



RAPORT
dotyczący **OBSŁUGI ADMINISTRACYJNEJ**
z ogólnouczelnianych badań ankietowych
realizowanych w ramach *Wewnętrznego Systemu*
Zapewniania Jakości Kształcenia
w roku akademickim 2022/2023



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)	10
3. Podsumowanie.....	18
Załączniki.....	19
Załącznik nr 1 – Ankieta oceniająca obsługę administracyjną na wydziale/w filii (wzór).....	20
Załącznik nr 2 – Ankieta oceniająca obsługę administracyjną poza wydziałem/filią (wzór).....	21
Załącznik nr 3 – Spis wykresów.....	22

1. WSTĘP

1.1. Wprowadzenie

Zgodnie z polityką jakości kształcenia realizowaną na Uniwersytecie Jana Kochanowskiego w Kielcach (UJK) w roku akademickim 2022/2023 przeprowadzono kolejną już edycję badania dotyczącego obsługi administracyjnej na 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). Przedstawione wyniki są średnimi ocen uzyskanymi od uczestników poszczególnych wydziałów/filii (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).

W roku 2023 wyniki badania ankietowego są zaprezentowane ogólnie (w UJK), nie w podziale na wydziały, kierunki, formy i poziomy studiów. Wynika to z faktu, że w tym roku ankietyzację przeprowadzono w nowym systemie informatycznym i nie było możliwości rozdzielenia ich według podanych wyżej kryteriów.

Mimo wszystko wyniki te zostaną wykorzystane do doskonalenia kształcenia i warunków studiowania na naszej Uczelni. Przyczynią się do usprawnienia procesu obsługi administracyjnej oraz dostosowywaniu jej do zmieniających się oczekiwań respondentów. Poza zbiorczym zestawieniem osiągniętych wyników, przedstawiane zostaną również przykładowe 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 oceny wydane przez respondentów dotyczące 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 tego systemu (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 czy uczestników studiów podyplomowych jest zebranie informacji dotyczących: jakości procesu kształcenia i **obsługi administracyjnej**. Uzyskane wyniki ankiet mają służyć działaniom zmierzającym do poprawy i doskonalenia szeroko rozumianej jakości kształcenia w Uniwersytecie Jana Kochanowskiego w Kielcach.

W roku akademickim 2022/2023, w badaniu służącym ocenie obsługi administracyjnej w Uczelni, wykorzystano wzory ankiet, które stanowią załączniki do Zarządzenia Rektora Uniwersytetu Jana Kochanowskiego w Kielcach nr 143/2022. Mając na uwadze przede wszystkim rolę, jaką pełnią studenci i uczestnicy studiów podyplomowych w procesie ewaluacji, przyczyniając się do systematycznego podnoszenia jakości kształcenia na Uczelni, w roku akademickim 2022/2023 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 30 stycznia do 30 marca 2023 roku**. Planując termin ankietyzacji, wzięto pod uwagę terminy zajęć dydaktycznych i sesji egzaminacyjnych na 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 akademickiej, obejmującą ocenę obsługi administracyjnej na wydziale/w filii oraz ocenę obsługi administracyjnej poza wydziałem/filią, przeprowadzono elektronicznie, za pośrednictwem Wirtualnej Uczelni. W związku z tym, że ankietyzację przeprowadzono w nowym systemie informatycznym wszyscy jej uczestnicy, na adres e-mail, otrzymali instrukcję jak dotrzeć do ankiet. Była ona również zaprezentowana na głównej stronie internetowej Uczelni.

Wyniki ankiet były systematycznie gromadzone poprzez utworzoną w Uczelni Platformę Usług Informatycznych UJK, a ich prezentowanie w postaci zbiorczych zestawień, nie pozwoliło na identyfikację poszczególnych respondentów. Powyższy sposób realizacji badania zapewnił przeprowadzenie ich z poszanowaniem: dobrowolności udziału, 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 konta e-mail, a także studenckiego radia Fraszka. Własną akcją promocyjną wśród społeczności akademickiej prowadził także Samorząd Studencki UJK.

Opis oraz analiza ankiet i uzyskanych w nich odpowiedzi została przedstawiona w dalszej części raportu. W niniejszym opracowaniu nie uwzględniono analizy ankiet doktorantów, ponieważ zgodnie z zasadami funkcjonowania 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 143/2022 z dnia 27 grudnia 2022 roku; załącznik nr 1 do niniejszego raportu) składa się z 5 zamkniętych pytań. W ramach ankiety respondenci mogli ocenić:

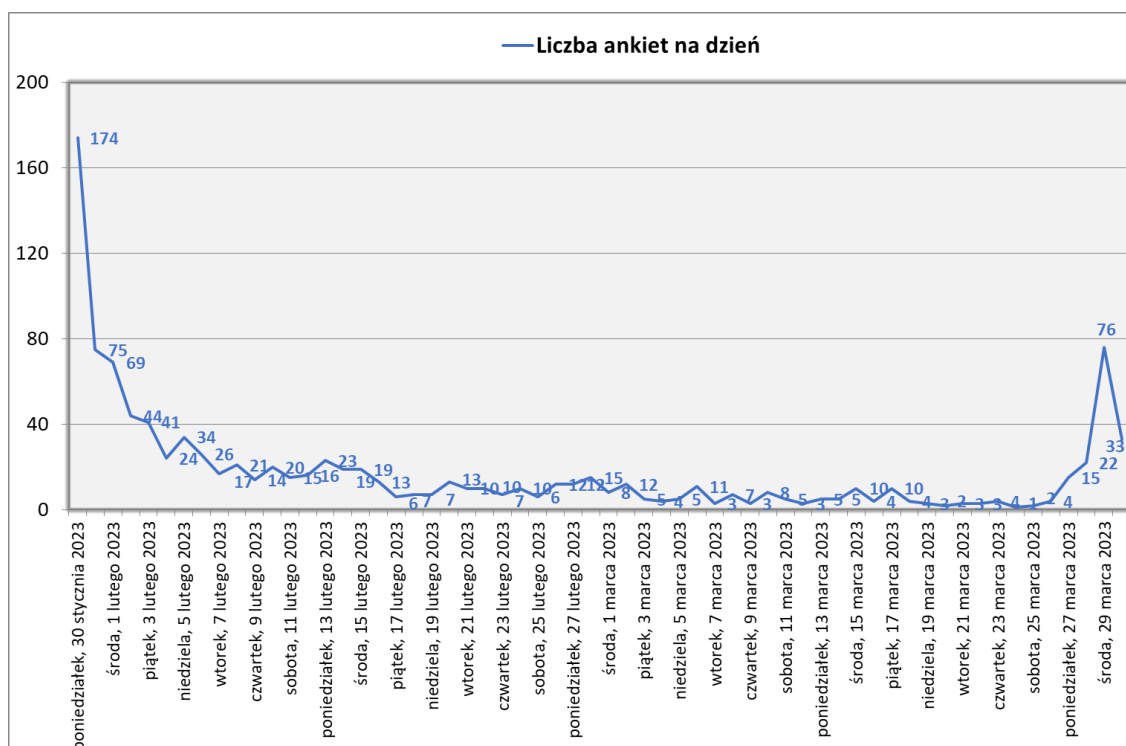
- obsługę administracyjną w zakresie planowania zajęć,
- obsługę dziekanatu w zakresie świadczeń dla studentów (stypendium socjalne, stypendium rektora),
- obsługę instytutu (lub innej jednostki poza dziekanatem) w zakresie spraw związanych z tokiem studiów,
- obsługę dziekanatu w zakresie spraw związanych z tokiem studiów,
- obsługę administracyjną w zakresie udzielania informacji studentom/uczestnikom studiów podyplomowych.

Skala ocen do ankiety obejmuje zakres od 2,00 (ocena negatywna) do 5,00 (ocena wyróżniająca), zgodnie z załącznikiem nr 8 do Zarządzenia Rektora nr 143/2022. Ponadto, formularz ankiety dla każdego z pytań przewidywał możliwość dodania komentarza w polu „Uwagi” do wystawionej oceny.

Ogółem w okresie ankietyzacji wzięło udział 1059 respondentów, oceniających administrację na wydziale/w filii, co stanowi 10,3% ogółu wszystkich studentów semestru zimowego (w ubiegłym roku akademickim 6,7% studentów semestru zimowego). W porównaniu do poprzedniej ankietyzacji frekwencja uczestnictwa w tym badaniu zwiększyła się

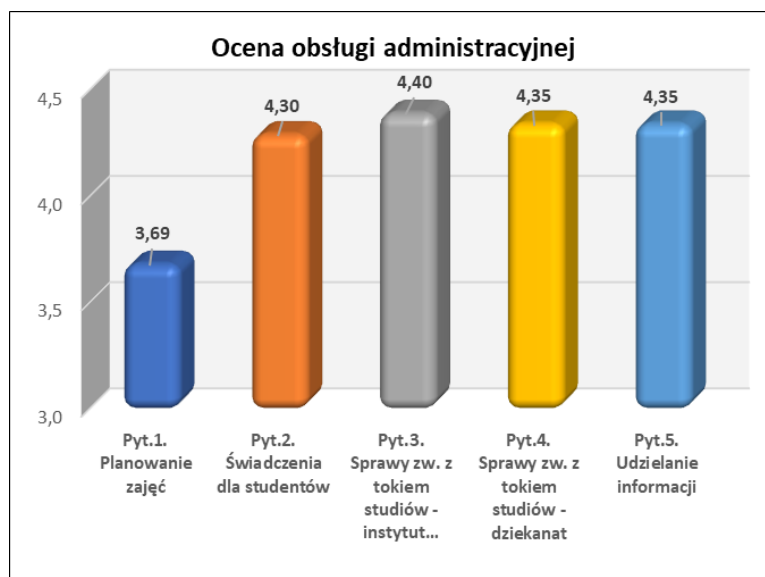
o 35%. Dla przypomnienia – w analizie tej ankiety nie uwzględniono odpowiedzi doktorantów, czyli nie analizowano oceny obsługi administracyjnej, funkcjonującej w ramach Szkoły Doktorskiej.

Opisując dynamikę uczestnictwa społeczności akademickiej w badaniu obsługi administracyjnej na wydziałach/w filiach należy podkreślić, że już w pierwszym jego dniu wzięło w nim udział dużo respondentów (16%), w zeszłym roku (12%). W połowie terminu ankietyzacji udało się zgromadzić już 74% wszystkich ankiet, w zeszłym roku (56%). Na tydzień przed końcem ankietyzacji uzyskano 86% ocen. Oznacza to, że w ostatnim tygodniu ankietyzacji respondenci wypełnili jeszcze 14% 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)

Obsługa administracyjna w Uniwersytecie Jana Kochanowskiego w Kielcach ogółem otrzymała ocenę **4,19**. W przypadku ocen dotyczących poszczególnych pytań z ankiety, najwyżej oceniona została obsługa instytutu (lub innej jednostki poza dziekanatem) w zakresie spraw związanych z tokiem studiów. Obsługa administracyjna w tym zakresie zyskała ocenę **4,40**. Podobnie, jak w poprzednich latach, najniżej oceniono obsługę administracyjną w zakresie planowania zajęć, która otrzymała notę **3,69**. Na poniższym wykresie przedstawione zostały średnie oceny obsługi administracyjnej w UJK, z podziałem na poszczególne pytania ankietowe (dla czytelności wykresu pytania zostały skrócone).



Wykres 2.1.2. Średnie oceny obsługi administracyjnej w UJK z uwzględnieniem poszczególnych pytań ankiety

W tym roku w ankietach pojawiło się 360 uwag. Odrzucono zapisy typu: „brak”, „brak uwag”, „nie ma żadnych uwag”, „-”, „”. Wśród zgłoszonych uwag przeważały negatywne zapisy (260 uwag negatywnych, 100 – pozytywnych). Przeanalizowano je i spośród nich wybrano kilka uwag powtarzających się lub znaczących dla tematu jakości kształcenia.

Najwięcej zapisów odnosiło się **do pytania nr 1 ankiety**, oceniającego obsługę administracyjną w zakresie planowania zajęć.

Wśród negatywnych uwag były np.:

- ✓ „Plan zajęć jest fatalny. Zbyt mało czasu pomiędzy zajęciami, które odbywają się po dwóch stronach miasta”.
- ✓ „Porażka. Człowiek zapisując się na studia DZIENNE nie ma zamiaru siedzieć do od 8 rano do 20 wieczorem na zajęciach. Plan ułożony jak gdyby były to studia wieczorowe. Każdy ma swoje dodatkowe obowiązki, np. pracę, a ten plan rozwala cały tydzień”.
- ✓ „Zajęcia do 8 do 19 to przesada”.
- ✓ „Nie uwzględniają w planowaniu, że zaocznicy w piątki pracują i muszą brać wolne aby być na zajęciach”.
- ✓ „Zajęcia usuwane 10 minut przed ich rozpoczęciem”.
- ✓ „Zajęcia w piątki na studiach zaocznych powinny się zaczynać najwcześniej od 16, gdyż studenci, którzy wybrali ten tok studiów pracują na tygodniu. Nie możliwością jest przyjechać na zajęcia, które zaczynają się o 14, gdy do 15 jest się w pracy”.
- ✓ „Plan nie uwzględnia faktu, że ludzie muszą jeść, pić i spać”.
- ✓ „Plan ulega ciągłym zmianom i nie można nic zaplanować. Zajęcia odbywają się na CM do np. 10.15, a następane zajęcia na ŚCO zaczynają się 10.15”.

Wśród pozytywnych uwag były np.:

- ✓ „Super! Bezproblemowo, plan na czas i wszystko tak jak powinno być!”.
- ✓ „Plan jest bardzo dobry brak większych okienek”.
- ✓ „Dział planowania zawsze stara się pomóc”.
- ✓ „W tym roku wyjątkowo plan zajęć pojawił się wcześniej niż zazwyczaj (a nie około 2 dni przed ich rozpoczęciem) i mam nadzieję, że już niedługo pojawi się również plan na kolejny semestr, bo to zawsze była największa zhora uczelni - plany na ostatnią chwilę, błędy na planach, ciągłe zmiany...”.
- ✓ „Planowanie zajęć to nie jest prosta rzecz, dlatego Paniom z działu Planowania należą się ogromne brawa za to, co robią! Bez Pań byłoby nam wszystkim ciężko!”.

Do pytania nr 2 ankiety, oceniającego obsługę dziekanatu w zakresie świadczeń dla studentów (stypendium socjalne, stypendium rektora), było nieznacznie więcej uwag pozytywnych, niż negatywnych (to jedyny taki przypadek).

Wśród pozytywnych uwag były np.:

- ✓ „Obsługa dziekanatów działa na najwyższym poziomie. Obsługa przebiega w przyjemnej atmosferze”.
- ✓ „Pani w dziekanacie od stypendium bardzo miła i życzliwa”.
- ✓ „W dziekanacie pracują bardzo miłe i uprzejme panie. Składanie wniosków zawsze trwa bez zarzutów i przeszkód”.

Wśród negatywnych uwag były np.:

- ✓ „Panie z dziekanatu mogłyby mieć większy szacunek dla studentów”.
- ✓ „Nie udzielono żadnych konkretnych informacji w problemie, a kiedy już w miarę udało się dojść do porozumienia, pani obiecała zadzwonić (kazała czekać na telefon) i olała temat. Liczę na lepszy kontakt w późniejszym czasie”.
- ✓ „Osoba odpowiedzialna za to mogłaby być zdecydowanie miłsza, a nie z wyrzutami odnosić się do studentów”.

Natomiast **do pytania nr 3 ankiety**, oceniającego obsługę instytutu (lub innej jednostki poza dziekanatem) w zakresie spraw związanych z tokiem studiów, była zbliżona ilość uwag negatywnych i pozytywnych.

Wśród negatywnych uwag były np.:

- ✓ „Brak szkoleń zakończonych certyfikatem dla studentów niestacjonarnych. Nierówne traktowanie stacjonarnych i niestacjonarnych. Porażka”.
- ✓ „Strona internetowa jest fatalna, nigdy nie mogę w niej nic znaleźć, niektóre strony są zamknięte lub wyświetla się komunikat, że nie istnieje. Większość rzeczy jest w plikach do pobrania i bardzo ciężko się do nich dostać”.
- ✓ „Uzyskanie jakichkolwiek pewnych informacji odnośnie praktyk wakacyjnych jest praktycznie niemożliwe. Po zapisach na praktyki z uczelni nagle okazuje się, że

prawdopodobnie szpital, który mieliśmy do wyboru nie przyjmie studentów o czym nie było mowy przed zapisami”.

Wśród pozytywnych uwag były np.:

- ✓ „Super, bardzo przyjemnie i sprawne załatwianie spraw”.
- ✓ „Uzyskałam potrzebne wyjaśnienia i wskazówki”.
- ✓ „Great response and services, but can be more friendly to the students”.

Nieco odmiennie oceniono obsługę dziekanatu w zakresie spraw związanych z tokiem studiów. **Do pytania nr 4 ankiety** więcej było uwag negatywnych.

Wśród negatywnych uwag były np.:

- ✓ „Panie pracują jak za karę, na każde pytanie odpowiadają z wyrzutem”.
- ✓ „Dramat, studenci nie mają nawet dostępu do sylabusu czy karty przedmiotu”.
- ✓ „Panie z dziekanatu mają wieczny problem we wszystkim, są opryskliwe i niezadowolone jak się je o coś prosi”.

Wśród pozytywnych uwag były np.:

- ✓ „Wszystko czego potrzebowałem, załatwiałem od ręki. Natomiast jeśli potrzebowałem informacji to ją uzyskiwałem”.
- ✓ „Panie z Dziekanatu pomogły w wielu sprawach, które miałam do załatwienia w tym semestrze. Szybkie odpowiedzi na maile, szybkie rozwiązywanie problemów”.
- ✓ „Zaświadczenia wydawane po niewielkim czasie oczekiwania. Informacje przekazywane w sposób zrozumiały i konkretny”.

W ostatnim pytaniu, oceniającym obsługę administracyjną w zakresie udzielania informacji studentom/uczestnikom studiów podyplomowych, pojawiło się dokładnie tyle samo ocen pozytywnych, co negatywnych. **Do pytania nr 5 ankiety** odnotowano np. następujące zapisy:

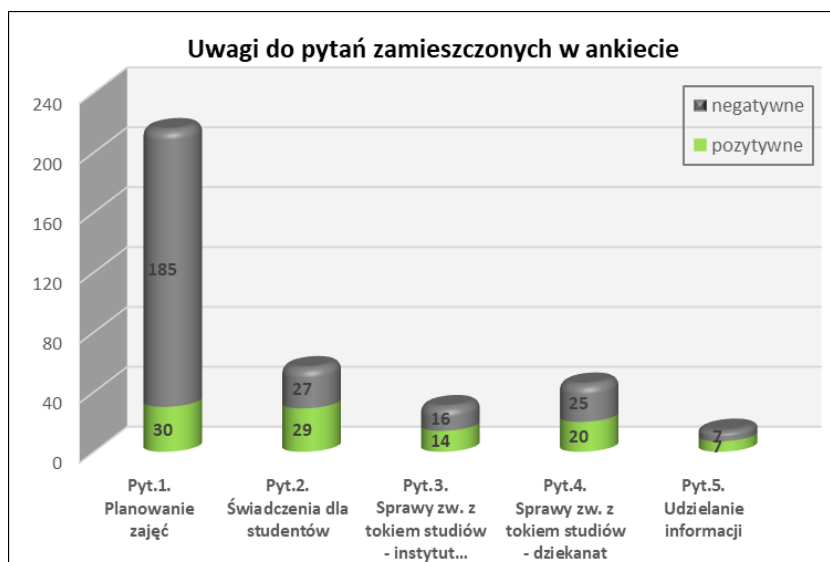
Wśród pozytywnych uwag były np.:

- ✓ „Pełen profesjonalizm”.
- ✓ „Bardzo dobrze. Wszystkie informacje można łatwo i rzetelnie uzyskać. Miła obsługa”.
- ✓ „Informacje dostarczane szybko i w sposób wystarczający”.

Wśród negatywnych uwag były np.:

- ✓ „Słaby przepływ informacji”.
- ✓ „Wielokrotnie studenci zadając pytania, zamiast dostania odpowiedzi, kierowani byli na stronę internetową, na której danych informacji nie było”.
- ✓ „Niektóre informacje były podawane z opóźnieniem, przykładem może być informacja o terminie oddawania obiegówek z ocenami z poszczególnych przedmiotów”.

Na poniższym wykresie przedstawiono liczby wszystkich wymienionych wyżej uwag, z podziałem na poszczególne pytania ankiety.



Wykres 2.1.3. Uwagi do obsługi administracyjnej w UJK z uwzględnieniem poszczególnych pytań ankiety

Warto zaznaczyć, że w wielu zamieszczonych uwagach respondenci zauważają pozytywne zmiany w obsłudze administracyjnej w Uniwersytecie Juana Kochanowskiego w Kielcach. Pisali np. „Lepiej niż rok temu”, „Planowanie zajęć było zdecydowanie lepsze niż w poprzednim roku akademickim, jednakże wciąż wymaga doskonalenia”, „W tym roku dużo lepiej niż w poprzednim”. Oznacza to, że ankieta spełnia swoją rolę, dała bowiem wytyczne dla opracowania rekomendacji, mających na celu podjęcie działań naprawczych w zakresie doskonalenia jakości kształcenia.

Podsumowanie wyników ankiety

- Ankieta oceniająca obsługę administracyjną na wydziale i w filii w tym badaniu ankietowym miała frekwencję na poziomie 10,3% ogółu studentów semestru zimowego roku akademickiego 2022/2023 (w ubiegłym roku – 6,7%).
- Ogólna ocena obsługi administracyjnej na wydziale i w filii w odniesieniu do całej Uczelni wyniosła **4,19** i jest nieznacznie niższa w porównaniu do oceny ubiegłorocznej – **4,34**.
- Analizując oceny obsługi administracyjnej respondentów pod kątem poszczególnych aspektów obsługi, ponownie najniżej oceniona została obsługa administracyjna w zakresie planowania zajęć (średnia ogólna ocena **3,69**, jedyna ocena poniżej 4,00), co oznacza, że w tej kwestii należy nadal przeprowadzać konieczne zmiany. Najwyżej oceniona została obsługa administracyjna w zakresie obsługi instytutu (lub innej jednostki poza dziekanatem) w zakresie spraw związanych z tokiem studiów (średnia ogólna ocena **4,40**).

- Biorący udział w badaniu respondenci udzielili **360 uwag** odnośnie obsługi administracyjnej. Szczególnie te negatywne staną się podstawą do sformułowania rekomendacji, mających przynieść poprawę w zakresie jakości kształcenia.
- Szczegółowe wyniki ankietyzacji, w tym uwagi studentów i uczestników studiów podyplomowych, przekazane zostały kierownikom dziekanatów poszczególnych jednostek wydziałowych oraz przewodniczącym Wydziałowych Komisji ds. Kształcenia (WKK) i Komisji ds. Kształcenia w Filii (KKF), 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 143/2022 z dnia 27 grudnia 2022 roku; załącznik nr 2 do niniejszego raportu) składa się z 9 zamkniętych pytań. W ramach ankiety studenci mogli ocenić organizację i jakość obsługi w jednostkach administracyjnych Uczelni:

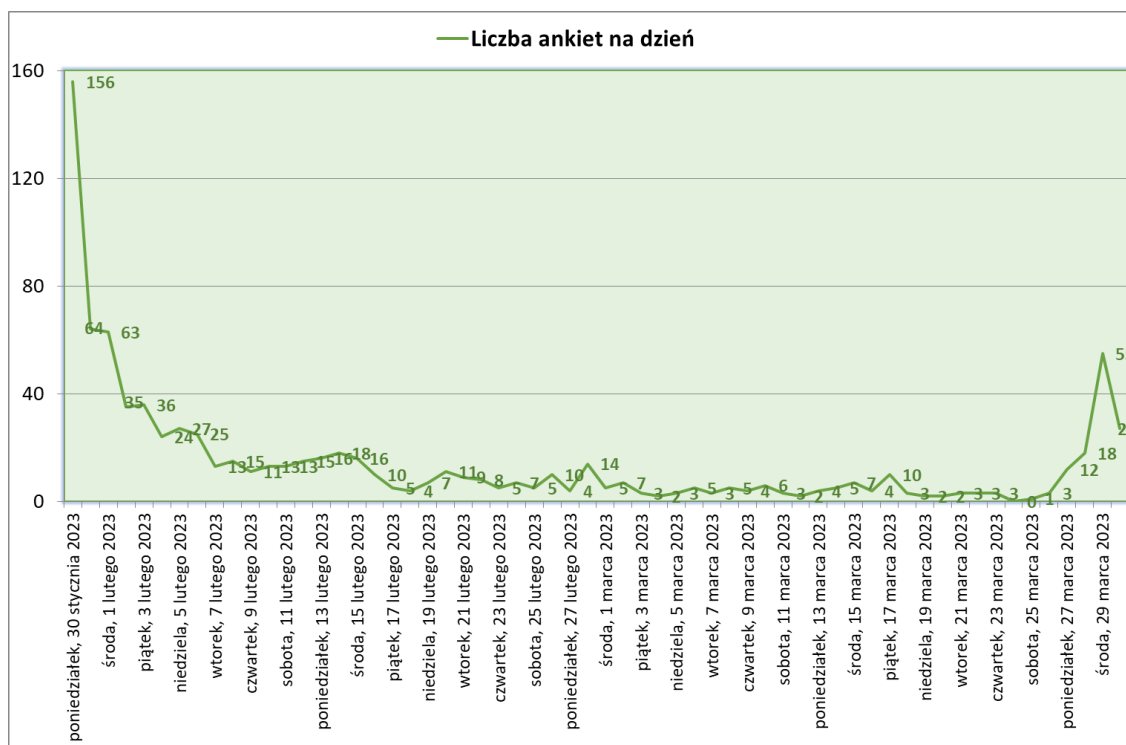
- Biblioteki Uniwersyteckiej w Kielcach lub biblioteki w filii UJK,
- Studium Języków Obcych w Kielcach lub w filii UJK,
- Uniwersyteckim Centrum Sportu w Kielcach lub Centrum Sportu w filii UJK,
- Domach studenta w Kielcach lub w filii UJK,
- Centrum Nauki i Kultury w Kielcach,
- Akademickim Biurze Karier w Kielcach,
- Centrum Wsparcia Osób z Niepełnosprawnościami w Kielcach,
- Centrum Edukacji Nauczycielskiej w Kielcach,
- Centrum Wsparcia Psychologicznego i Psychoedukacji w Kielcach.

Ankieta ta służyła ocenie obsługi administracyjnej w tych jednostkach, ale również popularyzacji i promocji ich funkcjonowania. Czasami dzięki umieszczeniu jednostek w ankiecie osoby ją wypełniające dowiadywały się, że dana jednostka funkcjonuje w UJK i oferuje jakąś pomoc lub wsparcie, jakieś usługi dydaktyczne...

Skala ocen do ankiety obejmuje zakres od 2,00 (ocena negatywna) do 5,00 (ocena wyróżniająca), zgodnie z załącznikiem nr 8 do Zarządzenia Rektora nr 143/2022 z dnia 27 grudnia 2022 roku. Ponadto, formularz ankiety dla każdego z pytań przewidywał możliwość dodania komentarza w polu „Uwagi” do wystawionej oceny.

Ogółem w okresie ankietyzacji wypełnionych zostało 869 ankiet, co stanowi 8,4% ogółu studentów semestru zimowego, zatem więcej (o 44%) niż w ubiegłym roku (wypełnionych ankiet było 490; 4,8% studentów semestru zimowego). Należy zaznaczyć, że również w tej ankiecie, 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. Już po pierwszym tygodniu badania wypełniono 47% ankiet, a do połowy jej terminu udało się zgromadzić aż 76% ankiet. Na tydzień przed końcem badania było już wypełnionych 87% ankiet, co oznacza, że w ostatnim tygodniu ankietyzacji respondenci wypełnili jeszcze 13% ankiet. Szczegółowy obraz uczestnictwa w tej ankiecie przedstawia poniższy wykres.



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

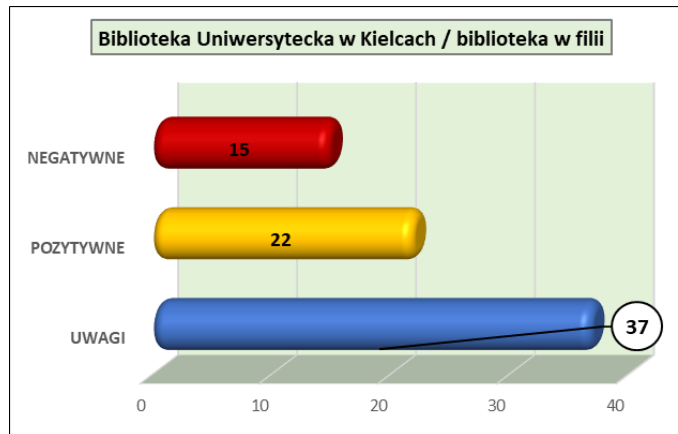
Ogólna ocena obsługi administracyjnej poza wydziałem i filią w całym Uniwersytecie Jana Kochanowskiego w Kielcach wyniosła **4,65**. Poniżej przedstawiona została analiza odpowiedzi na poszczególne pytania ankiety, tj. oceny jednostek administracyjnych w niej zawartych. Dodatkowo, ogólnie w ramach tej ankiety pojawiło się 85 zapisów w polu „Uwagi”, przy czym usunięto nic nie wnoszące zapisy typu: „Nie korzystam”, „Brak dodatkowych uwag”, „Nie odwiedzam”. Najwięcej spostrzeżeń pojawiło się przy ocenie Biblioteki Uniwersyteckiej w Kielcach lub biblioteki w filii UJK, a najmniej – przy ocenie Centrum Nauki i Kultury w Kielcach oraz Centrum Wsparcia Psychologicznego i Psychoedukacji w Kielcach. Ilość tych uwag nie ma jednak związku z uzyskaną przez daną jednostkę administracyjną oceną. W celu szerszego odbioru wyników tej ankiety na końcu przedstawiono najczęściej pojawiające się w ankiecie pozytywne i negatywne uwagi i komentarze respondentów.

Poniżej przedstawione zostały wyniki analizy tego badania ankietowego. I tak:

Pytanie 1

Jak oceniasz organizację i jakość obsługi w Bibliotece Uniwersyteckiej w Kielcach / bibliotece w filii UJK?

Biblioteka Uniwersytecka w Kielcach / biblioteka w filii UJK uzyskała na Uczelni ogólną średnią ocenę **4,70**. Jeżeli przeanalizujemy uwagi, jakie pojawiły się przy ocenie tej jednostki to więcej było pozytywnych zapisów. Szczegółowe dane w tym zakresie zostały przedstawione na poniższym wykresie.

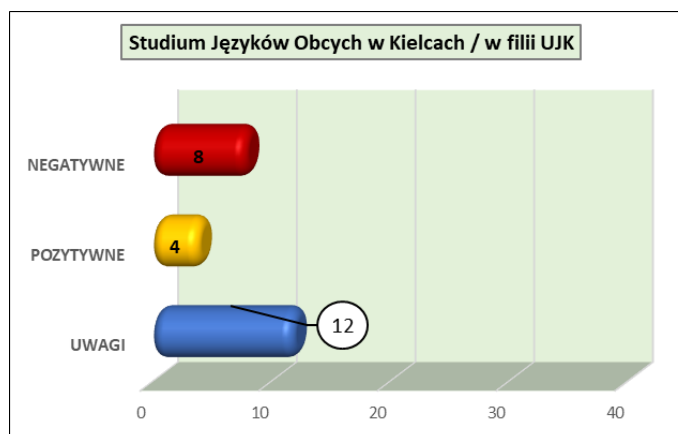


Wykres 2.2.2. Zestawienie uwag w Bibliotece Uniwersyteckiej w Kielcach / bibliotece w filii (z podziałem na uwagi pozytywne i negatywne)

Pytanie 2

Jak oceniasz organizację i jakość obsługi w Studium Języków Obcych w Kielcach lub w filii UJK?

W przypadku Studium Języków Obcych w Kielcach lub w filii UJK ogólną średnią oceną (na całej Uczelni) wyniosła **4,62**. Biorąc w rachubę uwagi, jakie pojawiły się przy tym pytaniu to więcej było negatywnych zapisów. Szczegółowe dane w tym zakresie zostały przedstawione na poniższym wykresie.

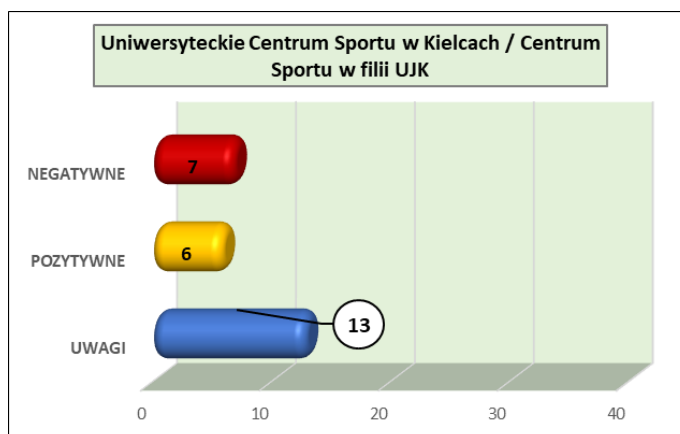


Wykres 2.2.3. Zestawienie uwag w Studium Języków Obcych w Kielcach / w filii UJK (z podziałem na uwagi pozytywne i negatywne)

Pytanie 3

Jak oceniasz organizację i jakość obsługi w Uniwersyteckim Centrum Sportu w Kielcach lub Centrum Sportu w filii UJK?

Uniwersyteckie Centrum Sportu w Kielcach lub Centrum Sportu w filii UJK uzyskało na Uczelni ogólną średnią ocenę **4,65**. Analizując uwagi, jakie pojawiły się przy ocenie tej jednostki to nieznacznie więcej było pozytywnych zapisów. Szczegółowe dane w tym zakresie zostały przedstawione na wykresie nr 2.2.4.

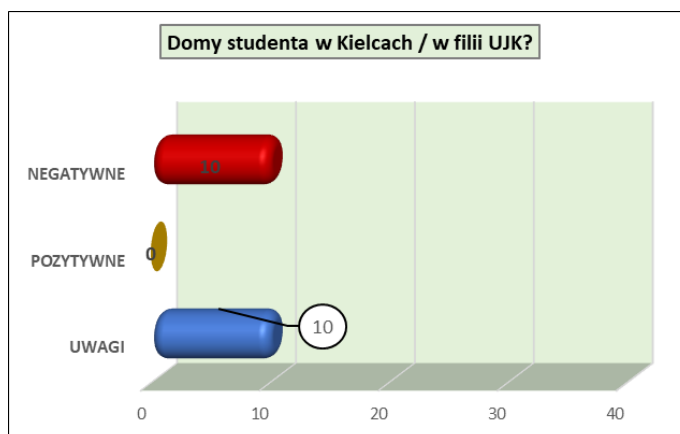


Wykres 2.2.4. Zestawienie uwag w Uniwersyteckim Centrum Sportu w Kielcach / w Centrum Sportu filii UJK (z podziałem na uwagi pozytywne i negatywne)

Pytanie 4

Jak oceniasz organizację i jakość obsługi w domach studenta w Kielcach lub w filii UJK?

Domy studenta w Kielcach lub w filii UJK uzyskały na Uczelni ogólną średnią ocenę **4,39**. Kolejny już raz to najniższa średnia ocena ze wszystkich ankietowanych jednostek administracyjnych w UJK. Analizując uwagi, jakie pojawiły się przy tym pytaniu to trzeba zaznaczyć, że pojawiły się tylko negatywne zapisy. Szczegółowe dane w tym zakresie zostały przedstawione na poniższym wykresie.

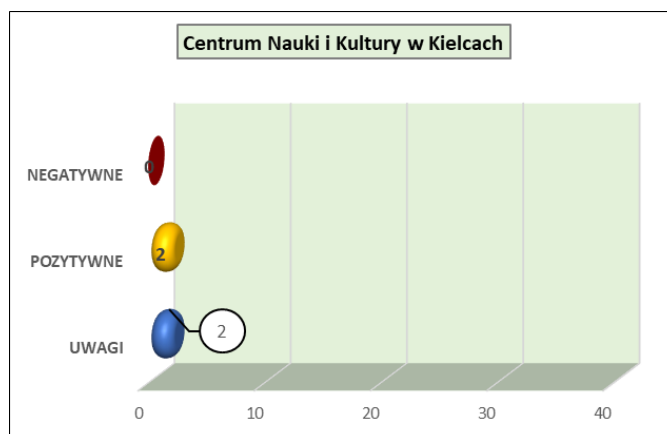


Wykres 2.2.5. Zestawienie uwag w domach studenta w Kielcach lub w filii UJK (z podziałem na uwagi pozytywne i negatywne)

Pytanie 5

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

Centrum Nauki i Kultury w Kielcach na poziomie całej Uczelni uzyskało na Uczelni ogólną średnią ocenę **4,76** i jest to jednocześnie najwyższa ocena ze wszystkich ankietowanych jednostek administracyjnych, tak samo jak w zeszłym roku. Uwagi, jakie pojawiły się przy tej jednostce to jedynie pozytywne zapisy, tylko dwa. Szczegółowe dane o liczbie uwag do obsługi administracyjnej w Centrum Nauki i Kultury w Kielcach zostały przedstawione na wykresie nr 2.2.6.

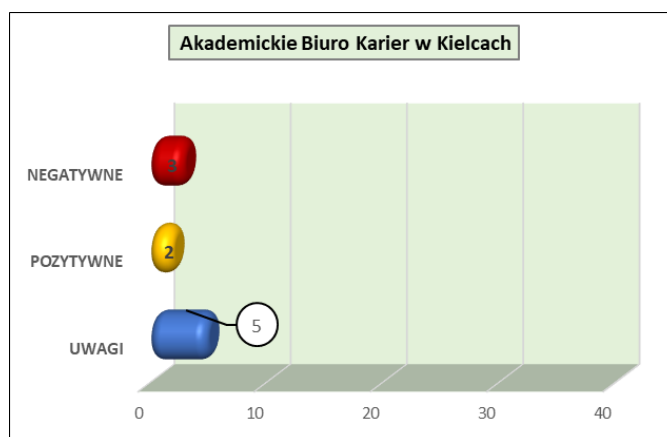


Wykres 2.2.6. Zestawienie uwag w Centrum Nauki i Kultury w Kielcach (z podziałem na uwagi pozytywne i negatywne)

Pytanie 6

Jak oceniasz organizację i jakość obsługi w Akademickim Biurze Karier w Kielcach?

Akademickie Biuro Karier w Kielcach uzyskało na Uczelni ogólną średnią ocenę **4,67**. Jeżeli weźmiemy w rachubę uwagi, jakie pojawiły się przy tym pytaniu to pozytywnych zapisów było dwa, a negatywnych – trzy. Szczegółowe dane w tym zakresie zostały przedstawione na poniższym wykresie.

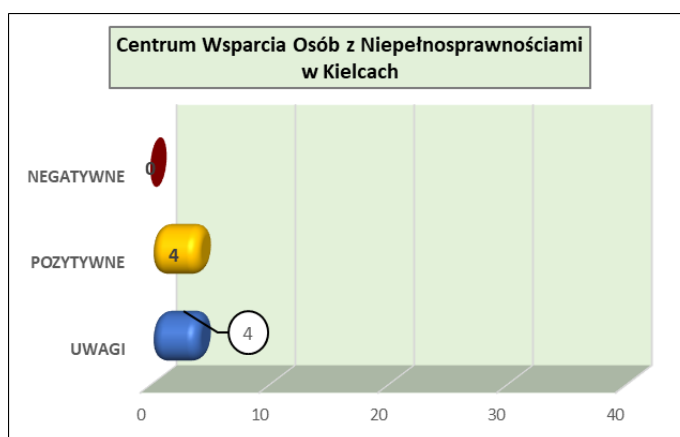


Wykres 2.2.7. Zestawienie uwag w Akademickim Biurze Karier w Kielcach (z podziałem na uwagi pozytywne i negatywne)

Pytanie 7

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

W przypadku tego Centrum ogólna średnia ocena wyniosła **4,67** (na całej Uczelni). Uwagi, jakie pojawiły się przy ocenie Centrum Wsparcia Osób z Niepełnosprawnościami w Kielcach były tylko pozytywne. Szczegółowe dane w tym zakresie zostały przedstawione na wykresie nr 2.2.8.



Wykres 2.2.8. Zestawienie uwag w Centrum Wsparcia Osób z Niepełnosprawnościami w Kielcach (z podziałem na uwagi pozytywne i negatywne)

Pytanie 8

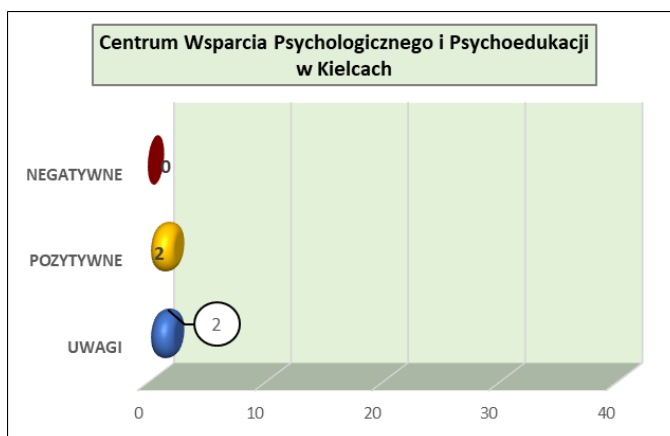
Jak oceniasz organizację i jakość obsługi w Centrum Edukacji Nauczycielskiej w Kielcach?

W przypadku tej jednostki administracyjnej, ocenianej w tej ankiecie po raz drugi, ogólna średnia ocena w Uczelni wyniosła **4,66**. Przy jej ocenie nie było żadnych uwag.

Pytanie 9

Jak oceniasz organizację i jakość obsługi w Centrum Wsparcia Psychologicznego i Psychoedukacji w Kielcach?

W przypadku Centrum Wsparcia Psychologicznego i Psychoedukacji w Kielcach, ocenianego po raz pierwszy, ogólna średnia ocena na Uczelni wyniosła **4,64**. Analizując uwagi, jakie pojawiły się przy ocenie tej jednostce, należy stwierdzić, że pojawiły się przy niej tylko dwa zapisy, pozytywne. Szczegółowe dane w tym zakresie zostały przedstawione na wykresie nr 2.2.9.



Wykres 2.2.9. Zestawienie uwag w Centrum Wsparcia Psychologicznego i Psychoedukacji w Kielcach (z podziałem na uwagi pozytywne i negatywne)

Jak wspomniano wcześniej analizie poddano również uwagi, które w tej ankiecie wyjawili respondenci. Badanie bowiem miało służyć ocenie ankietowanych jednostek, ale także zdobyciu opinii na ich temat. Uwagi zostały rozesłane do kierowników/dyrektorów tych jednostek i w nich dokonano ich analizy oraz opracowania kroków zaradczych.

Spośród uwag respondentów wybrano kilka powtarzających się lub znaczących dla tematu jakości kształcenia.

Wśród pozytywnych uwag były np.:

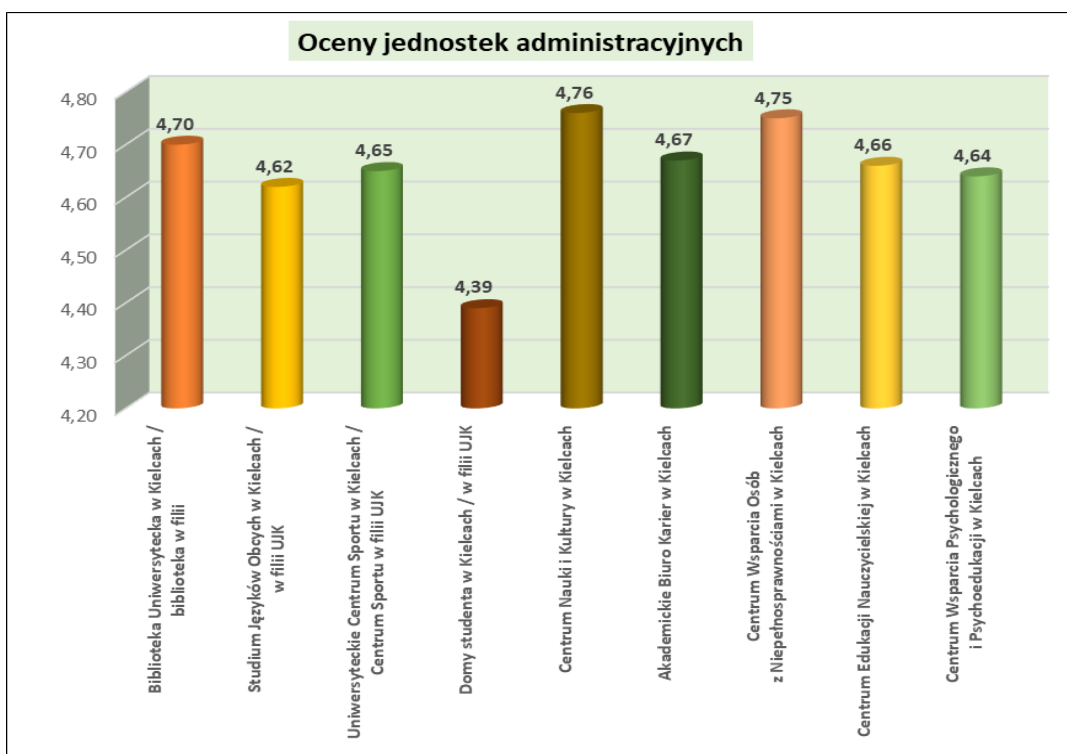
- ✓ „Bardzo fajne miejsce ułatwiające rozwój”.
- ✓ „Organizacja jest przyjazna, a obsługa bardzo kompetentna, miła i pomocna”.
- ✓ „Bardzo miłe osoby pracujące. Chętnie pomagają i udzielają odpowiedzi na pytania”.
- ✓ „No open access for the students of UJK for any hour is quite difficult for those who spend most of the hours of studying at the other campus”.
- ✓ „Pracujące tam osoby przykładają dużą wagę do wykonywanych obowiązków, pomimo utrudnień związanych z zapleczem finansowo-kadrowym”.
- ✓ „Super działalność, bardzo dużo inicjatyw, w których każdy student znajdzie coś dla siebie”.

Wśród negatywnych uwag były np.:

- ✓ „Zajęcia powinny być realizowane na właściwym wydziale studenta”.
- ✓ „Brak kontaktu po wysłaniu wiadomości e-mail”.
- ✓ „Student wypełnił dokumenty i miał czekać na odpowiedź. Nie doczekał się.”
- ✓ „Niektórzy prowadzący mają negatywny stosunek do studentów odrabiających zajęcia ... Czasem nawet komentują to w niestosowny/niekulturalny sposób”.
- ✓ „Nietrzymanie się terminów”.
- ✓ „Pracownicy są bardzo nieprzychylnie nastawieni do studentów, zwłaszcza panie pracujące w dziale ... bardzo niechętnie udzielają informacji a przy tym student musi wysłuchiwać całej serii uszczypliwych komentarzy na swój temat”.

Podsumowanie wyników ankiety

- Ankieta *oceniająca obsługę administracyjną poza wydziałem/filią* miała niższą frekwencję niż ankieta *oceniająca obsługę administracyjną na wydziale/w filii*. Wyniosła ona 8,4% ogółu studentów semestru zimowego roku akademickiego 2022/2023.
- Ogólna ocena obsługi administracyjnej poza wydziałem i filią wyniosła **4,65** i jest bardzo zbliżona do uzyskanej w zeszłym roku (4,62 w roku akademickim 2021/2022) i poprzednich latach. Dane te można uznać za porównywalne, ponieważ zakres oceny, tj. pytań ankietowych, z lat poprzednich prawie pokrywa się z obecnie stosowanym wzorem (poddano ocenie jeszcze jedną jednostkę, tj. *Centrum Wsparcia Psychologicznego i Psychoedukacji w Kielcach* – pytanie 9 ankiety).
- Tylko jedna jednostka została oceniona poniżej oceny ogólnej (domy studenta w Kielcach lub w filii UJK), tj. w zdecydowanej większości badane jednostki administracyjne naszej Uczelni, zgodnie z przyjętą skalą ocen do ankiet, uzyskały oceny wyróżniające.
- W roku akademickim 2022/2023 wśród wszystkich ocenianych jednostek najwyższą ocenę (4,76) uzyskało Centrum Nauki i Kultury w Kielcach, natomiast najniżej zostały ocenione domy studenta w Kielcach lub w filii UJK, które otrzymały ocenę 4,39.
- 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

2. Podsumowanie

W Uniwersytecie Jana Kochanowskiego w Kielcach badania ankietowe oceniające obsługę administracyjną rozpoczęły się w dniu 30 stycznia, a zakończyły się 30 marca 2023 roku. Planując termin ankietyzacji w roku akademickim 2022/2023, wzięto pod uwagę terminy zajęć dydaktycznych i zimowej sesji egzaminacyjnej na Uczelni.

Frekwencja uczestnictwa w tym badaniu zwiększyła się o 35% (w badaniu oceniającym obsługę administracyjną na wydziale/w filii UJK) i o 44% (w badaniu oceniającym obsługę administracyjną poza wydziałem/filią UJK).

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. Ogólne wyniki oceny obsługi administracyjnej w perspektywie całej Uczelni, zgodne z przyjętą skalą ocen, są wyłącznie „dobre” (w jednym przypadku) i „wyróżniające” (w pozostałych przypadkach).

W całym badaniu ważne są udzielone oceny, jak i wszystkie uwagi uczestników badania, w nich bowiem odnaleźć można kwestie wymagające poprawy. Ogólnie ocena obsługi administracyjnej na wydziałach i w filiach Uniwersytetu nie odbiega znacząco od wyników z poprzednich edycji badań. Należy też podkreślić, że to choć niepozorne, jest to niezwykle ważne badanie ankietowe, gdyż pozwala na określenie mocnych i słabych stron Uczelni z punktu widzenia jego respondentów.

Załączniki

ANKIETA
Ocena obsługi administracyjnej
na wydziale / w filii

WZÓR

Szanowni Państwo,
serdecznie zapraszamy do wypełnienia ankiety oceniającej obsługę administracyjną na wydziale / w filii naszej Uczelni. Jej wyniki i uwagi zostaną wykorzystane do oceny funkcjonowania (i możliwości jej poprawy) jednostek wydziałowych w zakresie obsługi studentów i uczestników studiów podyplomowych przez pracowników administracji (niebędących nauczycielami akademickimi).

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

*Miejsca zacięniowane (w tym metryczka i skala ocen) występują tylko w wersji papierowej ankiety.
 W wersji elektronicznej ankiety dane z metryczki są zaciągane z systemu*

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, stypendium rektora)?						
3. Jak oceniasz obsługę instytutu (lub innej jednostki poza dziekanatem) w zakresie spraw związanych z tokiem studiów?						
4. Jak oceniasz obsługę dziekanatu w zakresie spraw związanych z tokiem studiów?						
5. Jak oceniasz obsługę administracyjną w zakresie udzielania informacji studentom/uczestnikom studiów podyplomowych?						

Dziękujemy za wypełnienie ankiety!

* niepotrzebne usunąć/skreślić

Załącznik nr 3 do zarządzenia nr 143/2022

ANKIETA
Ocena obsługi administracyjnej
poza wydziałem/filią

WZÓR

Szanowni Państwo,
serdecznie zapraszamy do wypełnienia ankiety oceniającej obsługę administracyjną poza wydziałem / filią naszej Uczelni. Jej wyniki i uwagi zostaną wykorzystane do oceny funkcjonowania (i możliwości jej poprawy) jednostek międzywydziałowych w zakresie obsługi studentów i uczestników studiów podyplomowych przez pracowników administracji (niebędących nauczycielami akademickimi).

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

*Miejsca zaciemnione (w tym metryczka i skala ocen) występują tylko w wersji papierowej ankiety.
W wersji elektronicznej ankiety dane z metryczki są zaciągane z systemu.*

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 w Kielcach / biblioteki w filii UJK?						
2. Jak oceniasz organizację i jakość obsługi w Studium Języków Obcych w Kielcach / w filii UJK?						
3. Jak oceniasz organizację i jakość obsługi w Uniwersyteckim Centrum Sportu w Kielcach / Centrum Sportu w filii UJK?						
4. Jak oceniasz organizację i jakość obsługi w domach studenta w Kielcach / w filii UJK?						
5. Jak oceniasz organizację i jakość obsługi w Centrum Nauki i Kultury w Kielcach?						
6. Jak oceniasz organizację i jakość obsługi w Akademickim Biurze Karier w Kielcach?						
7. Jak oceniasz organizację i jakość obsługi w Centrum Wsparcia Osób z Niepełnosprawnościami w Kielcach?						
8. Jak oceniasz organizację i jakość obsługi w Centrum Edukacji Nauczycielskiej w Kielcach?						
9. Jak oceniasz organizację i jakość obsługi w Centrum Wsparcia Psychologicznego i Psychoedukacji w Kielcach?						

Dziękujemy za wypełnienie ankiety!

* niepotrzebne usunąć/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 w UJK z uwzględnieniem poszczególnych pytań ankiety

Wykres 2.1.3. Uwagi do obsługi administracyjnej w UJK z uwzględnieniem poszczególnych pytań ankiety

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. Zestawienie uwag w Bibliotece Uniwersyteckiej w Kielcach / bibliotece w filii (z podziałem na uwagi pozytywne i negatywne)

Wykres 2.2.3. Zestawienie uwag w Studium Języków Obcych w Kielcach / w filii UJK (z podziałem na uwagi pozytywne i negatywne)

Wykres 2.2.4. Zestawienie uwag w Uniwersyteckim Centrum Sportu w Kielcach / w Centrum Sportu filii UJK (z podziałem na uwagi pozytywne i negatywne)

Wykres 2.2.5. Zestawienie uwag w domach studenta w Kielcach lub w filii UJK (z podziałem na uwagi pozytywne i negatywne)

Wykres 2.2.6. Zestawienie uwag w Centrum Nauki i Kultury w Kielcach (z podziałem na uwagi pozytywne i negatywne)

Wykres 2.2.7. Zestawienie uwag w Akademickim Biurze Karier w Kielcach (z podziałem na uwagi pozytywne i negatywne)

Wykres 2.2.8. Zestawienie uwag w Centrum Wsparcia Osób z Niepełnosprawnościami w Kielcach (z podziałem na uwagi pozytywne i negatywne)

Wykres 2.2.9. Zestawienie uwag w Centrum Wsparcia Psychologicznego i Psychoedukacji w Kielcach (z podziałem na uwagi pozytywne i negatywne)

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