

	UCZELNIANA KSIĘGA JAKOŚCI KSZTAŁCENIA		Symbol SDJK -O-U16
	PROCEDURA STUDENCKIEJ OCENY PRACOWNIKÓW JEDNOSTEK ADMINISTRACJI UNIWERSYTETU OPOLSKIEGO		
	Wydanie 1	2020/2021	Zmiana 0

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. Dziekani wydziałów, w porozumieniu z koordynatorami kierunków, oraz kierownicy jednostek ogólnouczelnianych, prowadzących działalność dydaktyczną: nadzór i monitorowanie przebiegu badań ankietowych wśród studentów
- 4.2. Biuro Dydaktyki i Spraw Studenckich Uniwersytetu Opolskiego: organizowanie badań ankietowych oraz statystyczne opracowanie uzyskanych danych.

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
 - 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 - anonimowo.
- 5.4. Ankiety przeprowadzane są w formie elektronicznej poprzez system USOSweb.
- 5.5. Student 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 odpowiedzialnego za ankietyzację w Biurze Dydaktyki i Spraw Studenckich Uniwersytetu Opolskiego.

5.7. Uzyskane wyniki z przeprowadzonej ankiety przekazywane są:

- a) kierownikom dziekanatów
- b) dyrektorom / kierownikom ocenianych jednostek administracyjnych Uczelni
- c) Uczelnianej Komisji ds. Oceny Jakości Kształcenia.

5.8. Dyrektorzy / kierownicy omawiają wyniki z przeprowadzonej ankietyzacji z pracownikami ocenianych jednostek administracyjnych.

5.9. Uczelniana Komisja ds. Oceny Jakości Kształcenia przedstawia wnioski z przeprowadzonej oceny w rocznym sprawozdaniu z realizacji systemu oceny jakości kształcenia, które przesyła Pełnomocnikowi Rektora ds. Jakości Kształcenia.

5.10. Pełnomocnik Rektora ds. Jakości Kształcenia wnioski uwzględnia 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.



Kwestionariusz studenckiej oceny jednostek administracji Uniwersytetu Opolskiego

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).

Jeżeli nie mieli Państwo kontaktu z pracownikami danej jednostki administracyjnej lub zakres pytania Państwa nie dotyczy, wówczas prosimy pominąć odpowiedzi.

INFORMACJE PODSTAWOWE						
Rok akademicki:						
Wydział:						
Kierunek studiów:						
Forma studiów*: <input type="checkbox"/> stacjonarne <input type="checkbox"/> niestacjonarne						
Poziom studiów*: <input type="checkbox"/> licencjackie <input type="checkbox"/> magisterskie <input type="checkbox"/> jednolite magisterskie <input type="checkbox"/> inżynierskie <input type="checkbox"/> 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						
I. Dziekanat wydziału						
Lp.	Pytania	Skala oceny				
1.	Jak ocenia Pani/Pan ogólną jakość obsługi studentów przez pracowników dziekanatu?	1	2	3	4	5
2.	Jak ocenia Pani/Pan dostępność pracowników dziekanatu w godzinach przyjęć studentów?	1	2	3	4	5
3.	Jak ocenia Pani/Pan kompetencje pracowników dziekanatu w załatwianiu spraw studenckich?	1	2	3	4	5
4.	Jak ocenia Pani/Pan terminowość załatwiania zgłaszanych przez studentów spraw?	1	2	3	4	5
5.	Jak ocenia Pani/Pan komunikację z pracownikami dziekanatu?					
	a) Kontakt bezpośredni	1	2	3	4	5

	b) Kontakt telefoniczny	1	2	3	4	5
	c) Kontakt elektroniczny (poczta e-mail w domenie UO)	1	2	3	4	5
	d) Kontakt poprzez system USOSweb	1	2	3	4	5
6.	Jak ocenia Pani/Pan takt i życzliwość pracowników dziekanatu wobec studentów?	1	2	3	4	5
7.	Jak ocenia Pani/Pan zawartość informacyjną strony internetowej wydziału?	1	2	3	4	5
8.	Jak ocenia Pani/Pan zawartość informacyjną tablic zamieszczonych przed dziekanatem?	1	2	3	4	5
9.	Jak ocenia Pani/Pan obsługę i wsparcie informatyczne na wydziale?	1	2	3	4	5

Dodatkowe uwagi i/lub propozycje udoskonalenia działalności ocenianej jednostki administracyjnej (dziekanatu wydziału):

II. 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
2.	Jak ocenia Pani/Pan dostępność pracowników BDiSS w godzinach przyjęć studentów?	1	2	3	4	5
3.	Jak ocenia Pani/Pan kompetencje pracowników BDiSS w załatwianiu spraw studenckich?	1	2	3	4	5
4.	Jak ocenia Pani/Pan terminowość załatwiania zgłaszanych przez studentów spraw?	1	2	3	4	5
	Jak ocenia Pani/Pan komunikację z pracownikami BDiSS?					
	a) Kontakt bezpośredni	1	2	3	4	5
5.	b) Kontakt telefoniczny	1	2	3	4	5
	c) Kontakt elektroniczny (poczta e-mail w domenie UO)	1	2	3	4	5
	d) Kontakt poprzez system USOSweb	1	2	3	4	5
6.	Jak ocenia Pani/Pan takt i życzliwość pracowników BDiSS wobec studentów?	1	2	3	4	5
7.	Jak ocenia Pani/Pan zawartość informacyjną strony internetowej BDiSS?	1	2	3	4	5
8.	Jak ocenia Pani/Pan przepływ informacji między BDiSS a studentem w zakresie organizacji praktyk zawodowych?	1	2	3	4	5
9.	Jak ocenia Pani/Pan przepływ informacji między BDiSS a studentem w zakresie spraw stypendialnych?	1	2	3	4	5
10.	Jak ocenia Pani/Pan przepływ informacji między BDiSS a studentem z niepełnosprawnością?	1	2	3	4	5

Dodatkowe uwagi i/lub propozycje udoskonalenia działalności ocenianej jednostki administracyjnej (BDiSS):

III. Akademicki Inkubator Przedsiębiorczości (w skrócie AIP)

1.	Jak ocenia Pani/Pan ogólną jakość obsługi studentów przez pracowników AIP?	1	2	3	4	5
2.	Jak ocenia Pani/Pan dostępność pracowników AIP w godzinach pracy?	1	2	3	4	5
3.	Jak ocenia Pani/Pan kompetencje pracowników AIP w załatwianiu spraw studenckich?	1	2	3	4	5
4.	Jak ocenia Pani/Pan komunikację z pracownikami AIP?					
	a) Kontakt bezpośredni	1	2	3	4	5
	b) Kontakt telefoniczny	1	2	3	4	5
	c) Kontakt elektroniczny (poczta e-mail w domenie UO)	1	2	3	4	5
5.	Jak ocenia Pani/Pan takt i życzliwość pracowników AIP wobec studentów?	1	2	3	4	5
6.	Jak ocenia Pani/Pan zawartość informacyjną strony internetowej AIP?	1	2	3	4	5
7.	Jak ocenia Pani/Pan wsparcie pracowników AIP, skierowane do studentów w zakresie nawiązywania kontaktów z otoczeniem biznesu?	1	2	3	4	5
8.	Jak ocenia Pani/Pan wsparcie pracowników AIP, skierowane do studentów w zakresie rozwoju kompetencji przedsiębiorczych?	1	2	3	4	5
9.	Jak ocenia Pani/Pan wsparcie pracowników AIP, skierowane do studentów w zakresie zakładania własnej działalności gospodarczej?	1	2	3	4	5

Dodatkowe uwagi i/lub propozycje udoskonalenia działalności ocenianej jednostki administracyjnej (AIP):

IV. Erasmus

1.	Jak ocenia Pani/Pan ogólną jakość obsługi studentów przez pracowników Erasmus?	1	2	3	4	5
2.	Jak ocenia Pani/Pan dostępność pracowników Erasmus w godzinach pracy?	1	2	3	4	5
3.	Jak ocenia Pani/Pan kompetencje pracowników Erasmus w załatwianiu spraw studenckich?	1	2	3	4	5
4.	Jak ocenia Pani/Pan terminowość załatwiania zgłaszanych przez studentów spraw?	1	2	3	4	5
5.	Jak ocenia Pani/Pan komunikację z pracownikami Erasmus?					
	a) Kontakt bezpośredni	1	2	3	4	5
	b) Kontakt telefoniczny	1	2	3	4	5
	c) Kontakt elektroniczny (poczta e-mail w domenie UO)	1	2	3	4	5
	d) Kontakt poprzez system USOSweb	1	2	3	4	5

6.	Jak ocenia Pani/Pan takt i życzliwość pracowników Erasmus wobec studentów?	1	2	3	4	5
7.	Jak ocenia Pani/Pan zawartość informacyjną strony internetowej Erasmus?	1	2	3	4	5
8.	Jak ocenia Pani/Pan wsparcie pracowników Erasmus w rozwiązywaniu problemów studenta?	1	2	3	4	5
9.	Jak ocenia Pani/Pan przepływ informacji między pracownikami Erasmus a studentem w zakresie mobilności międzynarodowej?	1	2	3	4	5
Dodatkowe uwagi i/lub propozycje udoskonalenia działalności ocenianej jednostki administracyjnej (Erasmus):						

Dziękujemy za wypełnienie kwestionariusza ankiety.