



Uniwersytet Jana Kochanowskiego w Kielcach

*Uniwersytecka Komisja ds. Kształcenia*



## **RAPORT**

**dotyczący OBSŁUGI ADMINISTRACYJNEJ  
z ogólnouczelnianych badań ankietowych  
realizowanych w ramach**

***Wewnętrznego Systemu Zapewniania Jakości Kształcenia  
w roku akademickim 2023/2024***

Kielce, sierpień – październik 2024

## Spis treści

|                                                                                                                                     |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. WSTĘP .....</b>                                                                                                               | <b>2</b>  |
| <b>1.1. Wprowadzenie .....</b>                                                                                                      | <b>2</b>  |
| <b>1.2. Metodologia badań ankietowych .....</b>                                                                                     | <b>3</b>  |
| <b>2. Analiza wyników ankiet.....</b>                                                                                               | <b>4</b>  |
| <b>2.1. Ankieta oceniająca obsługę administracyjną (na wydziale/<br/>        w Collegium Medicum/w filii) .....</b>                 | <b>4</b>  |
| <b>2.2. Ankieta oceniająca obsługę administracyjną (poza wydziałem/<br/>        Collegium Medicum/filią) .....</b>                  | <b>13</b> |
| <b>3. Podsumowanie .....</b>                                                                                                        | <b>22</b> |
| <br>                                                                                                                                |           |
| <b>Załączniki .....</b>                                                                                                             | <b>23</b> |
| <br>                                                                                                                                |           |
| <b>Załącznik nr 1 – Ankieta oceniająca obsługę administracyjną na wydziale/w Collegium<br/>        Medicum/w filii (wzór) .....</b> | <b>24</b> |
| <br>                                                                                                                                |           |
| <b>Załącznik nr 2 – Ankieta oceniająca obsługę administracyjną poza wydziałem/Collegium<br/>        Medicum/filią (wzór) .....</b>  | <b>25</b> |
| <br>                                                                                                                                |           |
| <b>Załącznik nr 3 – Spis wykresów .....</b>                                                                                         | <b>26</b> |

# 1. WSTĘP

## 1.1. Wprowadzenie

Zgodnie z przyjętą w Uniwersytecie Jana Kochanowskiego w Kielcach (UJK) polityką jakości kształcenia, realizowaną w roku akademickim 2023/2024, przeprowadzono kolejną już edycję badania dotyczącego obsługi administracyjnej w Uczelni. Wiadomo, że 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. Przedstawione wyniki są średnimi ocen uzyskanymi od uczestników poszczególnych wydziałów/Collegium Medicum/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 Sandomierzu (FS).

***W roku 2024 wyniki badania ankietowego (w UJK) zaprezentowano w podziale na wydziały, w tym filię UJK, bez podziału na kierunki, formy, typy i rodzaje studiów.*** Wynika to z faktu, że ankietyzację przeprowadzono w systemie informatycznym, który oferuje pełną anonimowość badania. W związku z tym nie było możliwości rozdzielania tych wyników według podanych wyżej kryteriów.

Wyniki te zostaną wykorzystane do doskonalenia procesu kształcenia i warunków studiowania w naszej Uczelni. Przyczynią się również do usprawnienia obsługi administracyjnej oraz dostosowywaniu jej do zmieniających się oczekiwań respondentów. Poza zestawieniem osiągniętych wyników, przedstawione zostaną również przykładowe uwagi respondentów, formułowane w odniesieniu do ocenianych w ankietach jednostek administracyjnych naszej Uczelni, ułożonych na wydziale/w Collegium Medicum/ w filii lub poza wydziałem/Collegium Medicum/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 132/2024 Senatu Uniwersytetu Jana Kochanowskiego w Kielcach z dnia 26 września 2024 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**, w celu poprawy i doskonalenia szeroko rozumianej jakości kształcenia w Uniwersytecie Jana Kochanowskiego w Kielcach.

W roku akademickim 2023/2024, w badaniu służącym ocenie obsługi administracyjnej w Uczelni, wykorzystano wzory ankiet, które stanowią załączniki do Zarządzenia nr 212/2023 Rektora Uniwersytetu Jana Kochanowskiego w Kielcach. 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 2023/2024 przewidziano następujący zakres tematyczny badań ankietowych, oceniających obsługę administracyjną:

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

Ankietyzacja przeprowadzona została w terminie **od 1 lutego do 1 kwietnia 2024 roku**. Planując termin ankietyzacji, wzięto pod uwagę terminy zajęć dydaktycznych i sesji egzaminacyjnych na wydziałach, w Collegium Medicum oraz w filii naszej Uczelni.

Badania ankietowe zostały przeprowadzone wśród studentów wszystkich kierunków studiów stacjonarnych i niestacjonarnych oraz uczestników studiów podyplomowych wszystkich wydziałów/Collegium Medicum/filii UJK. Ankietyzację wśród społeczności akademickiej, obejmującą ocenę obsługi administracyjnej na wydziale/w Collegium Medicum/ w filii oraz ocenę obsługi administracyjnej poza wydziałem/Collegium Medicum/filią, przeprowadzono elektronicznie, za pośrednictwem Wirtualnej Uczelni. Przed rozpoczęciem ankietyzacji wszyscy jej uczestnicy otrzymali instrukcję, na adres e-mail, jak dotrzeć do ankiet. Była ona również zaprezentowana na głównej stronie internetowej Uczelni oraz na stronach wydziałowych/Collegium Medicum/filii.

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, Collegium Medicum i filii oraz prowadzone przez Uczelnię konto Facebook. Ponadto, informację o ankietach przekazano studentom także za pośrednictwem kont 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 w ramach odrębnych procedur.

## **2. Analiza wyników ankiet**

### **2.1. Ankieta oceniająca obsługę administracyjną (na wydziale/w Collegium Medicum/w filii)**

Ankieta oceniająca obsługę administracyjną na wydziale, w Collegium Medicum i w filii (załącznik nr 2 do Zarządzenia Rektora nr 212/2023 z dnia 29 grudnia 2023 roku; załącznik nr 1 do niniejszego raportu) składa się z 5 zamkniętych pytań. W ramach ankiety respondenci mogli ocenić:

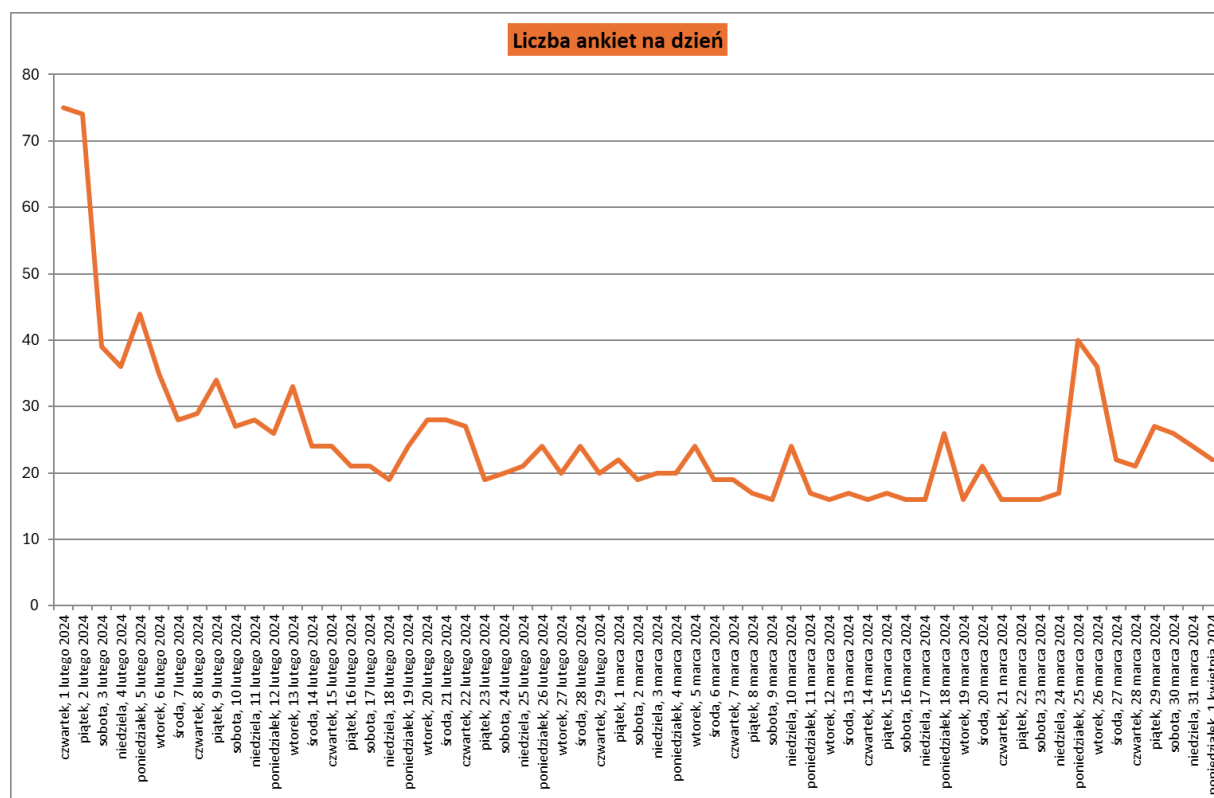
- obsługę administracyjną w zakresie planowania zajęć,
- obsługę dziekanatu w zakresie świadczeń dla studentów (stypendium socjalne, stypendium rektora),
- obsługę instytutu (lub innej jednostki poza dziekanatem) w zakresie spraw związanych z tokiem studiów,
- obsługę dziekanatu w zakresie spraw związanych 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 7 do Zarządzenia Rektora nr 212/2023. Ponadto, formularz ankiety dla każdego z pytań przewidywał możliwość dodania komentarza w polu „Uwagi” do wystawionej oceny.

Ogółem w okresie ankietyzacji wzięło udział 1533 respondentów, oceniających administrację na wydziale/w Collegium Medicum/w filii, co stanowi 16,7% ogółu wszystkich

studentów semestru zimowego (w ubiegłym roku akademickim 10,3% studentów semestru zimowego). W porównaniu do poprzedniej ankietyzacji frekwencja uczestnictwa w tym badaniu zwiększyła się. 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 Collegium Medicum/w filii należy podkreślić, że już w pierwszym jego tygodniu wzięła w nim udział duża liczba respondentów (22%). Już przed połową terminu ankietyzacji udało się zgromadzić 50% wszystkich ankiet. Na tydzień przed końcem ankietyzacji uzyskano 91% ocen. Oznacza to, że w ostatnim tygodniu ankietyzacji respondenci wypełnili jeszcze 9% ankiet. Szczegółowy obraz uczestnictwa w ankiecie przedstawia poniższy wykres.

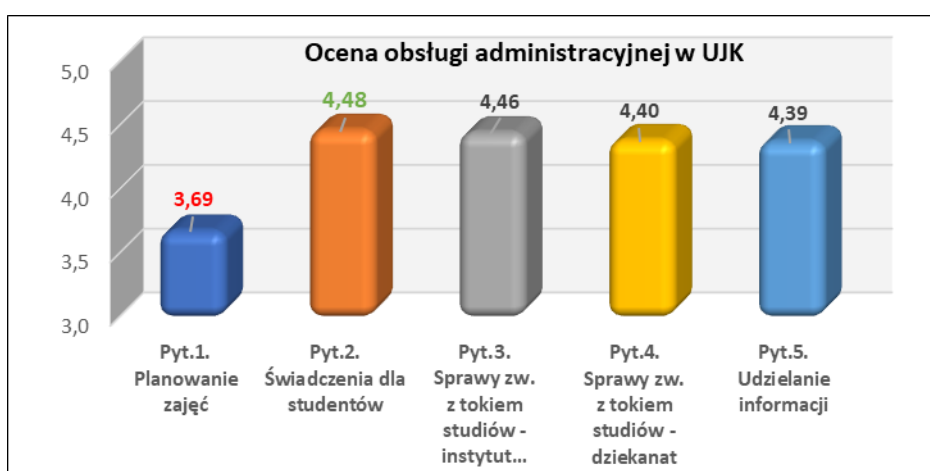


Wykres 2.1.1. Liczba wypełnionych ankiet oceniających administrację na wydziałach/w Collegium Medicum/w filii w okresie realizacji badania (z podziałem na dni)

Jeżeli chodzi o jednostkę kształcącą to najliczniej w tej ankiecie ponownie wzięli udział studenci Collegium Medicum, natomiast najmniej studentów pochodziło z Wydziału Sztuki. Niewątpliwie ma to związek z liczbą respondentów w wymienionych jednostkach – Collegium Medicum to druga z najliczniejszych jednostek (po Wydziale Prawa i Nauk Społecznych), a Wydział Sztuki – druga z najmniej licznych jednostek (po Filii w Sandomierzu).

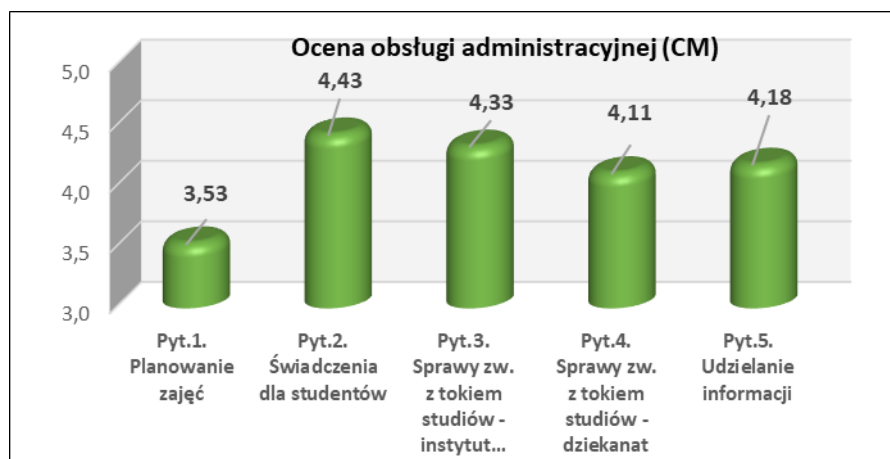
Poniżej przedstawiona została analiza odpowiedzi uzyskanych w ramach tego badania ankietowego z podziałem na poszczególne wydziały, w tym filię UJK, bez podziału na kierunki, formy, typy i rodzaje studiów.

Obsługa administracyjna w Uniwersytecie Jana Kochanowskiego w Kielcach ogółem otrzymała ocenę **4,25**. W przypadku ocen dotyczących poszczególnych pytań z ankiety, najwyżej oceniona została obsługa dziekanatu w zakresie świadczeń dla studentów (stypendium socjalne, stypendium rektora). Obsługa administracyjna w tym zakresie zyskała ocenę **4,48**. 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 **Collegium Medicum** średnia ocena obsługi administracyjnej wyniosła **4,08** (dane z wyniku ogólnego). Analizując ankietę pod kątem poszczególnych jej pytań, najwyżej oceniona została obsługa administracyjna dziekanatu w zakresie świadczeń dla studentów (stypendium socjalne, rektora) – 4,43, a najniżej oceniona została obsługa administracyjna w zakresie planowania zajęć – 3,53.



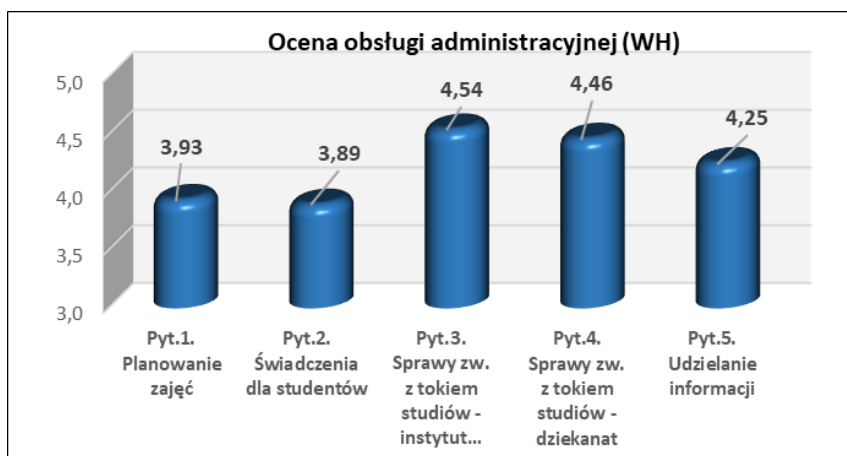
Wykres 2.1.3. Średnie oceny obsługi administracyjnej w Collegium Medicum z uwzględnieniem poszczególnych pytań ankiety

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

W przypadku Collegium Medicum, w ramach ankiety pojawiło się ponad 60 „uwag” respondentów, z czego najwięcej odnosiło się do obsługi administracyjnej w zakresie planowania zajęć, czyli do pytania nr 1. Wśród nich są takie: „wpisywanie zajęć tydzień przed to przегięcie. Każdy oprócz studiów ma pracę / życie prywatne”, „notoryczne przerwy 5-6 godzinne między zajęciami”, „tragicznie rozplanowane zajęcia, o ile można to nazwać planowaniem. Często wrzucane z dnia na dzień lub tego samego dnia”, „miłe, pomocne Panie”, „bez zastrzeżeń”, „bardzo miła atmosfera”.

Na **Wydziale Humanistycznym** średnia ocena obsługi administracyjnej na wydziale wyniosła **4,22** (dane z wyniku ogólnego). W przypadku ocen dotyczących poszczególnych aspektów oceny administracji ujętych w pytaniach ankietowych najwyżej oceniona została obsługa instytutu (lub innej jednostki poza dziekanatem) w zakresie spraw związanych z tokiem studiów – 4,54, a najniżej oceniona została obsługa administracyjna (dziekanatu) w zakresie świadczeń dla studentów (stypendium socjalne, stypendium rektora) – 3,89. Na poniższym wykresie przedstawione zostały średnie oceny obsługi administracyjnej z podziałem na poszczególne pytania ankietowe.

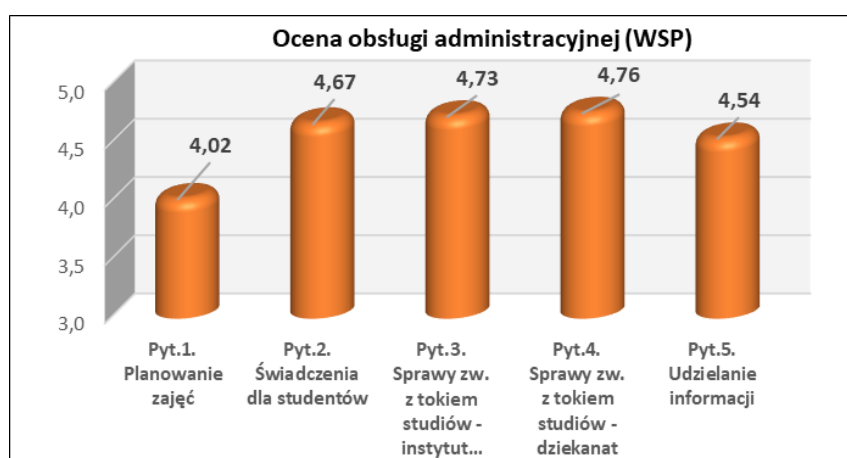




Wykres 2.1.4. Średnie oceny obsługi administracyjnej na Wydziale Humanistycznym z uwzględnieniem poszczególnych pytań ankiety

W przypadku Wydziału Humanistycznego pojawiło się w ankietach zaledwie 15 „uwag” respondentów. Wśród nich były np. takie: „plan zajęć między grupami bardzo się różni, jedna grupa ma dwa albo trzy dni wolne w tygodniu podczas gdy druga grupa nie ma żadnego albo ma jeden. Jest bardzo duża nierówność. Przez to, jedna z grup ma utrudnione odbywanie praktyk, jedna grupa kończy je dużo wcześniej niż druga...”, „długie „okienka” czasem po 4/5/6h”, „pani [...] osoba kompetentna, życzliwa, pomocna. Właściwa osoba na to stanowisko”, „wszystko było w jak najlepszym porządku. Pani zawsze służyła pomocą”.

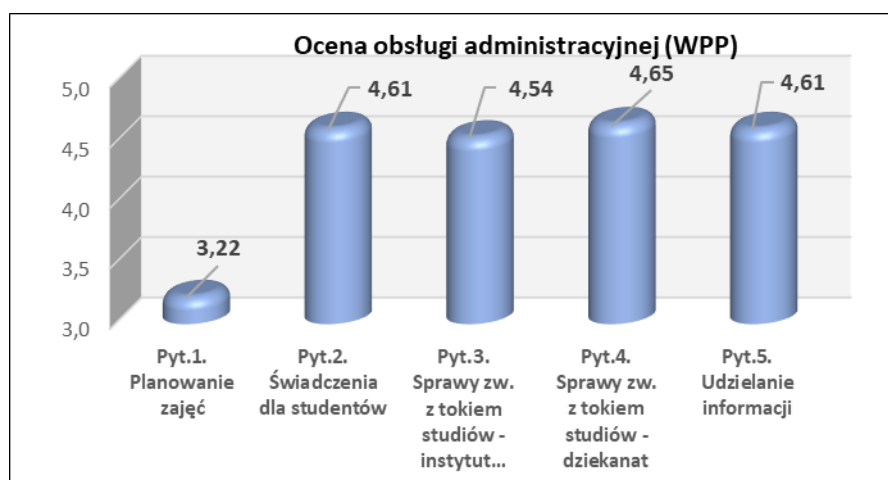
Na **Wydziale Nauk Ścisłych i Przyrodniczych** średnia ocena obsługi administracyjnej wyniosła **4,53** (dane z wyniku ogólnego). Analizując ankietę pod kątem poszczególnych jej pytań najwyżej oceniona została obsługa administracyjna dziekanatu w zakresie spraw związanych z tokiem studiów – 4,76, a najniżej oceniona została obsługa administracyjna w zakresie planowania zajęć – 4,02. Na poniższym wykresie przedstawione zostały średnie oceny obsługi administracyjnej z podziałem na poszczególne pytania ankietowe.



Wykres 2.1.5. Średnie oceny obsługi administracyjnej na Wydziale Nauk Ścisłych i Przyrodniczych z uwzględnieniem poszczególnych pytań ankiety

Na Wydziale Nauk Ścisłych i Przyrodniczych się pojawiło się 20 „uwag” ze strony ankietowanych. Przykładowe uwagi były następujące: „dostawanie planu na styk, jedne dni bardzo napięte, drugie zbyt luźne”, „2 dni z rzędu od 8 do 18-19 to nie była dobra opcja. Długie okienka w trakcie godzin instytutowych też były uciążliwe”, „plan średnio przemyślany grupy zmieniają się co semestr”, „miła obsługa i duża pomoc”, „informacje zawsze są udzielane, nie ma z tym problemu”.

W przypadku **Wydziału Pedagogiki i Psychologii** średnia ocena obsługi administracyjnej wyniosła **4,24** (dane z wyniku ogólnego). W przypadku ocen dotyczących poszczególnych pytań z ankiety, na tym wydziale obsługa administracyjna (dziekanatu) najwyższej oceniona została w zakresie spraw związanych z tokiem studiów – 4,65, a najniższej oceniona została obsługa administracyjna w zakresie planowania zajęć – 3,22. Na poniższym wykresie przedstawione zostały średnie oceny obsługi administracyjnej z podziałem na poszczególne pytania ankietowe.

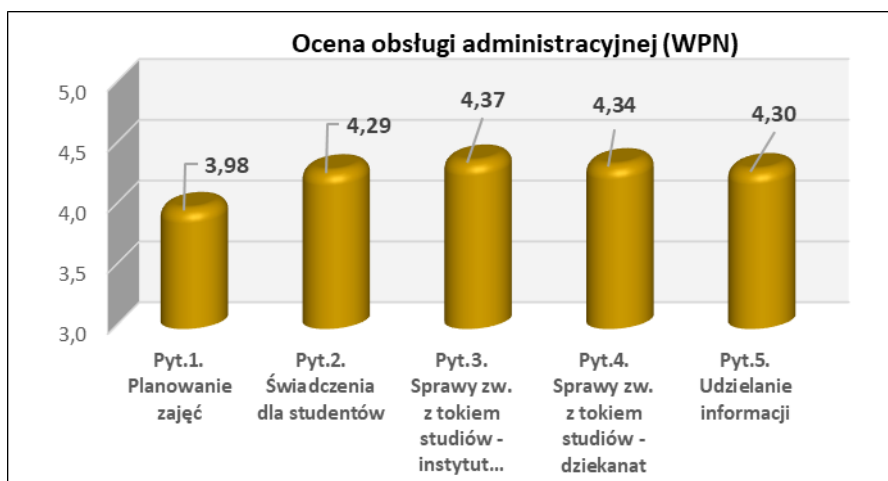


Wykres 2.1.6. Średnie oceny obsługi administracyjnej na Wydziale Pedagogiki i Psychologii z uwzględnieniem poszczególnych pytań ankiety

Powyżej przedstawione średnie oceny uzupełniają „uwagi” zawarte w poszczególnych ankietach studentów tego wydziału, których pojawiło się ponad 40. Były wśród nich np. takie: „zajęcia skumulowane po 3 i 5 godzin to standard. Uwagi nie są uwzględniane. Z dodzwonieniem się też tragedia”, „wielogodzinne przerwy między zajęciami”, „bardzo dobrze. Panie zawsze miłe i pomocne”, „super pomoc we wszystkich sprawach formalnych, przyjazna atmosfera”.

Na najliczniejszym wydziale – **Wydziale Prawa i Nauk Społecznych** – średnia ocena obsługi administracyjnej wyniosła – **4,24** (dane z wyniku ogólnego). Na tym wydziale obsługa administracyjna najwyższej oceniona została w zakresie spraw związanych z tokiem studiów (obsługa w instytucie lub innej jednostce poza dziekanatem) – średnia ocena wyniosła 4,37. Najniższej oceniona została obsługa administracyjna w zakresie planowania zajęć – 3,98.

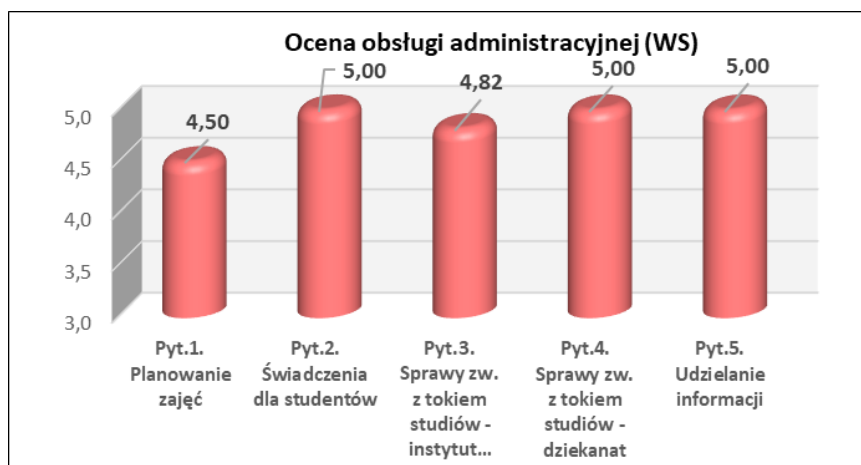
Na wykresie nr 2.1.7 przedstawione zostały średnie oceny obsługi administracyjnej na Wydziale Prawa i Nauk Społecznych z podziałem na poszczególne pytania ankietowe.



Wykres 2.1.7. Średnie oceny obsługi administracyjnej na Wydziale Prawa i Nauk Społecznych z uwzględnieniem poszczególnych pytań ankiety

W przypadku Wydziału Prawa i Nauk Społecznych w ankietach pojawiło się blisko 30 komentarzy ankietowanych. Wśród nich były np.: „planowanie zajęć na UJK to jedna wielka tragedia”, „często bywa tak, że trudno się dodzwonić aby uzyskać jakiejś informacji albo pokój w którym przebywają panie z informacji jest często zamknięty”, „wszystkie zajęcia były zaplanowane jedne po drugich, bez zbędnego oczekiwania, co oceniam na bardzo wysokim poziomie”, „panie z dziekanatu przełamują stereotypy, wszystko można załatwić od ręki!”.

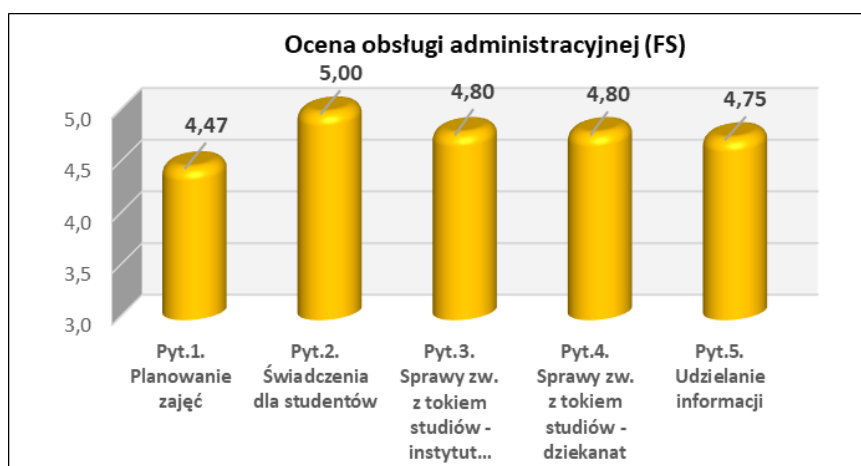
Na kolejnym ocenianym wydziale jakim był **Wydział Sztuki**, średnia ocena administracji wyniosła **4,84** (dane z wyniku ogólnego), co ponownie jest najwyższym wynikiem uzyskanym na wszystkich wydziałach i filii Uczelni. Na Wydziale Sztuki obsługa administracyjna najwyżej oceniona została (ocena 5,0) pod kątem trzech elementów, tj.: obsługi dziekanatu w zakresie świadczeń dla studentów (stypendium socjalne, stypendium rektora), obsługi dziekanatu w zakresie spraw związanych z tokiem studiów i obsługi w zakresie udzielania informacji. Na poniższym wykresie przedstawione zostały średnie oceny obsługi administracyjnej z podziałem na poszczególne pytania ankietowe.



Wykres 2.1.8. Średnie oceny obsługi administracyjnej na Wydziale Sztuki z uwzględnieniem poszczególnych pytań ankiety

Na Wydziale Sztuki w ankietach pojawiły się jedynie trzy uwagi i wszystkie pozytywne. Były one następujące: „bardzo dobra obsługa”, „bardzo dobra rzetelna obsługa”, „bardzo dobry tok studiów”.

Obsługa administracyjna w **Filii w Sandomierzu** otrzymała ocenę **4,76** (dane z wyniku ogólnego). W przypadku ocen dotyczących poszczególnych pytań z ankiety w filii najwyższej (na ocenę 5,0) oceniona została obsługa administracyjna w zakresie świadczeń dla studentów (stypendium socjalne, stypendium rektora), a najniżej oceniono obsługę dziekanatu w zakresie planowania zajęć – 4,47. 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).

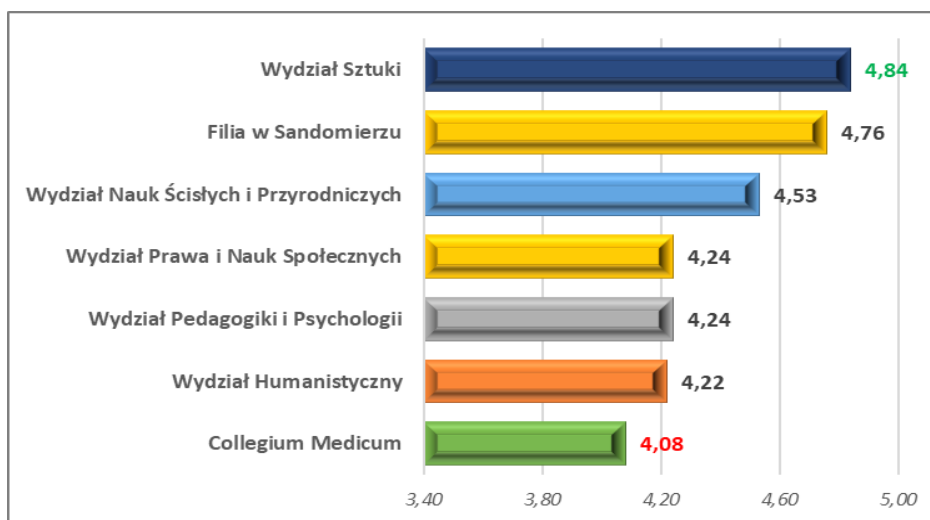


Wykres 2.1.9. Średnie oceny obsługi administracyjnej w Filii w Sandomierzu z uwzględnieniem poszczególnych pytań ankiety

W Filii w Sandomierzu w ankietach pojawił się zaledwie jeden komentarz: „panie chętnie służą pomocą i udzielają odpowiedzi na zadane pytania”.

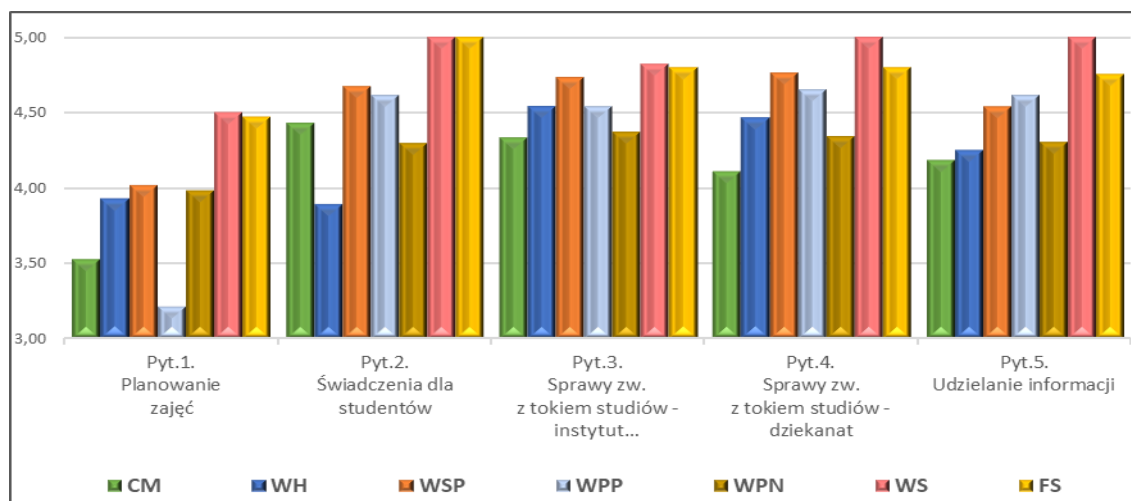
### **Podsumowanie wyników ankiety**

- *Ankieta oceniająca obsługę administracyjną na wydziale/w Collegium Medicum/w filii* w tym badaniu ankietowym miała frekwencję na poziomie 16,7% ogółu studentów semestru zimowego roku akademickiego 2023/2024 (w ubiegłym roku akademickim – 10,3%).
- Najliczniej w tej ankiecie udział wzięli respondenci z Collegium Medicum, natomiast najmniej ankiet wypełnili studenci Wydziału Sztuki, co ma związek z liczebnością studentów na wymienionych wydziałach i filiach.
- Ogólna ocena obsługi administracyjnej na wydziale/w Collegium Medicum/w filii wyniosła **4,25**. Najwyższą ocenę administracji przyznali studenci Wydziału Sztuki – 4,84. Natomiast najniższą ocenę obsłudze administracyjnej przyznali studenci Collegium Medicum – 4,08. Należy podkreślić, że oceny administracji uzyskane na wszystkich wydziałach, w Collegium Medicum i w filii są wysokie, przekroczyły bowiem wartość 4,00.
- W przypadku tej ankiety, ogólna opinia studentów na temat obsługi administracyjnej nie zmieniała się w znaczący sposób w kolejnych edycjach badania. Na poniższym wykresie porównano średnie oceny obsługi administracyjnej na poszczególnych wydziałach/w Collegium Medicum/w filii.



Wykres 2.1.10. Średnie oceny obsługi administracyjnej w Uniwersytecie Jana Kochanowskiego w Kielcach z podziałem na wydziały/Collegium Medicum/filię UJK

- Analizując oceny respondentów, dotyczące obsługi administracyjnej pod kątem poszczególnych aspektów obsługi studentów, kolejny już raz najniżej oceniona została obsługa administracyjna w zakresie planowania zajęć (średnia ogólna ocena 3,95). W tym zakresie było najwięcej uwag (głównie negatywnych) ze strony respondentów. Należy przy tym podkreślić, że oceny ogólne dotyczące pozostałych pytań były wysokie (wyniosły ponad 4,00), co wskazuje na dobrą lub bardzo dobrą ocenę. Poniższy wykres przedstawia porównanie ocen przyznanych przez respondentów wszystkich wydziałów, Collegium Medicum i filii UJK dla każdego pytania ankiety.



Wykres 2.1.11. Średnie oceny poszczególnych aspektów obsługi administracyjnej w Uniwersytecie Jana Kochanowskiego w Kielcach z podziałem na wydziały/Collegium Medicum/filię UJK

- Szczegółowe dane, zawierające dokładne wydziałowe wyniki ankiety, jak i uwagi studentów, przekazane zostały kierownikom dziekanatów poszczególnych jednostek, gdzie dokonywana jest ich analiza i planowane jest wdrożenie właściwych rozwiązań.

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

Ankieta oceniająca obsługę administracyjną poza wydziałem/Collegium Medicum/filią (załącznik nr 3 do Zarządzenia Rektora nr 212/2023 z dnia 29 grudnia 2023 roku; załącznik nr 2 do niniejszego raportu) składa się z 9 zamkniętych pytań. W ramach ankiety studenci oraz uczestnicy studiów podyplomowych mogli ocenić organizację i jakość obsługi w jednostkach administracyjnych Uczelni:

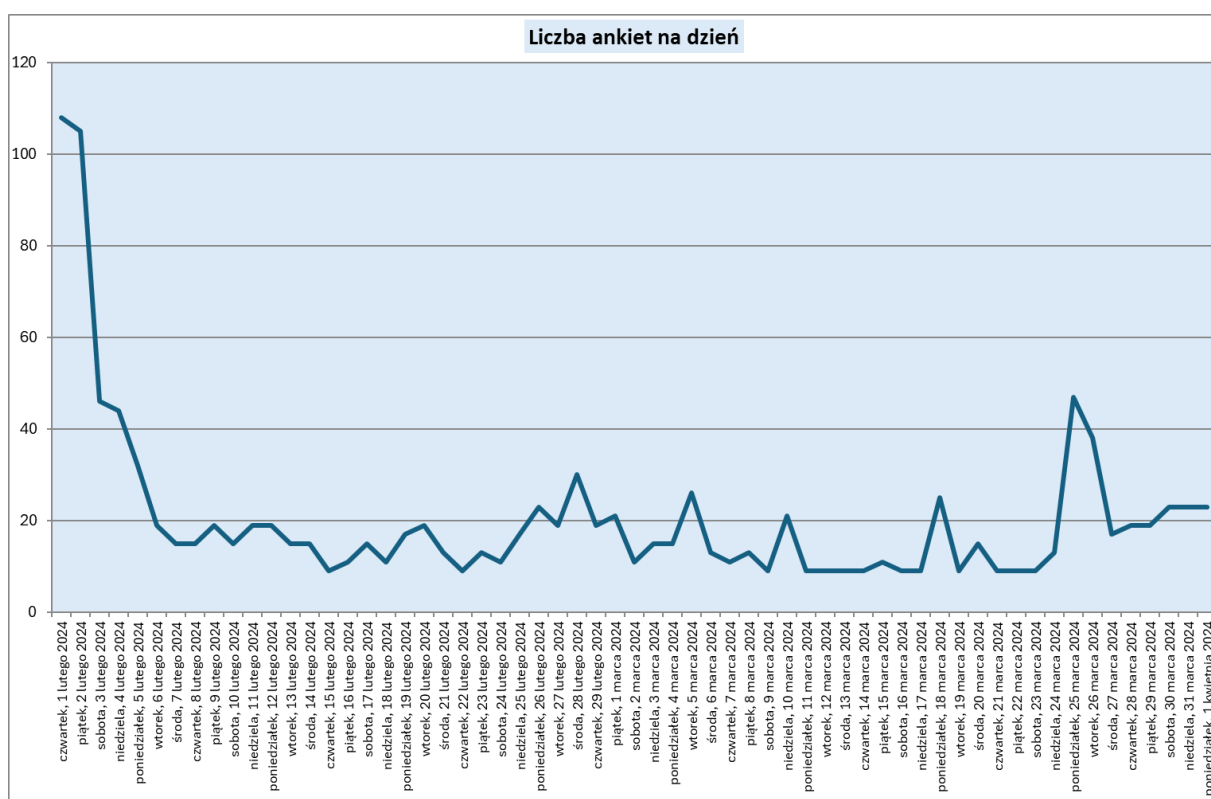
- Biblioteki Uniwersyteckiej,
- Studium Języków Obcych,
- Uniwersyteckim Centrum Sportu,
- domach studenta,
- Centrum Nauki i Kultury,
- Akademickim Biurze Karier,
- Centrum Wsparcia Osób z Niepełnosprawnościami,
- Centrum Edukacji Nauczycielskiej,
- Centrum Wsparcia Psychologicznego i Psychoedukacji.

Skala ocen do ankiety obejmuje zakres od 2,00 (ocena negatywna) do 5,00 (ocena wyróżniająca), zgodnie z załącznikiem nr 7 do Zarządzenia Rektora nr 212/2023. Ponadto,

formularz ankiety dla każdego z pytań przewidywał możliwość dodania komentarza w polu „Uwagi” do wystawionej oceny.

Ogółem w okresie ankietyzacji wypełnionych zostało 1240 ankiet, co stanowi 13,5% ogółu respondentów semestru zimowego, zatem więcej niż w ubiegłym roku (wypełnionych ankiet było 869). Należy zaznaczyć, że jak w przypadku poprzedniej ankiety, w jej analizie nie uwzględniono odpowiedzi doktorantów.

Opisując dynamikę uczestnictwa respondentów w badaniu obsługi administracyjnej poza wydziałem, Collegium Medicum i filią należy podkreślić, że już w pierwszym tygodniu respondenci wypełnili 30% ankiet, a do połowy terminu ankietyzacji udało się zgromadzić 61% ankiet. W ostatnim tygodniu ankietyzacji respondenci wypełnili jeszcze 10% ankiet. Szczegółowy obraz uczestnictwa w ankiecie przedstawia poniższy wykres.



Wykres 2.2.1. Liczba wypełnionych ankiet oceniających administrację poza wydziałami/ Collegium Medicum/filią w okresie realizacji badania (z podziałem na dni)

W tej ankiecie, jeżeli chodzi o same wydziały, Collegium Medicum i filię to najliczniej wzięli w niej udział studenci 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). Ogólna ocena obsługi administracyjnej poza wydziałem i filią w całej Uczelni wyniosła **4,59**. Ocena ta jest jednak zaniżona, gdyż zawiera oceny jednostek mieszczących się w Kielcach a ocenionych również przez respondentów z Filii w Sandomierzu. Na posiedzeniu Uniwersyteckiej Komisji ds. Kształcenia (UKK) w dniu 15 października 2024

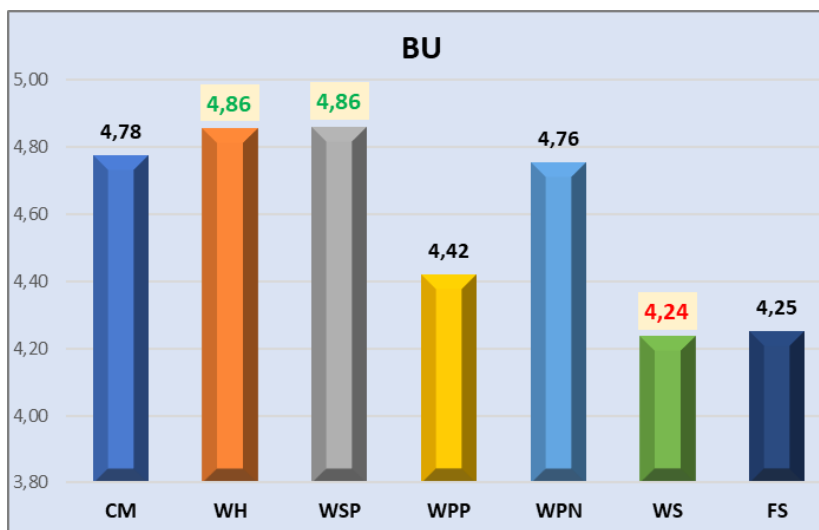
roku ustalono, że od przyszłego badania ankietowego takie wyniki nie będą brane pod uwagę.

Poniżej przedstawiona została analiza odpowiedzi na poszczególne pytania ankiety, tj. oceny jednostek administracyjnych w niej zawartych. Najwięcej uwag dotyczyło Biblioteki Uniwersyteckiej (18 szt.), a najmniej – Centrum Nauki i Kultury w Kielcach, Centrum Wsparcia Osób z Niepełnosprawnościami w Kielcach, oraz Centrum Edukacji Nauczycielskiej w Kielcach (po 4 szt.). W celu szerszego odbioru wyników tego badania kierownikom każdej ocenianej w tej ankiecie jednostki przestano uwagi i komentarze respondentów do przeanalizowania i poprawy jej funkcjonowania.

### **Pytanie 1**

#### ***Jak oceniasz organizację i jakość obsługi w Bibliotece Uniwersyteckiej w Kielcach?***

Biblioteka Uniwersytecka w Kielcach uzyskała ogólną średnią ocenę **4,72**. Jeżeli weźmiemy pod uwagę poszczególne wydziały, Collegium Medicum i filię Uczelni, najwyższą ocenę dla Biblioteki – 4,86, przyznali studenci Wydziału Humanistycznego (WH) oraz Wydziału Nauk Ścisłych i Przyrodniczych (WSP), natomiast najniższą – 4,24, studenci Wydziału Sztuki (WS). Szczegółowe oceny uzyskane na poszczególnych wydziałach/w Collegium Medicum/w filii zostały przedstawione na poniższym wykresie.



Wykres 2.2.2. Średnie oceny organizacji i jakości obsługi w Bibliotece Uniwersyteckiej w Kielcach z podziałem na poszczególne wydziały/Collegium Medicum/filię

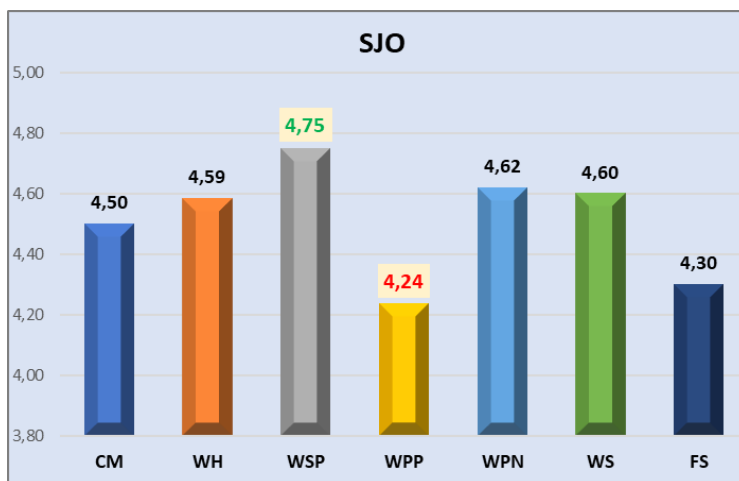
### **Pytanie 2**

#### ***Jak oceniasz organizację i jakość obsługi w Studium Języków Obcych w Kielcach?***

W przypadku Studium Języków Obcych ogólna średnia ocena wyniosła **4,52**. Jeżeli weźmiemy pod uwagę poszczególne wydziały, Collegium Medicum i filię Uczelni,



najwyższą ocenę dla tej jednostki (tj. 4,75) przyznali studenci Wydziału Nauk Ścisłych i Przyrodniczych (WSP), natomiast najniższą (tj. 4,24) studenci Wydziału Pedagogiki i Psychologii (WPP). Szczegółowe oceny uzyskane na poszczególnych wydziałach/ w Collegium Medicum/ w filii zostały przedstawione na poniższym wykresie.

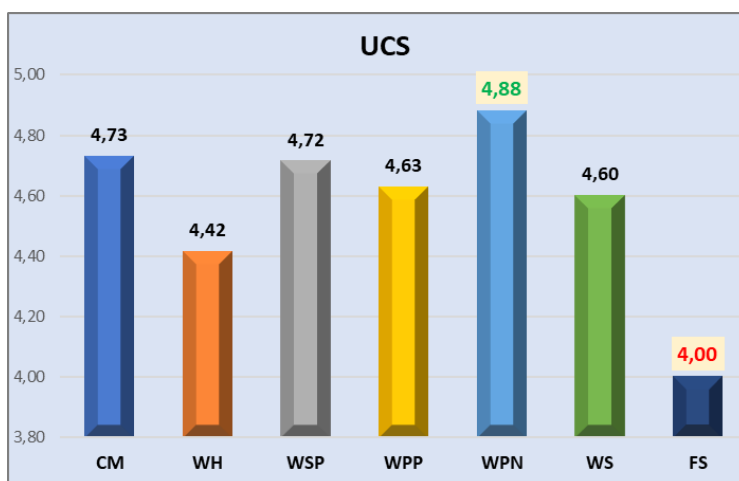


Wykres 2.2.3. Średnie oceny organizacji i jakości obsługi w Studium Języków Obcych w Kielcach z podziałem na poszczególne wydziały/Collegium Medicum/filię

### Pytanie 3

#### Jak oceniasz organizację i jakość obsługi w Uniwersyteckim Centrum Sportu w Kielcach?

Uniwersyteckie Centrum Sportu uzyskało ogólną średnią ocenę **4,73**, najwyższą spośród wszystkich badanych jednostek administracyjnych poza wydziałem/Collegium Medicum/filią. Spośród wszystkich wydziałów, Collegium Medicum i filii Uczelni, najwyższą ocenę (4,88) UCS otrzymało od studentów Wydziału Nauk Ścisłych i Przyrodniczych (WSP), natomiast najniższą (3,24) od studentów Wydziału Pedagogiki i Psychologii (WPP). Szczegółowe oceny uzyskane na poszczególnych wydziałach/Collegium Medicum/filii UJK zostały przedstawione na wykresie nr 2.2.4.

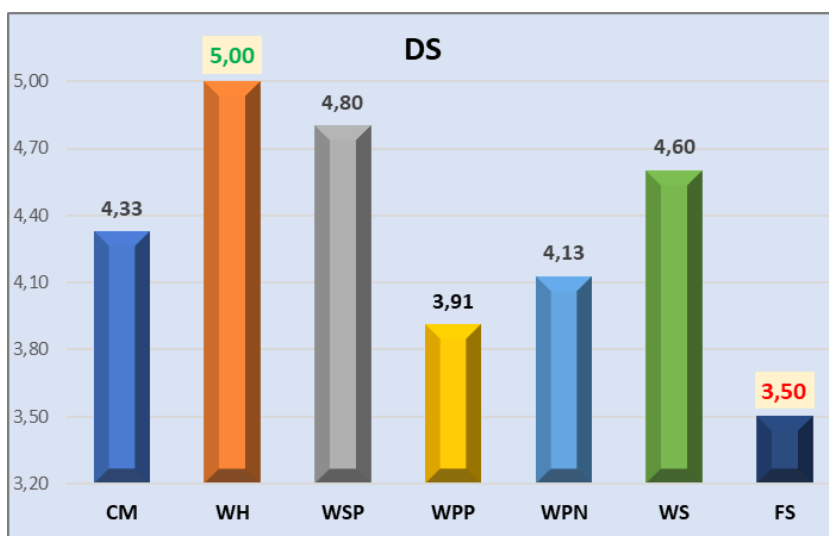


Wykres 2.2.4. Średnie oceny organizacji i jakości obsługi w Uniwersyteckim Centrum Sportu w Kielcach z podziałem na poszczególne wydziały/Collegium Medicum/filię

#### Pytanie 4

##### **Jak oceniasz organizację i jakość obsługi w domach studenta w Kielcach?**

Domy studenta uzyskały ogólną średnią ocenę **4,28**. Kolejny raz jest to najniższa średnia ocena ze wszystkich ankietowanych jednostek administracyjnych funkcjonujących poza wydziałem, Collegium Medicum i filią, ale, co należy podkreślić, wynoszącą powyżej 4,00. W przypadku tego pytania najwyższa ocena cząstkowa (5,00) przyznana została przez studentów Wydziału Humanistycznego (WH). Natomiast najniższą ocenę, wynoszącą 3,50 przyznali studenci Filii w Sandomierzu (FS), chociaż zamiast oceny powinni wybrać dostępną w ankiecie opcję „nie dotyczy”. Szczegółowe oceny uzyskane na poszczególnych wydziałach, w Collegium Medicum i w filii zostały przedstawione na poniższym wykresie.

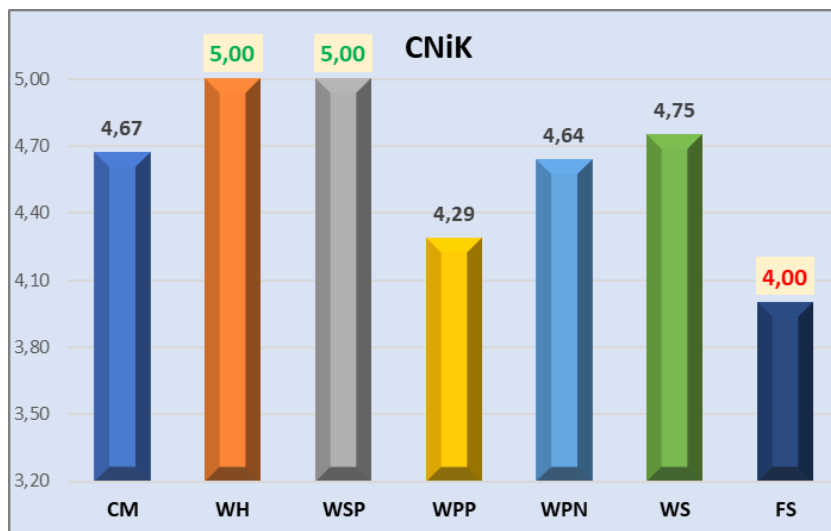


Wykres 2.2.5. Średnie oceny organizacji i jakości obsługi w domach studenta w Kielcach z podziałem na poszczególne wydziały/Collegium Medicum/filię

#### Pytanie 5

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

Centrum Nauki i Kultury na poziomie całej Uczelni uzyskało ogólną średnią ocenę **4,59**. Najwyższe oceny (5,00) przyznali studenci Wydziału Humanistycznego (WH) oraz Wydziału Nauk Ścisłych i Przyrodniczych (WSP). Natomiast, najniższą ocenę (4,00) wystawili studenci Filii w Sandomierzu (FS). Szczegółowe oceny uzyskane na poszczególnych wydziałach, w Collegium Medicum i w filii zostały przedstawione na wykresie nr 2.2.6.

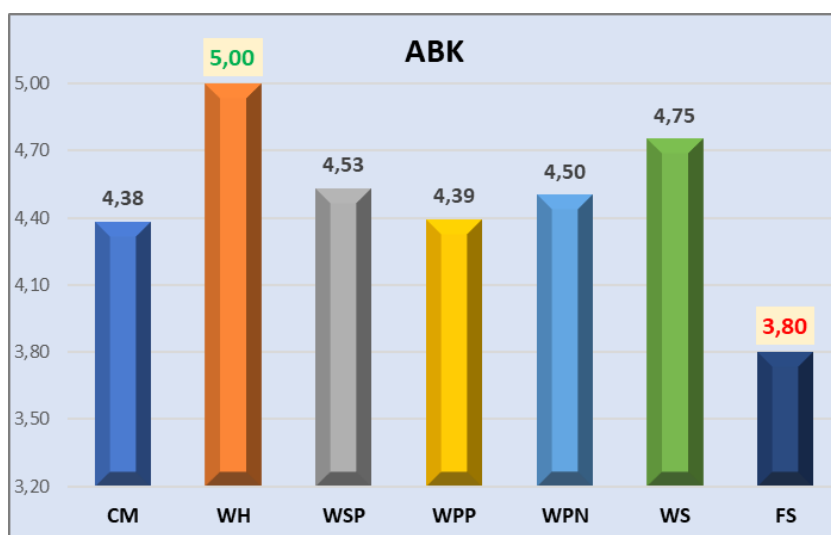


Wykres 2.2.6. Średnie oceny organizacji i jakości obsługi w Centrum Nauki i Kultury w Kielcach z podziałem na poszczególne wydziały/Collegium Medicum/filię

#### Pytanie 6

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

Akademickie Biuro Karier uzyskało ogólną średnią ocenę **4,43**. Jeżeli weźmiemy pod uwagę poszczególne wydziały, Collegium Medicum i filię Uczelni, najwyższą ocenę dla ABK (5,00) przyznali studenci Wydziału Humanistycznego (WH), natomiast najniższą (3,80) studenci Filii w Sandomierzu (FS). Szczegółowe oceny uzyskane na poszczególnych wydziałach/ w Collegium Medicum/ w filii zostały przedstawione na poniższym wykresie.

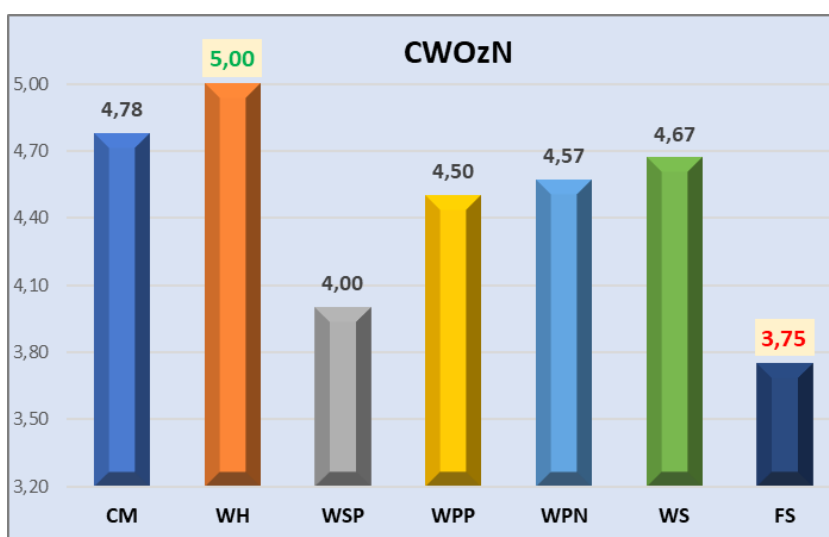


Wykres 2.2.7. Średnie oceny organizacji i jakości obsługi w Akademickim Biurze Karier w Kielcach z podziałem na poszczególne wydziały/Collegium Medicum/filię

**Pytanie 7**

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

W przypadku Centrum Wsparcia Osób z Niepełnosprawnościami ogólna średnia ocena wyniosła **4,57**. Jeżeli weźmiemy pod uwagę poszczególne wydziały, Collegium Medicum oraz filię Uczelni, tak jak w przypadku ABK, najwyższą ocenę dla tej jednostki (5,00) przyznali studenci Wydziału Humanistycznego (WH), a najniższą (3,75) studenci Filii w Sandomierzu (FS). Szczegółowe oceny uzyskane na poszczególnych wydziałach/w Collegium Medicum/ w filii zostały przedstawione na wykresie nr 2.2.8.

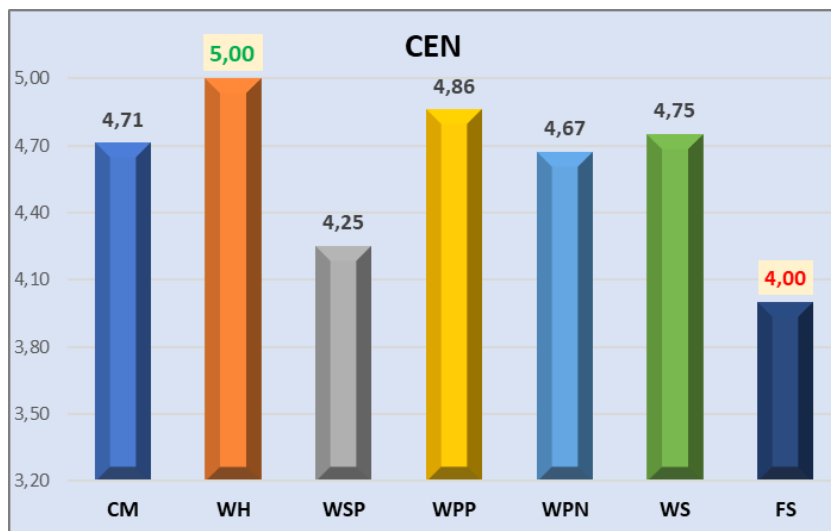


Wykres 2.2.8. Średnie oceny organizacji i jakości obsługi w Centrum Wsparcia Osób z Niepełnosprawnościami w Kielcach z podziałem na poszczególne wydziały/Collegium Medicum/filię

**Pytanie 8**

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

W przypadku tej jednostki ogólna średnia ocena w Uczelni wyniosła **4,65**. Jeżeli weźmiemy pod uwagę poszczególne wydziały, Collegium Medicum i filię Uczelni to ponownie najwyższą ocenę (5,00) przyznali studenci Wydziału Humanistycznego (WH), a najniższą (4,00) studenci Filii w Sandomierzu (FS). Szczegółowe oceny uzyskane na poszczególnych wydziałach/ w Collegium Medicum/ w filii zostały przedstawione na poniższym wykresie.

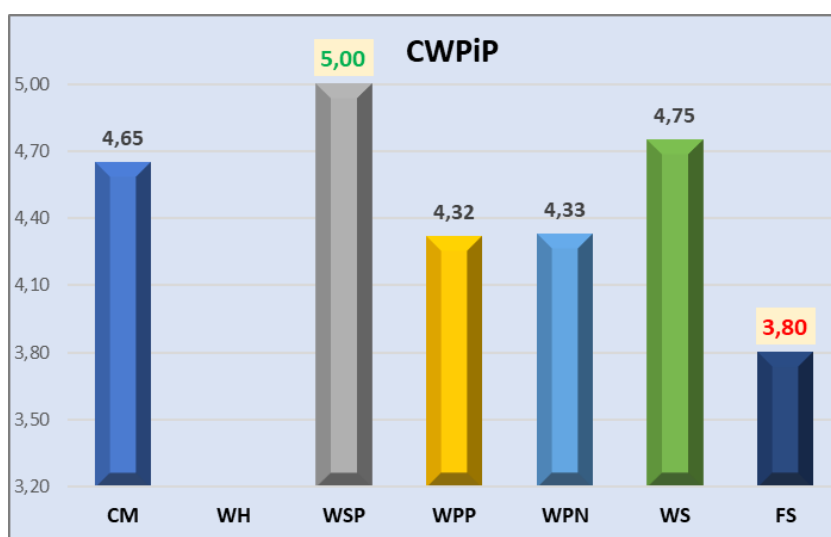


Wykres 2.2.9. Średnie oceny organizacji i jakości obsługi w Centrum Edukacji Nauczycielskiej w Kielcach z podziałem na poszczególne wydziały/Collegium Medicum/filię

### Pytanie 9

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

W przypadku tej jednostki, ocenianej po raz pierwszy, ogólna średnia ocena w Uczelni wyniosła **4,46**. Jeżeli weźmiemy pod uwagę poszczególne wydziały, Collegium Medicum oraz filię Uczelni najwyższą ocenę (5,00) przyznali studenci Wydziału Nauk Ścisłych i Przyrodniczych (WSP), a najniższą (3,80) studenci Filii w Sandomierzu. Szczegółowe oceny uzyskane na poszczególnych wydziałach/ w Collegium Medicum/ w filii zostały przedstawione na wykresie nr 2.2.10.



Wykres 2.2.10. Średnie oceny organizacji i jakości obsługi w Centrum w Kielcach z podziałem na poszczególne wydziały/Collegium Medicum/filię

### **Podsumowanie wyników ankiety**

- Ankieta *oceniająca obsługę administracyjną poza wydziałem/Collegium Medicum/filią* miała niższą frekwencję niż ankieta *oceniająca obsługę administracyjną na wydziale/w Collegium Medicum/w filii*. Wyniosła ona 13,5% ogółu studentów semestru zimowego roku akademickiego 2023/2024.
- W niniejszej ankiecie najliczniej wypowiedzieli się studenci Collegium Medicum oraz Wydziału Prawa i Nauk Społecznych.
- Ogólna ocena obsługi administracyjnej poza wydziałem, Collegium Medicum i filią wyniosła **4,59** i jest nieznacznie niższa niż w roku ubiegłym (4,65)<sup>1</sup>. Jest też zbliżona do analogicznej oceny *obsługi administracyjnej poza wydziałem/filiami* przeprowadzanej na Uczelni w latach poprzednich (tj. 4,62 w roku akademickim 2021/2022<sup>2</sup> oraz w roku akademickim 2020/2021<sup>3</sup>). Dane te można uznać za porównywalne, ponieważ zakres oceny, tj. pytania ankietowe, z lat poprzednich prawie pokrywają się z obecnie stosowanym wzorem (w poprzednim roku również badano 9 jednostek, w roku akademickim 2021/2022 – 8 jednostek, a w roku akademickim 2020/2021 – 7 jednostek).
- Wśród wszystkich badanych jednostek administracyjnych UJK wszystkie uzyskały ocenę wynoszącą ponad 4,00, czyli zgodnie z przyjętą skalą ocen do ankiet, uzyskały oceny dobre, bardzo dobre i wyróżniające.
- Wśród wszystkich ocenianych jednostek najwyższą ocenę (4,73) uzyskało Uniwersyteckie Centrum Sportu, natomiast najniżej ponownie zostały ocenione domy studenta, które otrzymały ocenę 4,28.

Na poniższym wykresie porównano średnie noty ocenianych w tej ankiecie jednostek administracyjnych Uczelni.

■

---

<sup>1</sup> Raport dotyczący obsługi administracyjnej z ogólnouczelnianych badań ankietowych realizowanych w ramach Wewnętrznego Systemu Zapewniania Jakości Kształcenia w roku akademickim 2022/2023

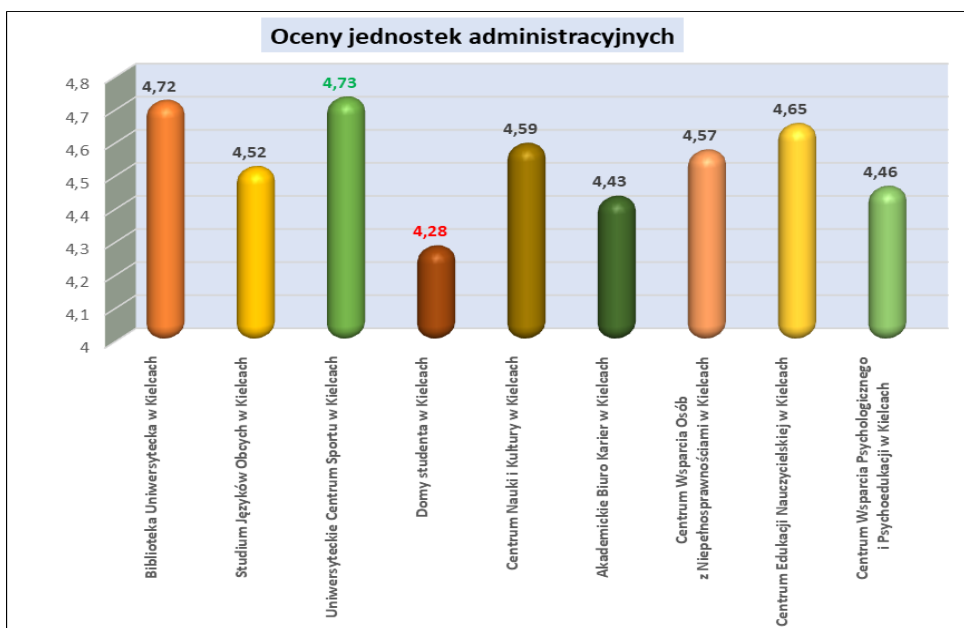
[https://www.ujk.edu.pl/webujk/resources/2023/pazdziernik/2023\\_Raport\\_ankietyzacja\\_administracja.pdf](https://www.ujk.edu.pl/webujk/resources/2023/pazdziernik/2023_Raport_ankietyzacja_administracja.pdf)

<sup>2</sup> Raport dotyczący obsługi administracyjnej z ogólnouczelnianych badań ankietowych realizowanych w ramach Wewnętrznego Systemu Zapewniania Jakości Kształcenia w roku akademickim 2021/2022

[https://www.ujk.edu.pl/webujk/resources/2022/11/2022\\_Raport\\_ankietyzacja\\_administracja.pdf](https://www.ujk.edu.pl/webujk/resources/2022/11/2022_Raport_ankietyzacja_administracja.pdf)

<sup>3</sup> Raport końcowy dotyczący obsługi administracyjnej z ogólnouczelnianych badań ankietowych realizowanych w ramach Wewnętrznego Systemu Zapewniania Jakości Kształcenia w roku akademickim 2020/2021

[https://www.ujk.edu.pl/webujk/resources/2021/11/Raport\\_ankietyzacja\\_administracja\\_2021.pdf](https://www.ujk.edu.pl/webujk/resources/2021/11/Raport_ankietyzacja_administracja_2021.pdf)



Wykres 2.2.11. Średnie oceny organizacji i jakości obsługi jednostek administracyjnych Uniwersytetu Jana Kochanowskiego w Kielcach ulokowanych poza wydziałem/Collegium Medicum/filią

### 3. Podsumowanie

W Uniwersytecie Jana Kochanowskiego w Kielcach badania ankietowe oceniające obsługę administracyjną rozpoczęły się dnia 1 lutego, a zakończyły się 1 kwietnia 2024 roku. Planując termin ankietyzacji w roku akademickim 2023/2024, wzięto pod uwagę terminy zajęć dydaktycznych i zimowej sesji egzaminacyjnej.

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, Collegium Medicum i filii Uczelni. 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 2,00 – 3,00 to tylko specyficzne i pojedyncze przypadki.

Zdecydowanie wyższe oceny były częściej przyznawane w filii UJK oraz na mniej liczebnych 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. Podsumowując, ocena obsługi administracyjnej na wydziałach, w Collegium Medicum i w filii Uniwersytetu nie odbiega znacząco od wyników z poprzednich edycji badań. Należy też podkreślić, że to niezwykle ważny rodzaj badania ankietowego, pozwalający na wskazanie obszarów wymagających poprawy, jak również określający mocne i słabe strony widziane oczami respondentów.

## **Załączniki**



**ANKIETA**  
**Ocena obsługi administracyjnej**  
**na wydziale/w Collegium Medicum/w filii**

**WZÓR**

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

Wydział/Collegium Medicum/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<br>(na wydziale/ w Collegium Medicum/w filii*) |     |     |     |     | UWAGI |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-------|
|                                                                                                                        | Nie dotyczy<br>(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

**ANKIETA**  
**Ocena obsługi administracyjnej**  
**poza wydziałem/Collegium Medicum/filią**

**WZÓR**

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

Wydział/Collegium Medicum/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 zacięte (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<br>(poza wydziałem/Collegium Medicum/filią) |     |     |     |     | UWAGI |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-------|
|                                                                                                               | Nie dotyczy<br>(N)                                                         | (5) | (4) | (3) | (2) |       |
| 1. Jak oceniasz organizację i jakość obsługi w Bibliotece Uniwersyteckiej w Kielcach?                         |                                                                            |     |     |     |     |       |
| 2. Jak oceniasz organizację i jakość obsługi w Studium Języków Obcych w Kielcach?                             |                                                                            |     |     |     |     |       |
| 3. Jak oceniasz organizację i jakość obsługi w Uniwersyteckim Centrum Sportu w Kielcach?                      |                                                                            |     |     |     |     |       |
| 4. Jak oceniasz organizację i jakość obsługi w domach studenta w Kielcach?                                    |                                                                            |     |     |     |     |       |
| 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/w Collegium Medicum/ w filii 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. Średnie oceny obsługi administracyjnej w Collegium Medicum z uwzględnieniem poszczególnych pytań ankiety

Wykres 2.1.4. Średnie oceny obsługi administracyjnej na Wydziale Humanistycznym z uwzględnieniem poszczególnych pytań ankiety

Wykres 2.1.5. Średnie oceny obsługi administracyjnej na Wydziale Nauk Ścisłych i Przyrodniczych z uwzględnieniem poszczególnych pytań ankiety

Wykres 2.1.6. Średnie oceny obsługi administracyjnej na Wydziale Pedagogiki i Psychologii z uwzględnieniem poszczególnych pytań ankiety

Wykres 2.1.7. Średnie oceny obsługi administracyjnej na Wydziale Prawa i Nauk Społecznych z uwzględnieniem poszczególnych pytań ankiety

Wykres 2.1.8. Średnie oceny obsługi administracyjnej na Wydziale Sztuki z uwzględnieniem poszczególnych pytań ankiety

Wykres 2.1.9. Średnie oceny obsługi administracyjnej w Filii w Sandomierzu z uwzględnieniem poszczególnych pytań ankiety

Wykres 2.1.10. Średnie oceny obsługi administracyjnej w Uniwersytecie Jana Kochanowskiego w Kielcach z podziałem na wydziały/Collegium Medicum/filię UJK

Wykres 2.1.11. Średnie oceny poszczególnych aspektów obsługi administracyjnej w Uniwersytecie Jana Kochanowskiego w Kielcach z podziałem na wydziały/Collegium Medicum/filię UJK

Wykres 2.2.1. Liczba wypełnionych ankiet oceniających administrację poza wydziałami/ Collegium Medicum/filią w okresie realizacji badania (z podziałem na dni)

Wykres 2.2.2. Średnie oceny organizacji i jakości obsługi w Bibliotece Uniwersyteckiej w Kielcach z podziałem na poszczególne wydziały/Collegium Medicum/filię

Wykres 2.2.3. Średnie oceny organizacji i jakości obsługi w Studium Języków Obcych w Kielcach z podziałem na poszczególne wydziały/Collegium Medicum/filię

Wykres 2.2.4. Średnie oceny organizacji i jakości obsługi w Uniwersyteckim Centrum Sportu w Kielcach z podziałem na poszczególne wydziały/Collegium Medicum/filię

Wykres 2.2.5. Średnie oceny organizacji i jakości obsługi w domach studenta w Kielcach z podziałem na poszczególne wydziały/Collegium Medicum/filię

Wykres 2.2.6. Średnie oceny organizacji i jakości obsługi w Centrum Nauki i Kultury w Kielcach z podziałem na poszczególne wydziały/Collegium Medicum/filię

Wykres 2.2.7. Średnie oceny organizacji i jakości obsługi w Akademickim Biurze Karier w Kielcach z podziałem na poszczególne wydziały/Collegium Medicum/filię

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

Wykres 2.2.9. Średnie oceny organizacji i jakości obsługi w Centrum Edukacji Nauczycielskiej w Kielcach z podziałem na poszczególne wydziały/Collegium Medicum/filię

Wykres 2.2.10. Średnie oceny organizacji i jakości obsługi w Centrum w Kielcach z podziałem na poszczególne wydziały/Collegium Medicum/filię

Wykres 2.2.11. Średnie oceny organizacji i jakości obsługi jednostek administracyjnych Uniwersytetu Jana Kochanowskiego w Kielcach ulokowanych poza wydziałem/Collegium Medicum/filią