych kierunków”.

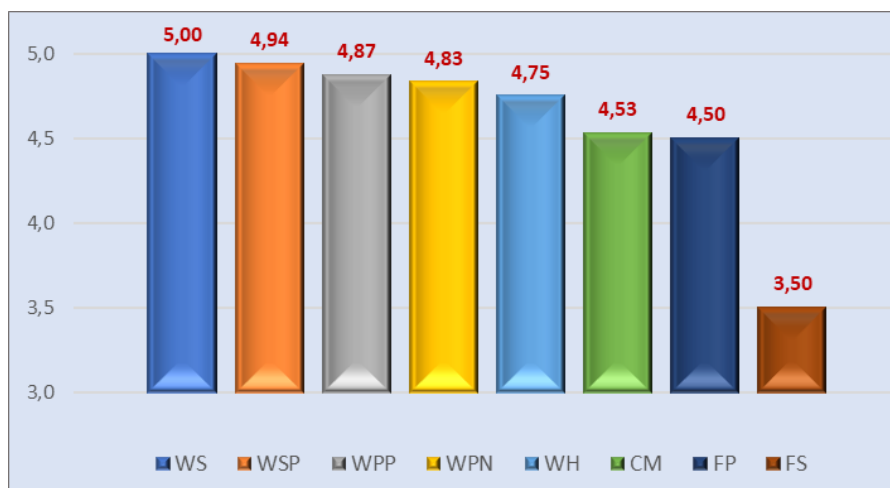
...

...

Pytanie 3***Jak oceniasz organizację i jakość obsługi w Uniwersyteckim Centrum Sportu?***

Uniwersyteckie Centrum Sportu uzyskało ogólną średnią ocenę **4,62**. Spośród wszystkich wydziałów/filii Uczelni, najwyższą ocenę (5,00) UCS otrzymało od studentów Wydziału Sztuki, natomiast najniższą (3,50) ze strony studentów Filii w Sandomierzu. Szczegółowe oceny uzyskane na poszczególnych wydziałach UJK zostały przedstawione na wykresie nr 2.2.4.

Przy pytaniu oceniającym Uniwersyteckie Centrum Sportu pojawiły się w ankietach 32 uwagi (po odrzuceniu uwag nic nie wnoszących do oceny). W przypadku komentarzy merytorycznych jakość obsługi administracyjnej w tej jednostce w większości została uznana za dobrą lub bardzo dobrą. Wystąpiły także pojedyncze komentarze typu: „powinien zostać stworzony łatwiejszy sposób odrabiania zajęć [...]”; „ciężki kontakt z niektórymi prowadzącymi”.

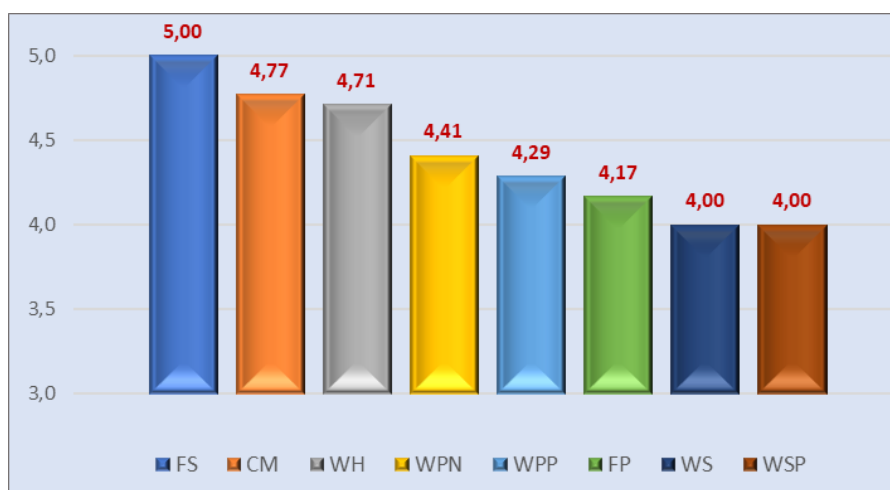


Wykres 2.2.4. Średnie oceny organizacji i jakości obsługi w Uniwersyteckim Centrum Sportu z podziałem na poszczególne wydziały/filie

Pytanie 4

Jak oceniasz organizację i jakość obsługi w domach studenta?

Domy studenta uzyskały ogólną średnią ocenę **4,42**. Ponownie jest to najniższa średnia ocena ze wszystkich ankietowanych jednostek administracyjnych w UJK. W przypadku tego pytania najwyższa ocena częściowa (5,00) przyznana została przez studentów Filii w Sandomierzu. Natomiast najniższą ocenę tj. 4,00 przyznali studenci Wydziału Sztuki oraz Wydziału Nauk Ścisłych i Przyrodniczych. 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

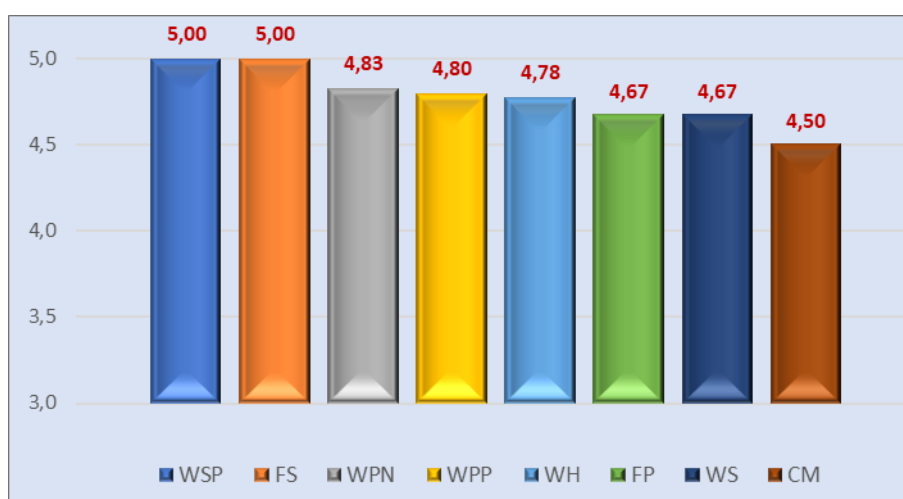
Przy pytaniu oceniającym domy studenta w ankietach znalazło się 19 uwag (po odrzuceniu tych nic nie wnoszących do oceny). Odnośnie organizacji i jakości obsługi były komentarze pozytywne, a w uwagach negatywnych ankietowani zwracali uwagę przykładowo na:

- „brak możliwości zaproszenia gości, co stwarza trudności w wykonywaniu projektów grupowych zadawanych na uczelni”;
- „brak środków czystości [...]”;
- „w domu studenta (w którym mieszkają osoby zza granicy) nikt z obsługi nie rozumie angielskiego”.

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 **4,78** i jest to jednocześnie najwyższa ocena ze wszystkich ankietowanych jednostek administracyjnych. Najwyższe oceny (5,00) przyznali studenci Wydziału Nauk Ścisłych i Przyrodniczych oraz Filii w Sandomierzu. Natomiast, najniższą ocenę wystawili studenci Collegium Medicum (4,50). 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

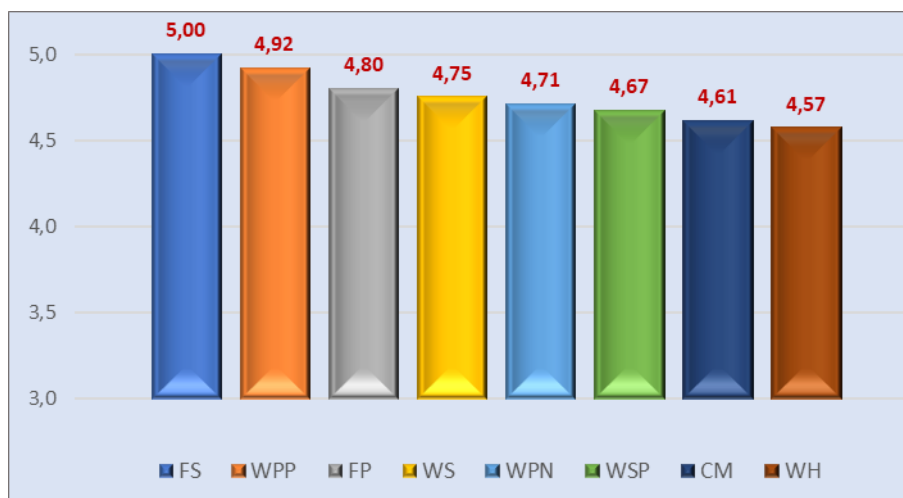
W przypadku tego pytania w ankietach pojawiło się 13 uwag i spostrzeżeń (po odrzuceniu uwag nic nie wnoszących do oceny). Większość to spostrzeżenia pozytywne, w których określa się jakość obsługi w tej jednostce jako dobrą, zwraca się uwagę na miłą, przyjazną atmosferę. Są też komentarze typu: „nie mam żadnych uwag”, „brak uwag i spostrzeżeń”. Negatywnych uwag ankietowani nie zgłaszali.

Pytanie 6

Jak oceniasz organizację i jakość obsługi w Akademickim Biurze Karier?

Akademickie Biuro Karier uzyskało ogólną średnią ocenę **4,75**. Jeżeli weźmiemy pod uwagę poszczególne wydziały i filie Uczelni, najwyższą ocenę dla ABK (5,00) przyznali

studenci Filii w Sandomierzu, natomiast najniższą (4,57) studenci Wydziału Humanistycznego. Szczegółowe oceny uzyskane na poszczególnych wydziałach / w filiach zostały przedstawione na poniższym wykresie.



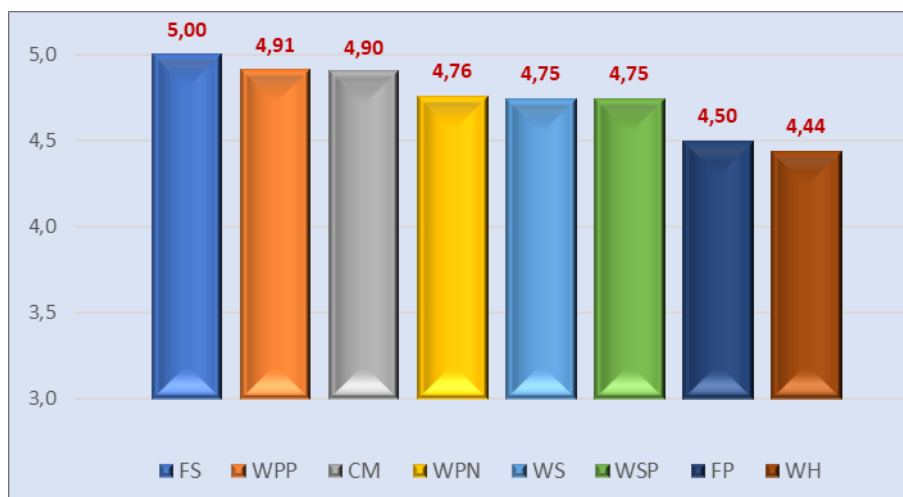
Wykres 2.2.7. Średnie oceny organizacji i jakości obsługi w Akademickim Biurze Karier z podziałem na poszczególne wydziały/filie

W pytaniu oceniającym Akademickie Biuro Karier pojawiło się w ankietach 25 uwag (po odrzuceniu uwag nic nie wnoszących do oceny). W przypadku komentarzy pozytywnych, które pojawiały się najczęściej, studenci podkreślali pomocną i miłą obsługę. Wśród krytycznych komentarzy (trzech) znalazł się np. taki: „za mało organizowanych szkoleń i spotkań informacyjnych”.

Pytanie 7

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

W przypadku Centrum Wsparcia Osób z Niepełnosprawnościami ogólna średnia ocena wyniosła **4,75**. Ten sam wynik uzyskało Akademickie Biuro Karier. Jeżeli weźmiemy pod uwagę poszczególne wydziały i filie Uczelni, tak jak w przypadku ABK, najwyższą ocenę dla tej jednostki (5,00) przyznali studenci Filii w Sandomierzu, a najniższą (4,44) studenci Wydziału Humanistycznego. Szczegółowe oceny uzyskane na poszczególnych wydziałach / w filiach zostały przedstawione na wykresie nr 2.2.8.



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

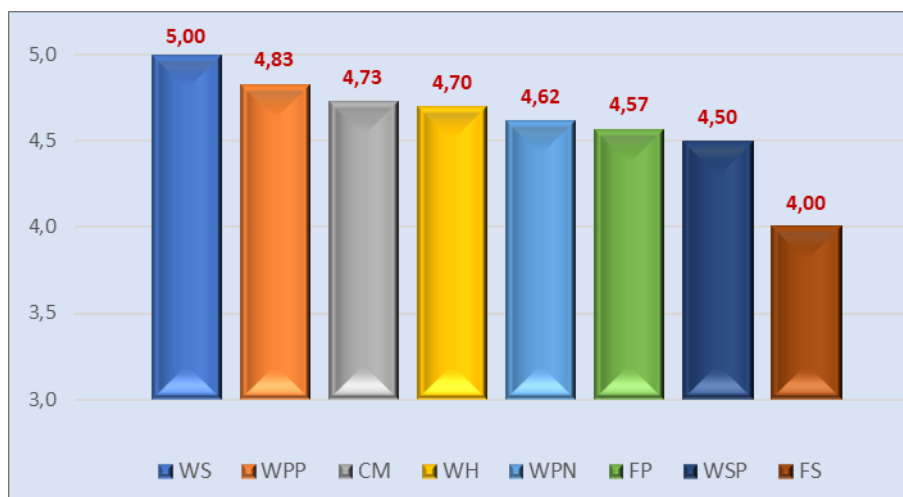
W odniesieniu do tej jednostki administracyjnej pojawiło się 15 spostrzeżeń (po odrzuceniu uwag nic nie wnoszących do oceny). Jest to zrozumiałe, ze względu na grupę docelową, dla której przeznaczona jest działalność tej placówki. Zgłaszane uwagi mają w większości charakter pozytywny. Respondenci podkreślali dużą pomoc udzielaną przez pracowników tej jednostki. Dwie uwagi krytyczne dotyczą: stresogennych wizyt w Centrum Wsparcia oraz nieprzychylnnej postawy jednego pracownika tej jednostki.

Pytanie 8

Jak oceniasz organizację i jakość obsługi w Centrum Edukacji Nauczycielskiej?

W przypadku tej jednostki, ocenianej po raz pierwszy, ogólna średnia ocena w Uczelni wyniosła **4,62**. Jeżeli weźmiemy pod uwagę poszczególne wydziały i filie Uczelni najwyższą ocenę dla tego Centrum (5,00) przyznali studenci Wydziału Sztuki, a najniższą (4,00) studenci Filii w Sandomierzu. Szczegółowe oceny uzyskane na poszczególnych wydziałach / w filiach zostały przedstawione na wykresie nr 2.2.9.

W odniesieniu do tej jednostki administracyjnej pojawiło się, tak jak w przypadku ostatnio omawianego Centrum Wsparcia, 15 spostrzeżeń (po odrzuceniu uwag nic nie wnoszących do oceny). Również i ona ma specyficzną grupę odbiorców. Pojawiające się przy niej komentarze mają wyłącznie charakter pozytywny lub neutralny. Uwag krytycznych brak.



Wykres 2.2.9. Średnie oceny organizacji i jakości obsługi w Centrum Edukacji Nauczycielskiej z podziałem na poszczególne wydziały/filie

Podsumowanie wyników ankiety

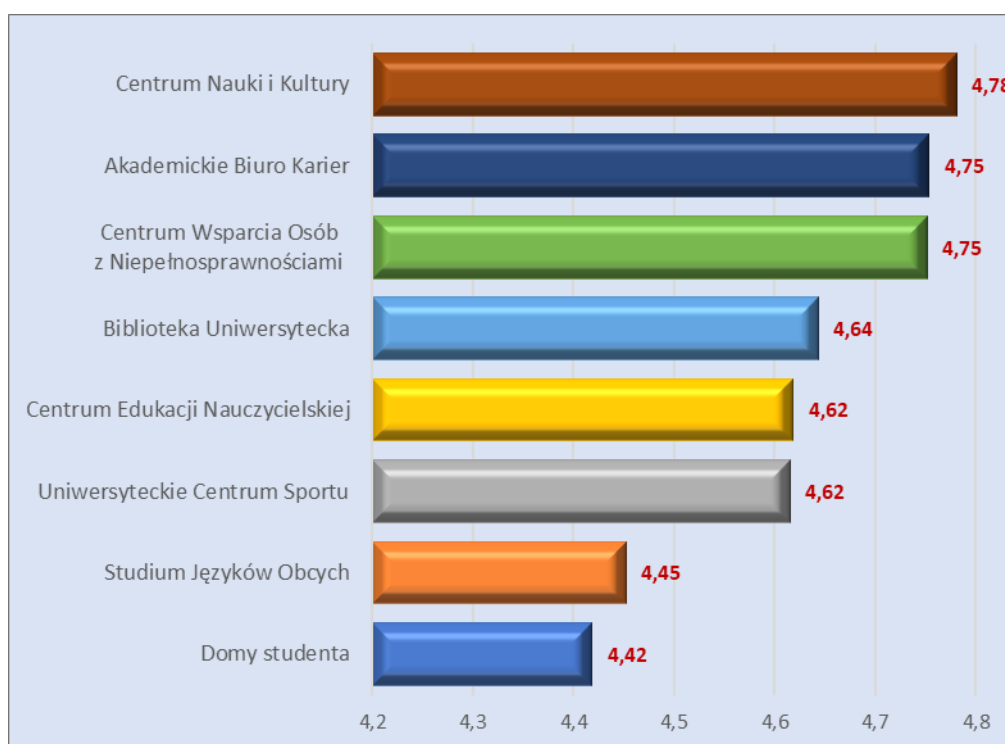
- Ankieta oceniająca obsługę administracyjną poza wydziałem/filią miała niższą frekwencję niż ankieta oceniająca obsługę administracyjną na wydziale/w filii. Wyniosła ona 4,8% ogółu studentów semestru zimowego roku akademickiego 2021/2022.
- W niniejszej ankiecie najliczniej wypowiedzieli się studenci 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 taka sama jak w roku ubiegłym. Jest też zbliżona do analogicznej oceny obsługi administracyjnej przeprowadzanej na Uczelni w latach poprzednich (tj. 4,67 w roku akademickim 2019/2020¹ oraz 4,59 w roku akademickim 2018/2019²). Dane te można uznać za porównywalne, ponieważ zakres oceny, tj. pytań ankietowych, z lat poprzednich prawie pokrywa się z obecnie stosowanym

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

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>

wzorem (poddano ocenie jeszcze jedną jednostkę, tj. Centrum Edukacji Nauczycielskiej – pytanie 8 ankiety.

- Tylko dwie jednostki zostały ocenione poniżej oceny ogólnej (domy studenta oraz Studium Języków Obcych), tj. w zdecydowanej większości badane jednostki administracyjne naszej Uczelni, zgodnie z przyjętą skalą ocen do ankiet, uzyskały oceny bardzo dobre.
- Wśród wszystkich ocenianych jednostek najwyższą ocenę (4,78) uzyskało Centrum Nauki i Kultury, natomiast najniżej zostały ocenione domy studenta, które otrzymały ocenę 4,42.
- Na poniższym wykresie porównano średnie oceny ocenianych jednostek administracyjnych.



Wykres 2.2.10. Średnie oceny organizacji i jakości obsługi jednostek administracyjnych Uniwersytetu Jana Kochanowskiego w Kielcach ulokowanych poza wydziałem/filią

3. Podsumowanie

W Uniwersytecie Jana Kochanowskiego w Kielcach badania ankietowe oceniające obsługę administracyjną rozpoczęły się w dniu 25 lutego, a zakończyły się 25 marca 2022 roku. Planując termin ankietyzacji w roku akademickim 2021/2022, 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, zgodne z przyjętą skalą ocen, są 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. Niepokoi jednak fakt zmniejszonego udziału respondentów w ankietyzacji. 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 144/2021

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

Ankieta jest anonimowa, a jej wyniki poufne

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

WZÓR

Pytania ankiety	Ocena obsługi administracyjnej (na wydziale/w filii*)					Uwagi i sposrodzenia
	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, stypendium rektora)?						
3 Jak oceniasz obsługę dziekanatu w zakresie spraw związanych z tokiem studiów?						
4 Jak oceniasz obsługę administracyjną w zakresie udzielania informacji studentom/uczestnikom studiów podyplomowych*?						

Dziękujemy za wypełnienie ankiety!

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

* niepotrzebna uwaga/ówieść

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

Ankieta jest anonimowa, a jej wyniki poufne

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

WZÓR

Pytania ankiety	Ocena obsługi administracyjnej (poza wydziałem)					Uwagi i sposób rozstrzygnięcia
	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?						
8. Jak oceniasz organizację i jakość obsługi w Centrum Edukacji Nauczycielskiej?						

Dziękujemy za wypełnienie ankiety!

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

* niepotrzebne usuwać/kreślić

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 Niepełno-sprawnościami z podziałem na poszczególne wydziały/filie

Wykres 2.2.9. Średnie oceny organizacji i jakości obsługi w Centrum Edukacji Nauczycielskiej z podziałem na poszczególne wydziały/filie

Wykres 2.2.10. Średnie oceny organizacji i jakości obsługi jednostek administracyjnych Uniwersytetu Jana Kochanowskiego w Kielcach ulokowanych poza wydziałem/filią