

Raport końcowy z ogólnouniwersyteckich badań ankietowych
oceniających obsługę administracyjną (na wydziale i poza wydziałem)
za rok akademicki 2015/2016

Wprowadzenie

W roku akademickim 2015/2016 zgodnie z *Procedurą ogólnouniwersyteckich badań ankietowych* (WSZJK-U/8), przeprowadzone zostało badanie, mające na celu uzyskanie informacji nt. jakości obsługi administracyjnej. Trzecia edycja badania objęła jej ocenę zarówno na poszczególnych wydziałach, jak i w innych jednostkach Uczelni (dwie poprzednie edycje obejmowały ocenę pracy wyłącznie w dziekanatach). Swoje opinie wyrażali studenci, doktoranci i słuchacze studiów podyplomowych. Badanie ankietowe, zgodnie z procedurą, zostało przeprowadzone w semestrze zimowym. Badaniem, przeprowadzonym w formie elektronicznej poprzez Wirtualną Uczelnię, zostali objęci wszyscy pracownicy administracyjni Uczelni, obsługujący ankietowanych.

Badanie zostało przeprowadzone z zapewnieniem pełnej poufności i dobrowolności. Koordynator badań ankietowych monitorował postęp badań ankietowych w porozumieniu z Pełnomocnikiem Rektora ds. Zapewniania Jakości Kształcenia. W celu zwiększenia w nim frekwencji w badaniu ankietowym na każdym wydziale przeprowadzono kampanie promujące udział w ankietyzacji. Dodatkowo na stronach internetowych Uczelni, a także po zalogowaniu się do Wirtualnej Uczelni zamieszczono komunikaty przypominające o uruchomionym procesie ankietyzacji, zachęcające do wzięcia w niej udziału. Badanie przeprowadzono w okresie od 10 lutego do 10 marca 2016 r.

Po zakończeniu badania wyniki zostały przekazane do analizy na wydziały. Wnioski z ankietyzacji oraz planowane działania naprawcze będą przedmiotem spotkania z kierownikami dziekanatów, które odbędzie się w pierwszym semestrze roku akademickiego 2016/2017.

Ogółem w badaniu oceniającym obsługę administracyjną na wydziale i poza nim uczestniczyło odpowiednio 1 722 i 1358 studentów studiów stacjonarnych i niestacjonarnych, doktorantów i słuchaczy studiów podyplomowych. Oznacza to, że udział studentów w badaniu był niższy w porównaniu z rokiem ubiegłym.

Metodologia badania

W badaniu zastosowano kwestionariusze ankiety, które stanowią załączniki nr 3 i 4 do zarządzenia Nr 5/2016 Rektora UJK z dnia 5 lutego 2016 r. w *sprawie wprowadzenia wzorów ankiet wykorzystywanych w ogólnouniwersyteckich badaniach ankietowych nt. jakości procesu kształcenia i obsługi studentów, doktorantów i słuchaczy studiów podyplomowych* (oraz załączniki nr 3 i 4 do *Procedury ogólnouniwersyteckich badań ankietowych* (WSZJK-U/8, Wer. 03/2016). Pytania w nich zawarte pozwoliły na ocenę obsługi administracyjnej na wydziale i poza wydziałem.

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

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

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

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

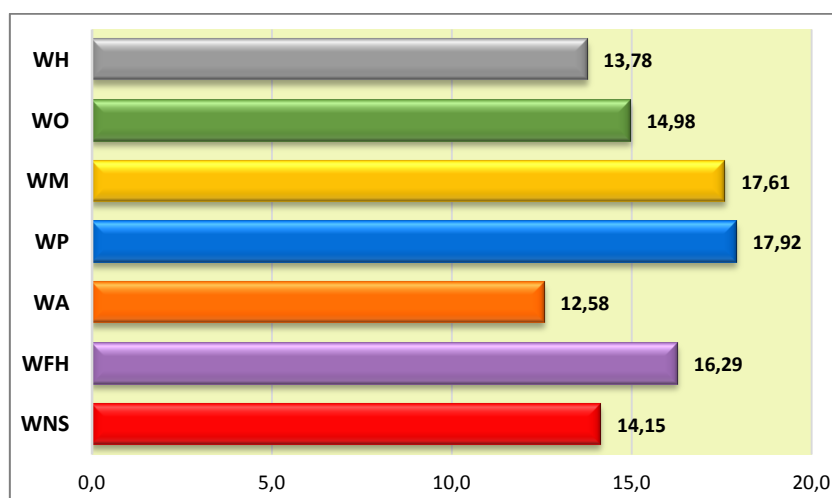
Analiza wyników ankiety

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

Zastosowane zostały następujące symbole wydziałów i pozostałych jednostek:

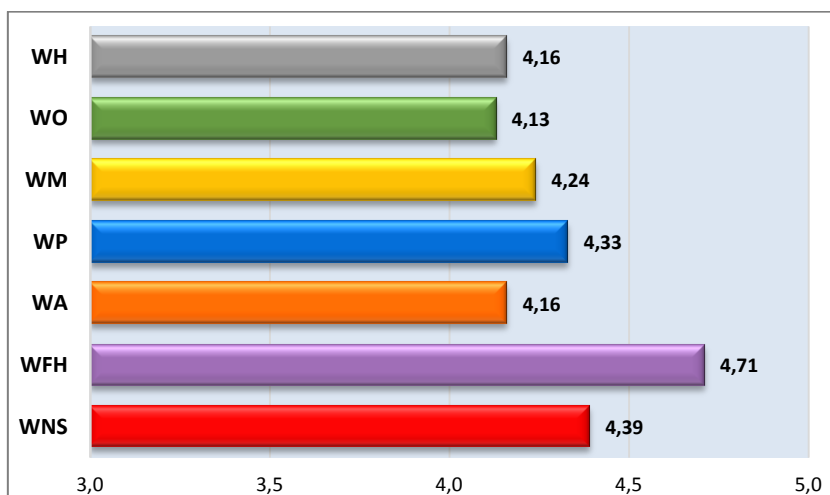
WH	Wydział Humanistyczny	BU	Biblioteka Uniwersytecka
WO	Wydział Lekarski i Nauk o Zdrowiu	SJO	Studium Języków Obcych
WM	Wydział Matematyczno-Przyrodniczy	SWFiS	Studium Wychowania Fizycznego i Sportu
WP	Wydział Pedagogiczny i Artystyczny	AKAD	akademik
WA	Wydział Prawa, Administracji i Zarządzania	ONiKS	Ośrodek Nauki i Kultury Studenckiej
WFH	Wydział Filologiczno-Historyczny	ABK	Akademickie Biuro Karier
WNS	Wydział Nauk Społecznych	UCWiR	Uczelniane Centrum Wsparcia i Rehabilitacji

Procentowy udział studentów i słuchaczy z poszczególnych wydziałów w badaniu, oceniającym obsługę administracyjną na wydziale wyniósł 15,33%, a poza wydziałem 12,44%. Największy odsetek oceniających obsługę administracyjną na wydziale stanowili respondenci z Wydziału Pedagogicznego i Artystycznego oraz Matematyczno-Przyrodniczego, najmniejszy – Wydziału Prawa, Administracji i Zarządzania (ryc. 1). Zbliżony rozkład udziału ankietowanych na poszczególnych wydziałach odnotowano wśród ankietowanych oceniających obsługę administracyjną poza wydziałem.



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

Średnia ocena ogólna obsługi administracyjnej na wydziale wyniosła 4,30, na poszczególnych wydziałach wahała się od 4,71 do 4,13. Najwyższą ocenę wystawili ankietowani z Wydziału Filologiczno-Historycznego, najniższą – z Wydziału Lekarskiego i Nauk o Zdrowiu (ryc. 2). Średnia ocena ogólna obsługi administracyjnej poza wydziałem, wystawiona przez respondentów ze wszystkich wydziałów, była jeszcze wyższa – wyniosła 4,51. Rozpiętość ocen w tej kategorii wahała się od 5,00 do 3,40. Należy zauważyć, że obie te oceny były znacznie wyższe w porównaniu z ocenami uzyskiwanymi w poprzednich edycjach badań ankietowych, choć ze względu na zakres oceny, nie do końca oceny te są porównywalne.

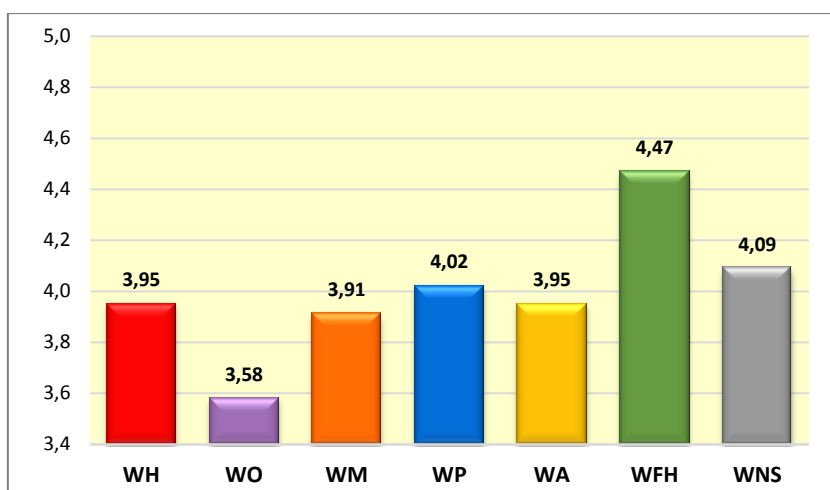


Ryc. 2. Średnia ocena ogólna obsługi administracyjnej (na wydziale) uzyskana na poszczególnych wydziałach

Oceny wystawione przez studentów i słuchaczy, będące odpowiedziami na poszczególne pytania ankiety, zaprezentowano na rycinach 3-8. Dane te nie uwzględniają typów (pierwszy, drugi, trzeci stopień i studia podyplomowe), form (stacjonarne i niestacjonarne) oraz kierunków studiów. Uwzględniają natomiast łączną liczbę studentów i słuchaczy z poszczególnych wydziałów, którzy uczestniczyli w badaniu. Na wszystkie poniższe pytania ankiety najliczniej udzielili odpowiedzi ankietowani z Wydziału Prawa, Administracji i Zarządzania, najmniej respondentów odpowiedziało na nie na Wydziale Filologiczno-Historycznym.

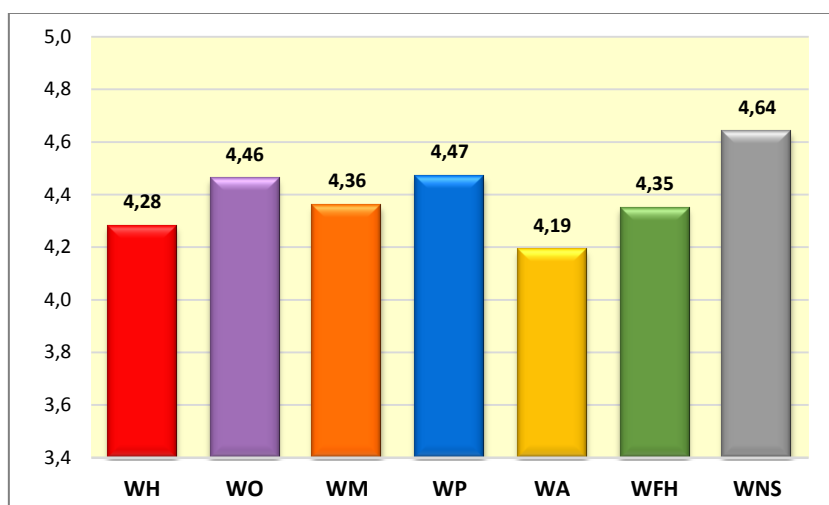
Ocena obsługi administracyjnej na wydziale

Pierwsze pytanie dotyczyło oceny planowania zajęć. Najwyższą tę kategorię ocenili ankietowani z Wydziału Filologiczno-Historycznego, najniżej – z Wydziału Lekarskiego i Nauk o Zdrowiu (ryc. 3).



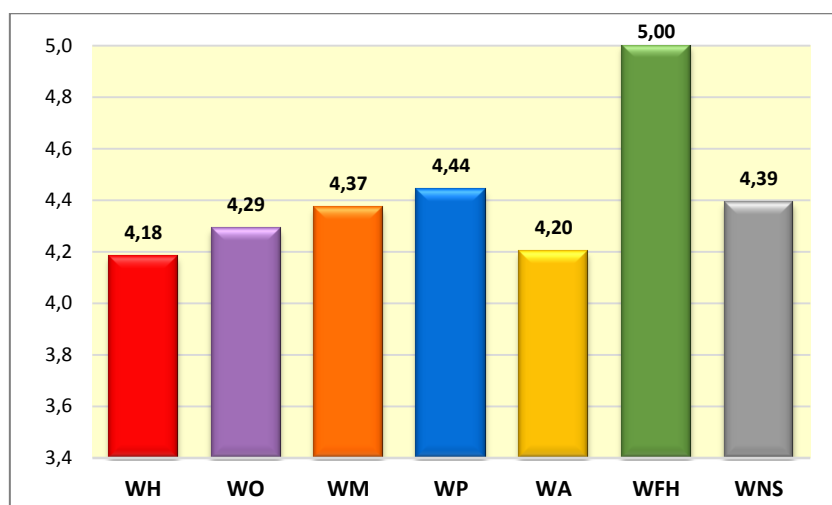
Ryc. 3. Ocena planowania zajęć na wydziale

Następne pytanie oceniało obsługę w zakresie spraw socjalno-bytowych (stypendia itp.). Ten element obsługi administracyjnej najwyżej oceniono na Wydziale Nauk Społecznych, a najniżej – na Wydziale Prawa, Administracji i Zarządzania (ryc. 4).



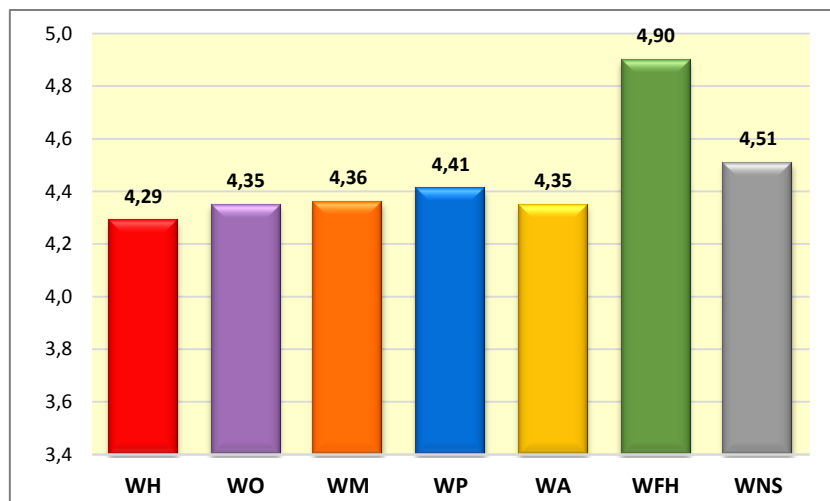
Ryc. 4. Ocena obsługi w zakresie spraw socjalno-bytowych na wydziale

Kolejne pytanie służyło ocenie obsługi w zakresie spraw związanych z tokiem studiów – w dziekanacie. Najwyższą ocenę w tej kategorii otrzymał Wydział Filologiczno-Historyczny (ocena 5,0), a najniższą Wydział Prawa, Administracji i Zarządzania (ryc. 5).



Ryc. 5. Ocena obsługi w zakresie spraw związanych z tokiem studiów – w dziekanacie (na wydziale)

Ocenę czy studenci są zadowoleni z obsługi w zakresie spraw związanych z tokiem studiów – w instytucie/katedrze uzyskano na podstawie odpowiedzi na ostatnie pytanie ankiety. Ten zakres obsługi administracyjnej ponownie najwyżej oceniono na Wydziale Filologiczno-Historycznym, najniżej – na Wydziale Humanistycznym. Zwraca uwagę zbliżona ocena tej kategorii na większości wydziałów (ryc. 6).



Ryc. 6. Ocena obsługi w zakresie spraw związanych z tokiem studiów – w instytucie/katedrze (na wydziale)

Kolejny wykres prezentuje średnie ocen (na wszystkich wydziałach) uzyskane na poszczególne pytania ankiety oceniającej obsługę administracyjną na wydziale:

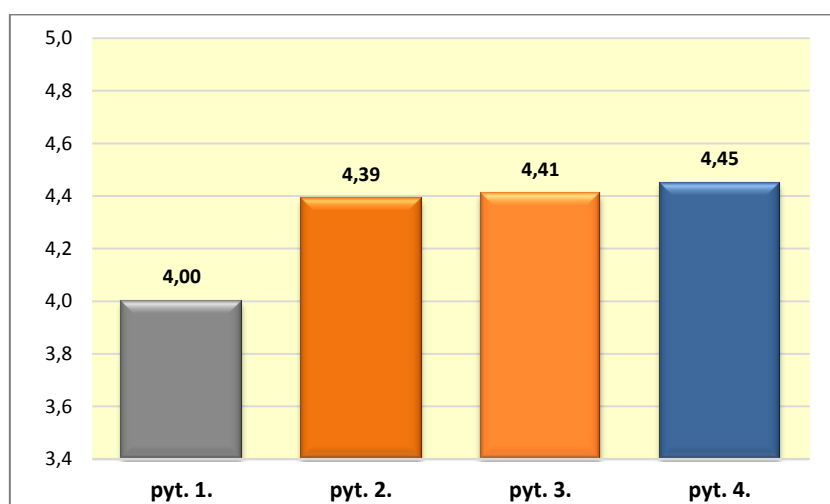
Pyt. 1. Jak oceniasz obsługę w zakresie planowania zajęć?

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

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

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

Najlepiej ocenioną kategorią była obsługa w zakresie spraw związanych z tokiem studiów w instytucie/katedrze, nieznacznie niżej – ten sam rodzaj obsługi w dziekanacie. Zbliżoną wartość oceny odnotowano również odnośnie obsługi w zakresie spraw socjalno-bytowych (np. stypendiów). Wyraźnie niżej ocenili studenci planowanie zajęć na wydziałach (ryc. 7).

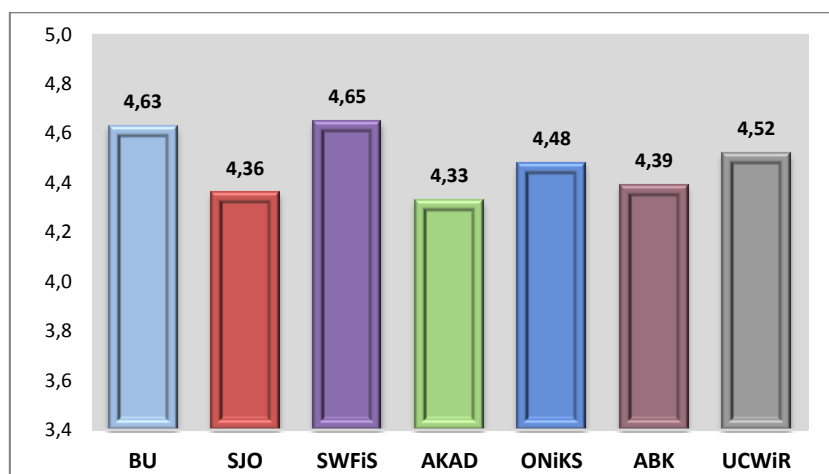


Ryc. 7. Średnia ocena uzyskana przez wszystkie wydziały według pytań ankiety (obsługa na wydziale)

Ocena obsługi administracyjnej poza wydziałem

Inne jednostki Uczelni, prowadzące obsługę administracyjną studentów, doktorantów i słuchaczy studiów podyplomowych poza wydziałem oceniano w zakresie organizacji i jakości obsługi. Spośród nich najwyższą ocenę ankietowanych (z wszystkich wydziałów) tej kategorii otrzymały: Studium Wychowania

Fizycznego i Sportu oraz Biblioteka Uniwersytecka. Najniższe oceny dotyczyły natomiast akademików oraz Studium Języków Obcych (ryc. 8).



Ryc. 8. Ocena obsługi w zakresie organizacji i jakości obsługi poza wydziałem

WNIOSKI:

1. Średni udział studentów w procesie ankietyzacji w zakresie obsługi administracyjnej na wydziale wyniósł 15,33%, a poza wydziałem 12,44%.
2. Uwzględniając odsetek studentów wydziału – najliczniej wzięli udział w badaniu studenci Wydziału Pedagogicznego i Artystycznego oraz Matematyczno-Przyrodniczego. Najmniej włączyli się w proces ankietyzacji studenci Wydziału Prawa, Administracji i Zarządzania.
3. Średnia ocena ogólna obsługi administracyjnej na wydziale wyniosła 4,30, a poza wydziałem 4,51.
4. Rozpiętość średniej ogólnej oceny obsługi administracyjnej na wydziale była mniejsza niż poza wydziałem (wahała się odpowiednio od 4,71 do 4,13 i od 5,00 do 3,40).
5. Największe zadowolenie z obsługi administracyjnej na wydziale wyrazili ankietowani z Wydziału Filologiczno-Historycznego, a najmniejsze – z Wydziału Lekarskiego i Nauk o Zdrowiu.
6. Studenci wszystkich wydziałów (ocena sumaryczna) najwyżej ocenili obsługę w zakresie spraw związanych z tokiem studiów w instytucie/katedrze. najniżej – planowanie zajęć na wydziałach.
7. Obsługa administracyjna studentów, doktorantów i słuchaczy studiów podyplomowych (ocena sumaryczna) poza wydziałem, w zakresie organizacji i jakości obsługi, znalazła najwyższe uznanie w Studium Wychowania Fizycznego i Sportu oraz Bibliotece Uniwersyteckiej. Najniższe oceny tych jednostek dotyczyły natomiast akademików oraz Studium Języków Obcych.