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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *LogoUO light* | **UCZELNIANA KSIĘGA JAKOŚCI KSZTAŁCENIA** | SymbolSDJK -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.