*Załącznik do Zarządzenia nr 24/2021   
Rektora Uniwersytetu Opolskiego z dnia 18 lutego 2021 r.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *LogoUO light* | **UCZELNIANA KSIĘGA JAKOŚCI KSZTAŁCENIA** | | | Symbol  SDJK -O-U16 |
| **PROCEDURA STUDENCKIEJ OCENY  JEDNOSTEK ADMINISTRACJI UNIWERSYTETU OPOLSKIEGO** | | | |
| Wydanie 1 | 2023/2024 | Zmiana 1 | Strona 1/2 |

|  |
| --- |
| **1.Cel i przedmiot procedury**  Celem i przedmiotem procedury jest ocena działalności administracji Uczelni oraz w podjęcie działań zmierzających do podniesienia jakości administracyjnej obsługi studentów.  **2. Zakres stosowania procedury**  Pracownicy wybranych do oceny jednostek administracyjnych Uczelni.  **3. Definicje**  3.1. Pracownicy administracyjni – pracownicy Uczelni niebędący nauczycielami akademickimi.  3.2. Jednostki administracyjne – zespół pracowników administracyjnych zajmujący się przypisanymi do ich kompetencji obszarami w zakresie funkcjonowania Uczelni w szczególności obsługa studentów.  **4. Odpowiedzialność**  4.1. Biuro Jakości Kształcenia Uniwersytetu Opolskiego: formalne i merytoryczne planowanie i organizowanie badań ankietowych oraz statystyczne opracowanie uzyskanych danych.  4.2. Dziekani wydziałów oraz Kierownicy ocenianych jednostek administracyjnych Uczelni: analiza wyników ankiet i podejmowanie działań zmierzających do podniesienia jakości administracyjnej obsługi studentów.  **5. Sposób postępowania**  5.1. Ocena działalności wybranych jednostek administracji przeprowadzana jest jednorazowo w danym roku akademickim, po zakończeniu zimowej sesji egzaminacyjnej.  5.2. Ocenie podlegają pracownicy:  a) dziekanatów wydziałów,  b) Biura Dydaktyki i Spraw Studenckich,  c) Akademickiego Inkubatora Przedsiębiorczości,  d) Biura Nauki i Obsługi Projektów w obszarze Erasmusa.  5.3. Kwestionariusze ankiet wypełniane są przez studentów: pierwszego i drugiego stopnia, studiów  jednolitych magisterskich, studiów podyplomowych.  5.4. Ankiety przeprowadzane są w formie elektronicznej poprzez system USOSweb.  5.5. Student anonimowo i dobrowolnie wypełnia kwestionariusz ankiety po zalogowaniu się na swoje osobiste konto w USOSweb.  5.6. Po udzieleniu odpowiedzi ankieta jest automatycznie przesyłana, jako poufna informacja, do pracownika Biura Jakości Kształcenia UO odpowiedzialnego za statystyczne opracowanie wyników badań ankietowych.  5.7. Po zapisaniu wypełnionego kwestionariusza ankiety w bazie danych nie zostaje zachowana żadna informacja, dzięki której możliwe byłoby powiązanie udzielonych odpowiedzi z osobą wypełniającą kwestionariusz.  5.8. Statystyczne zestawienia wyników badań przekazywane są na nośniku elektronicznym kierownikom dziekanatów, dyrektorom / kierownikom ocenianych jednostek administracyjnych Uczelni, Uczelnianej Komisji ds. Oceny Jakości Kształcenia.  5.9. Dyrektorzy / kierownicy omawiają wyniki z przeprowadzonej ankietyzacji z pracownikami ocenianych jednostek administracyjnych.  5.10. Uczelniana Komisja ds. Oceny Jakości Kształcenia przedstawia wnioski z przeprowadzonej oceny w rocznym sprawozdaniu z realizacji systemu oceny jakości kształcenia, które przesyła Dyrektorowi Biura Jakości Kształcenia.  5.11. Dyrektor Biura Jakości Kształcenia uwzględnia wnioski z badań w sprawozdaniu z realizacji zadań Uczelnianego Systemu Doskonalenia Jakości Kształcenia, które otrzymuje Rektor UO.  **6. Podstawa prawna**  Zarządzenie Rektora w sprawie powołania procedury.  **7. Załączniki**  7.1. *Kwestionariusz studenckiej oceny jednostek administracyjnych Uniwersytetu Opolskiego* - wzór. |

Załącznik

do *Procedury studenckiej oceny pracowników jednostek administracji Uniwersytetu Opolskiego*



**Kwestionariusz studenckiej oceny jednostek administracji   
Uniwersytetu Opolskiego -** wzór

Szanowni Państwo,

uprzejmie prosimy o wypełnienie **anonimowej** ankiety, mającej na celu pozyskanie Państwa opinii na temat jakości obsługi studentów przez pracowników wybranych jednostek administracji Uniwersytetu Opolskiego. Państwa opinie pomogą w dokonaniu diagnozy działalności administracji Uczelni oraz w podjęciu działań zmierzających do podniesienia jakości administracyjnej obsługi studentów. Kwestionariusz ankiety składa się z dwóch części: pierwsza dotyczy informacji podstawowych, druga – opinii o jakości obsługi studentów przez wybrane jednostki administracji UO (tj. dziekanat wydziału, Biuro Dydaktyki i Spraw Studenckich, Akademicki Inkubator Przedsiębiorczości; Erasmus).

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **INFORMACJE PODSTAWOWE** | | | | | | | | |
| **Rok akademicki:** ……………………………………………………………………………………  **Wydział:** ………………………………………………………………………………………………..  **Kierunek studiów:** …………………………………………………………………………………  **Forma studiów\*:**  □ stacjonarne □ niestacjonarne  **Poziom studiów\*:** □ licencjackie □ magisterskie □ jednolite magisterskie □ inżynierskie □ podyplomowe  \* Proszę zaznaczyć właściwe. | | | | | | | | |
| **OPINIE DOTYCZĄCE JAKOŚCI OBSŁUGI STUDENTÓW PRZEZ JEDNOSTKI ADMINISTRACJI UO** | | | | | | | | |
| Wybrane odpowiedzi proszę zaznaczyć kółkiem.  Skala oceny: 1. Bardzo nisko; 2. Nisko; 3. Średnio, 4. Wysoko; 5. Bardzo wysoko; Nie dotyczy/ Nie wiem | | | | | | | | |
| 1. **Dziekanat wydziału** | | | | | | | | |
| **Lp.** | | **Pytania** | **Skala oceny** | | | | | |
| 1. | | Jak ocenia Pani/Pan ogólną jakość obsługi studentów przez pracowników dziekanatu? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nie dotyczy/  Nie wiem |
| 2. | | Jak ocenia Pani/Pan dostępność pracowników dziekanatu w godzinach przyjęć studentów? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nie dotyczy/  Nie wiem |
| 3. | | Jak ocenia Pani/Pan kompetencje pracowników dziekanatu w załatwianiu spraw studenckich? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nie dotyczy/  Nie wiem |
| 4. | | Jak ocenia Pani/Pan terminowość załatwiania zgłaszanych przez studentów spraw? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nie dotyczy/  Nie wiem |
| 5. | | Jak ocenia Pani/Pan komunikację z pracownikami dziekanatu? | | | | | | |
| 1. Kontakt bezpośredni | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nie dotyczy/  Nie wiem |
| 1. Kontakt telefoniczny | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nie dotyczy/  Nie wiem |
| 1. Kontakt elektroniczny (poczta e-mail w domenie UO) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nie dotyczy/  Nie wiem |
| 1. Kontakt poprzez system USOSweb | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nie dotyczy/  Nie wiem |
| 6. | | Jak ocenia Pani/Pan takt i życzliwość pracowników dziekanatu wobec studentów? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nie dotyczy/  Nie wiem |
| 7. | | Jak ocenia Pani/Pan zawartość informacyjną strony internetowej wydziału? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nie dotyczy/  Nie wiem |
| 8. | | Jak ocenia Pani/Pan zawartość informacyjną tablic zamieszczonych przed dziekanatem? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nie dotyczy/  Nie wiem |
| 9. | | Jak ocenia Pani/Pan obsługę i wsparcie informatyczne na wydziale? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nie dotyczy/  Nie wiem |
| Dodatkowe uwagi i/lub propozycje udoskonalenia działalności ocenianej jednostki administracyjnej (dziekanatu wydziału): | | | | | | | | |
| 1. **Biuro Dydaktyki i Spraw Studenckich** (w skrócie BDiSS) | | | | | | | | |
| 1. | | Jak ocenia Pani/Pan ogólną jakość obsługi studentów przez pracowników BDiSS? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nie dotyczy/  Nie wiem |
| 2. | | Jak ocenia Pani/Pan dostępność pracowników BDiSS w godzinach przyjęć studentów? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nie dotyczy/  Nie wiem |
| 3. | | Jak ocenia Pani/Pan kompetencje pracowników BDiSS w załatwianiu spraw studenckich? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nie dotyczy/  Nie wiem |
| 4. | | Jak ocenia Pani/Pan terminowość załatwiania zgłaszanych przez studentów spraw? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nie dotyczy/  Nie wiem |
| 5. | | Jak ocenia Pani/Pan komunikację z pracownikami BDiSS? | | | | | | |
| 1. Kontakt bezpośredni | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nie dotyczy/  Nie wiem |
| 1. Kontakt telefoniczny | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nie dotyczy/  Nie wiem |
| 1. Kontakt elektroniczny (poczta e-mail w domenie UO) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nie dotyczy/  Nie wiem |
| 1. Kontakt poprzez system USOSweb | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nie dotyczy/  Nie wiem |
| 6. | | Jak ocenia Pani/Pan takt i życzliwość pracowników BDiSS wobec studentów? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nie dotyczy/  Nie wiem |
| 7. | | Jak ocenia Pani/Pan zawartość informacyjną strony internetowej BDiSS? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nie dotyczy/  Nie wiem |
| 8. | | Jak ocenia Pani/Pan przepływ informacji między BDiSS a studentem w zakresie organizacji praktyk zawodowych? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nie dotyczy/  Nie wiem |
| 9. | | Jak ocenia Pani/Pan przepływ informacji między BDiSS a studentem w zakresie spraw stypendialnych? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nie dotyczy/  Nie wiem |
| 10. | | Jak ocenia Pani/Pan przepływ informacji między BDiSS a studentem z niepełnosprawnością? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nie dotyczy/  Nie wiem |
| Dodatkowe uwagi i/lub propozycje udoskonalenia działalności ocenianej jednostki administracyjnej (BDiSS): | | | | | | | | |
| 1. **Akademicki Inkubator Przedsiębiorczości** (w skrócie AIP) | | | | | | | | |
| 1. | Jak ocenia Pani/Pan ogólną jakość obsługi studentów przez pracowników AIP? | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nie dotyczy/  Nie wiem |
| 2. | Jak ocenia Pani/Pan dostępność pracowników AIP w godzinach pracy? | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nie dotyczy/  Nie wiem |
| 3. | Jak ocenia Pani/Pan kompetencje pracowników AIP w załatwianiu spraw studenckich? | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nie dotyczy/  Nie wiem |
| 4. | Jak ocenia Pani/Pan komunikację z pracownikami AIP? | | | | | | | |
| 1. Kontakt bezpośredni | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nie dotyczy/  Nie wiem |
| 1. Kontakt telefoniczny | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nie dotyczy/  Nie wiem |
| 1. Kontakt elektroniczny (poczta e-mail w domenie UO) | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nie dotyczy/  Nie wiem |
| 5. | Jak ocenia Pani/Pan takt i życzliwość pracowników AIP wobec studentów? | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nie dotyczy/  Nie wiem |
| 6. | Jak ocenia Pani/Pan zawartość informacyjną strony internetowej AIP? | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nie dotyczy/  Nie wiem |
| 7. | Jak ocenia Pani/Pan wsparcie pracowników AIP, skierowane do studentów w zakresie nawiązywania kontaktów z otoczeniem biznesu? | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nie dotyczy/  Nie wiem |
| 8. | Jak ocenia Pani/Pan wsparcie pracowników AIP, skierowane do studentów w zakresie rozwoju kompetencji przedsiębiorczych? | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nie dotyczy/  Nie wiem |
| 9. | Jak ocenia Pani/Pan wsparcie pracowników AIP, skierowane do studentów w zakresie zakładania własnej działalności gospodarczej? | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nie dotyczy/  Nie wiem |
| Dodatkowe uwagi i/lub propozycje udoskonalenia działalności ocenianej jednostki administracyjnej (AIP): | | | | | | | | |
| 1. **Erasmus** | | | | | | | | |
| 1. | | Jak ocenia Pani/Pan ogólną jakość obsługi studentów przez pracowników Erasmus? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nie dotyczy/  Nie wiem |
| 2. | | Jak ocenia Pani/Pan dostępność pracowników Erasmus w godzinach pracy? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nie dotyczy/  Nie wiem |
| 3. | | Jak ocenia Pani/Pan kompetencje pracowników Erasmus w załatwianiu spraw studenckich? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nie dotyczy/  Nie wiem |
| 4. | | Jak ocenia Pani/Pan terminowość załatwiania zgłaszanych przez studentów spraw? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nie dotyczy/  Nie wiem |
| 5. | | Jak ocenia Pani/Pan komunikację z pracownikami Erasmus? | | | | | | |
| 1. Kontakt bezpośredni | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nie dotyczy/  Nie wiem |
| 1. Kontakt telefoniczny | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nie dotyczy/  Nie wiem |
| 1. Kontakt elektroniczny (poczta e-mail w domenie UO) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nie dotyczy/  Nie wiem |
| 1. Kontakt poprzez system USOSweb | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nie dotyczy/  Nie wiem |
| 6. | | Jak ocenia Pani/Pan takt i życzliwość pracowników Erasmus wobec studentów? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nie dotyczy/  Nie wiem |
| 7. | | Jak ocenia Pani/Pan zawartość informacyjną strony internetowej Erasmus? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nie dotyczy/  Nie wiem |
| 8. | | Jak ocenia Pani/Pan wsparcie pracowników Erasmus w rozwiązywaniu problemów studenta? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nie dotyczy/  Nie wiem |
| 9. | | Jak ocenia Pani/Pan przepływ informacji między pracownikami Erasmus a studentem w zakresie mobilności międzynarodowej? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Nie dotyczy/  Nie wiem |
| Dodatkowe uwagi i/lub propozycje udoskonalenia działalności ocenianej jednostki administracyjnej (Erasmus): | | | | | | | | |

Dziękujemy za wypełnienie kwestionariusza ankiety.