

Raport

z analizy ankiet dot. badania jakości obsługi administracyjnej studentów w roku akademickim 2019/2020

Nowy Sącz, styczeń2020

SPIS TREŚCI

1. Wstęp	3
2. Wyniki ankiet - sekretariat	3
2.1 Zarządzania i inżynieria produkcji	4
2.2 Mechatronika	5
2.3 Informatyka	6
2.4 Transport i logistyka	7
2.5 Dodatkowe uwagi.....	8
3 Wyniki ankiet –Rektorat.....	8
3.1 Zarządzania i inżynieria produkcji	10
3.2 Mechatronika	11
3.3 Informatyka	12
3.4 Transport i logistyka	13
3.5 Dodatkowe uwagi.....	14
4 Wnioski	14

1. Wstęp

Badanie ankietowe przeprowadzono wśród studentów wszystkich kierunków prowadzonych w Instytucie Technicznym. Ocenie podlegała obsługa studentów w sekretariacie Instytutu Technicznego oraz w Rektoracie PWSZ.

Ankietyzacja przeprowadzona była zgodnie z Procedurą nr 6: "BADANIE JAKOŚCI OBSŁUGI ADMINISTRACYJNEJ STUDENTÓW" stanowiącej załącznik do Załącznik nr 6 do Zarządzenia Nr 77/2019 Rektora PWSZ w Nowym Sączu z dnia 1 października 2019 r. Ankiety miały formę papierową.

Studenci przeprowadzający ankietę wyjaśnili ankietowanym studentom zasady i cel wypełniania ankiet oraz poinformowali o konieczności merytorycznego uzasadnienia ocen negatywnych. Każdy ze studentów mógł wypełnić tylko raz ankietę. Ankieta miała charakter dobrowolny i anonimowy.

2. Wyniki ankiet - sekretariat

Ankieta składała się z 4 części, w których studenci odpowiadali na pytania:

1. Proszę zaznaczyć jak często w czasie studiów kontaktował(a) się Pan(i) z pracownikiem sekretariatu
 - 1) ani razu (proszę przejść do pytania 3)
 - 2) od 1 do 5 razy
 - 3) powyżej 6 razy
2. Proszę ocenić jakość obsługi, zaznaczając na skali stosowną liczbę punktów, przy czym:
0 – ocena negatywna 1 – ocena przeciętna 2 – ocena dobra 3 – ocena bardzo dobra
 - 2.1) uprzejmość i życzliwość
 - 2.2) rzetelność przekazywanych informacji
 - 2.3) komunikatywność
 - 2.4) terminowość załatwiania spraw
 - 2.5) kompetencje (w sprawach należących do sekretariatu)Każdą ocenę negatywną należy obowiązkowo uzasadnić
3. Czy sekretariat jest otwarty w odpowiednich godzinach?
 - 1) tak
 - 2) nie, sekretariat powinien być jeszcze otwarty (podać dzień, godziny)
4. Czy informacje z Instytutu są przekazywane na czas?
 - 1) tak
 - 2) niejeżeli „nie” proszę wyjaśnić jakie informacje nie docierają na czas

W badaniu ankietowym wzięła udział wymagana liczba studentów (minimum 10% z każdego kierunku)w tym:

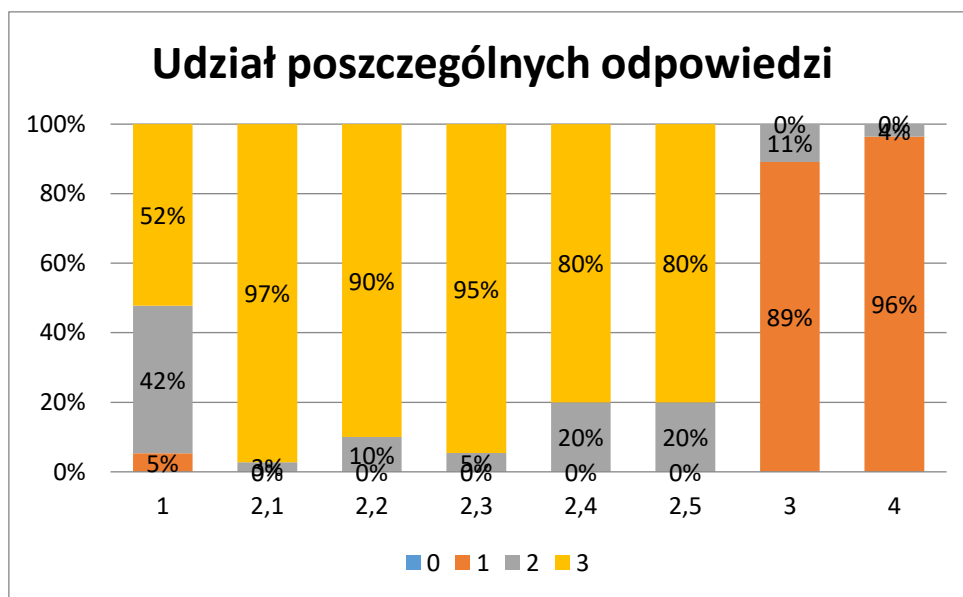
- Na kierunku Mechatronika – 42 osób
- Na kierunku Zarządzanie i Inżynieria Produkcji –113 osób
- Na kierunku Informatyka – 30 osób
- Na kierunku Transport i Logistyka – 11 osób

Poniżej zestawiono strukturę odpowiedzi (wyniki) uzyskane w badaniu ankietowym z podziałem na kierunki studiów. Oznaczenia przyjęte przy wykresach udziałów procentowych pokrywają się z opisem budowy ankiety.

2.1 Zarządzania i inżynieria produkcji

Tabela 1 Ilości poszczególnych odpowiedzi na kierunku ZIP (dotyczy sekretariatu IT)

odpowieź	Nr pytania							
	1	2,1	2,2	2,3	2,4	2,5	3	4
0		0	0	0	0	0		
1	6	0	0	0	0	0	98	107
2	48	3	11	6	22	22	12	4
3	59	107	99	104	88	88		

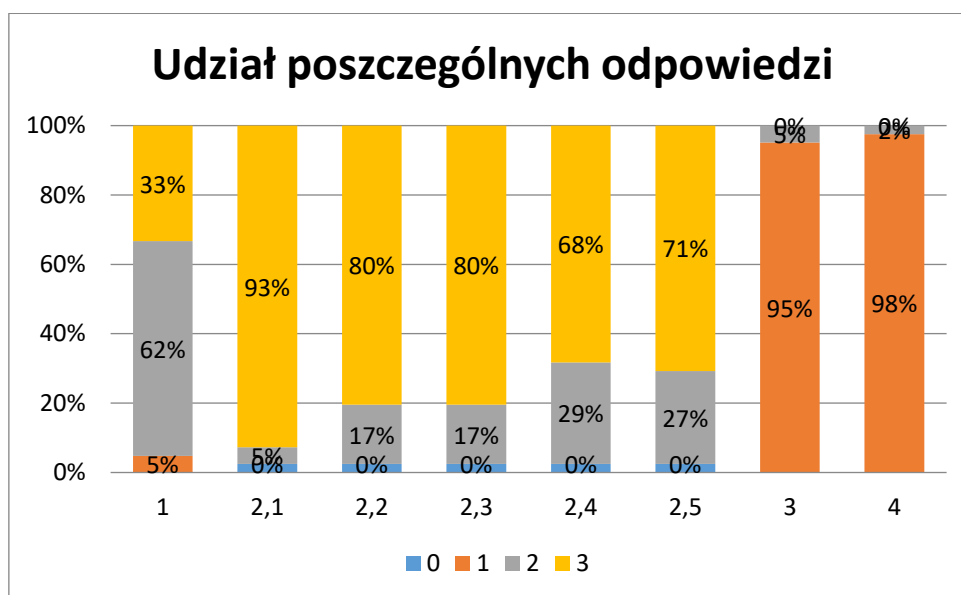


Rysunek 1 Udział procentowy poszczególnych odpowiedzi na kierunku MT (dotyczy sekretariatu IT)

2.2 Mechatronika

Tabela 2 Ilości poszczególnych odpowiedzi na kierunku MT (dotyczy sekretariatu IT)

odpowieź	Nr pytania							
	1	2,1	2,2	2,3	2,4	2,5	3	4
0		1	1	1	1	1		
1	2	0	0	0	0	0	39	40
2	26	2	7	7	12	11	2	1
3	14	38	33	33	28	29		

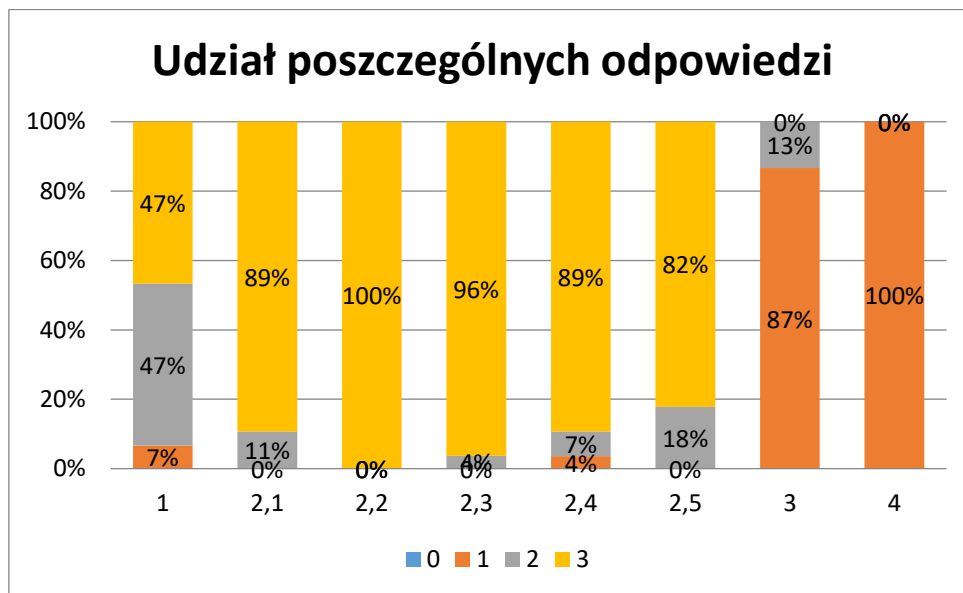


Rysunek 2 Udział procentowy poszczególnych odpowiedzi na kierunku MT (dotyczy sekretariatu IT)

2.3 Informatyka

Tabela 3 Ilości poszczególnych odpowiedzi na kierunku IS (dotyczy sekretariatu IT)

odpowieź	Nr pytania							
	1	2,1	2,2	2,3	2,4	2,5	3	4
0		0	0	0	0	0		
1	2	0	0	0	1	0	26	30
2	14	3	0	1	2	5	4	0
3	14	25	28	26	25	23		

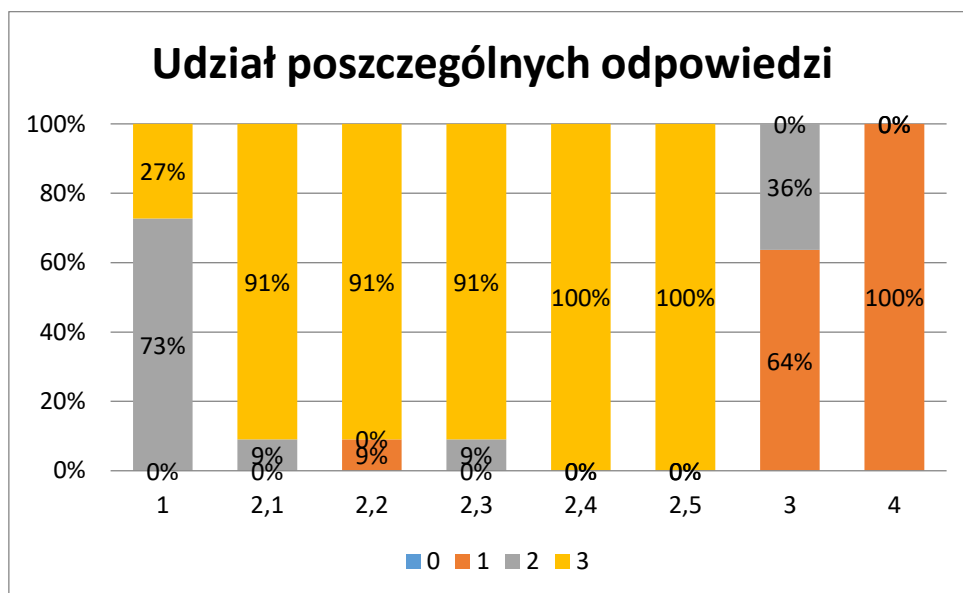


Rysunek 3 Udział procentowy poszczególnych odpowiedzi na kierunku IS (dotyczy sekretariatu IT)

2.4 Transport i logistyka

Tabela 4 Ilości poszczególnych odpowiedzi na kierunku TiL (dotyczy sekretariatu IT)

odpowieź	Nr pytania							
	1	2,1	2,2	2,3	2,4	2,5	3	4
0		0	0	0	0	0		
1	0	0	1	0	0	0	7	11
2	8	1	0	1	0	0	4	0
3	3	10	10	10	11	11		



Rysunek 4 Udział procentowy poszczególnych odpowiedzi na kierunku TiL (dotyczy sekretariatu IT)

2.5 Dodatkowe uwagi

Szczegółowa analiza do pytania ankietowego nr 2

Pytanie 3	o. negatywna	o. przeciętna	o. dobra	o. bardzo dobra
uprzejmość i życzliwość	1	0	9	180
rzetelność przekazywanych informacji	1	1	18	170
komunikatywność	1	0	15	173
terminowość załatwiania spraw	1	1	36	152
kompetencje	1	0	38	151
% udział odpowiedzi	o. negatywna	o. przeciętna	o. dobra	o. bardzo dobra
uprzejmość i życzliwość	0,5%	0,0%	4,7%	94,7%
rzetelność przekazywanych informacji	0,5%	0,5%	9,5%	89,5%
komunikatywność	0,5%	0,0%	7,9%	91,5%
terminowość załatwiania spraw	0,5%	0,5%	18,9%	80,0%
kompetencje	0,5%	0,0%	20,0%	79,5%

Ankietowani bardzo wysoko ocenili prace sekretariatu. Pojawiły się w ankietach pojedyncze uwagi dotyczące godzin pracy sekretariatu wskazując, że powinien być otwarty:

- sobota, niedziela 8-14 (6 os.);
- środa (6 os.);
- godziny popołudniowe (7 os.).

W zakresie pytania 4 dotyczącego docierania informacji na czas podano następujące powody oceny negatywnej:

- zmiany w planie zajęć (1 os.)
- nie docierają na czas informacje na temat zajęć i nieobecności wykładowców (3os.)
- opóźnione rozkłady zajęć na WD (1 os.)

3 Wyniki ankiet –Rektorat

Ankieta składała się z 5 części, w których studenci odpowiadali na pytania:

1. Proszę zaznaczyć jak często w czasie studiów kontaktował(a) się Pan(i) z pracownikiem Rektoratu
 - 1) ani razu (proszę przejść do pytania 4)
 - 2) od 1 do 5 razy

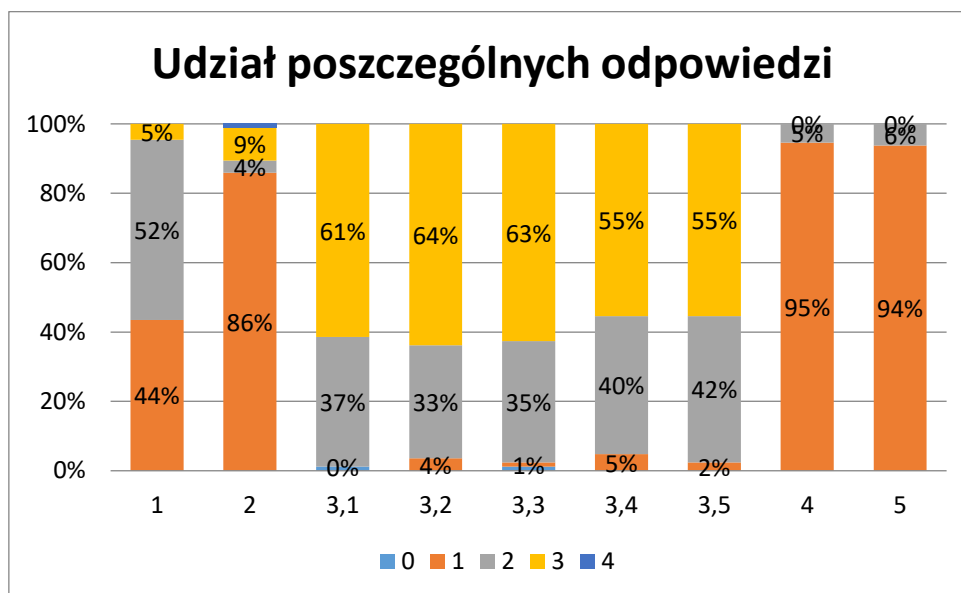
- 3) powyżej 6 razy
2. Proszę wskazać działy Rektoratu w których załatwiał(a) Pan(i) jakieś sprawy
- 1) Dział Spraw Studenckich
 - 2) Dział Rozwoju
 - 3) Biuro Karier
 - 4) Inne, jakie?
3. Proszę ocenić jakość obsługi, zaznaczając na skali stosowną liczbę punktów, przy czym:
0 – ocena negatywna 1 – ocena przeciętna 2 – ocena dobra 3 – ocena bardzo dobra
- 1) uprzejmość i życzliwość
 - 2) rzetelność przekazywanych informacji
 - 3) komunikatywność
 - 4) terminowość załatwiania spraw
 - 5) kompetencje (w sprawach należących do działu)
- Każdą ocenę negatywną należy obowiązkowo uzasadnić
4. Czy Rektorat jest otwarty w odpowiednich godzinach?
- 1) tak
 - 2) nie, Rektorat powinien być jeszcze otwarty (podać dzień, godziny)
5. Czy informacje z Rektoratu są przekazywane na czas?
- 1) tak
 - 2) nie
- jeżeli „nie” proszę wyjaśnić jakie informacje nie docierają na czas

Poniżej zestawiono strukturę odpowiedzi (wyniki) uzyskane w badaniu ankietowym z podziałem na kierunki studiów. Oznaczenia przyjęte przy wykresach udziałów procentowych pokrywają się z opisem budowy ankiety.

3.1 Zarządzania i inżynieria produkcji

Tabela 5 Ilości poszczególnych odpowiedzi na kierunku ZIP (dotyczy rektoratu)

odpowieź	Nr pytania								
	1	2,1	2,2	2,3	2,4	2,5	3	4	5
0			1	0	1	0	0		
1	57	73	0	3	1	4	2	123	121
2	68	3	31	27	29	33	35	7	8
3	6	8	51	53	52	46	46		

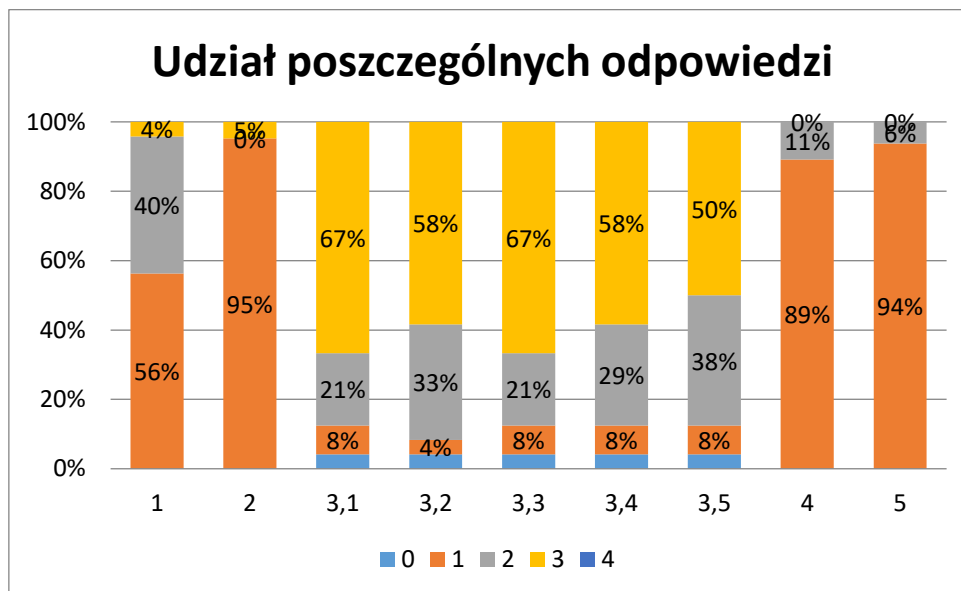


Rysunek 5 Udział procentowy poszczególnych odpowiedzi na kierunku MT (dotyczy rektoratu)

3.2 Mechatronika

Tabela 6 Ilości poszczególnych odpowiedzi na kierunku MT (dotyczy rektoratu)

odpowieź	Nr pytania								
	1	2,1	2,2	2,3	2,4	2,5	3	4	5
0			1	1	1	1	1		
1	27	20	2	1	2	2	2	41	45
2	19	0	5	8	5	7	9	5	3
3	2	1	16	14	16	14	12		

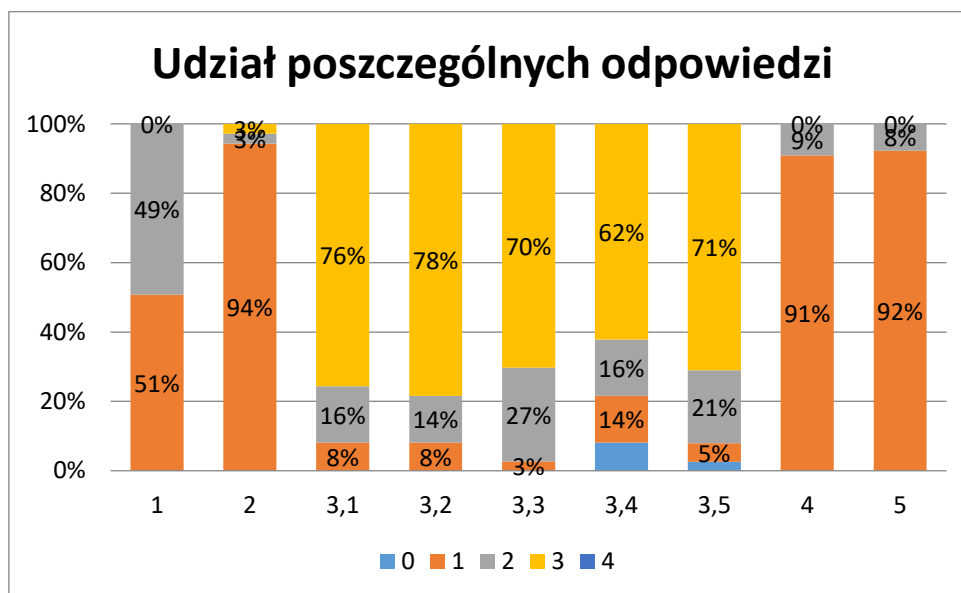


Rysunek 6 Udział procentowy poszczególnych odpowiedzi na kierunku MT (dotyczy rektoratu)

3.3 Informatyka

Tabela 7 Ilości poszczególnych odpowiedzi na kierunku IS (dotyczy rektoratu)

odpowieź	Nr pytania								
	1	2,1	2,2	2,3	2,4	2,5	3	4	5
0			0	0	0	3	1		
1	33	33	3	3	1	5	2	60	60
2	32	1	6	5	10	6	8	6	5
3	0	1	28	29	26	23	27		

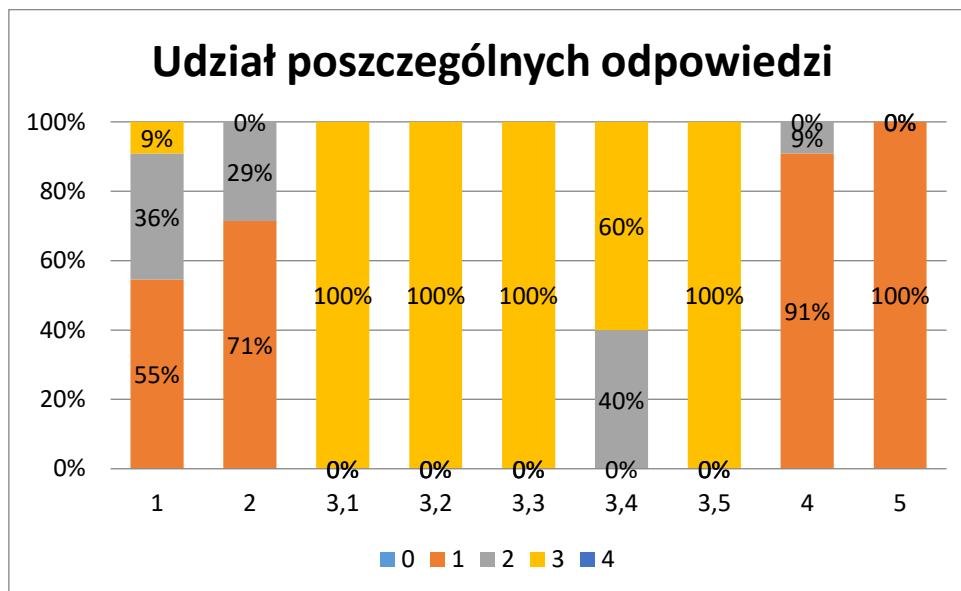


Rysunek 7 Udział procentowy poszczególnych odpowiedzi na kierunku IS (dotyczy rektoratu)

3.4 Transport i logistyka

Tabela 8 Ilości poszczególnych odpowiedzi na kierunku TiL (dotyczy rektoratu)

odpowieź	Nr pytania								
	1	2,1	2,2	2,3	2,4	2,5	3	4	5
0			0	0	0	0	0		
1	6	5	0	0	0	0	0	10	11
2	4	2	0	0	0	2	0	1	0
3	1	0	5	5	5	3	5		



Rysunek 8 Udział procentowy poszczególnych odpowiedzi na kierunku TiL (dotyczy rektoratu)

3.5 Dodatkowe uwagi

Szczegółowa analiza do pytania ankietowego nr 3

Pytanie 3	o. negatywna	o. przeciętna	o. dobra	o. bardzo dobra
uprzejmość i życzliwość	1	4	39	82
rzetelność przekazywanych informacji	0	6	38	82
komunikatywność	1	3	42	80
terminowość załatwiania spraw	3	10	44	69
kompetencje	0	5	45	76
% udział odpowiedzi	o. negatywna	o. przeciętna	o. dobra	o. bardzo dobra
uprzejmość i życzliwość	1%	3%	31%	65%
rzetelność przekazywanych informacji	0%	5%	30%	65%
komunikatywność	1%	2%	33%	63%
terminowość załatwiania spraw	2%	8%	35%	55%
kompetencje	0%	4%	36%	60%

Pojawiły się w ankietach również pojedyncze uwagi:

Do pytania nr 4 związanego z opinią czy rektorat jest otwarty w odpowiednich godzinach 91% ankietowanych (115 osób) wskazało, że godziny otwarcia rektoratu są odpowiednie, 9% zaproponowało następujące wnioski dot. godzin pracy rektoratu (do 17-tej, sobota do 19-tej, od 7-20, 18-21, 6,00-21,00).

W zakresie pytania 5 dotyczącego docierania informacji na czas 94% ankietowanych (118 osób) potwierdziło, że informacje są przekazywane w odpowiednim czasie. Pozostałe 6% badanych stwierdziło, iż informacje z rektoratu przekazywane są z opóźnieniem, jako uzasadnienie ocen negatywnych wskazywano m.in.: stypendium jest wielką niewiadomą (1 os.), długie oczekiwanie na wyniki wniosków stypendialnych (3 os.), zatwierdzanie dokumentów (1 os.), późno są zawsze informacje na temat godzin rektorskich (1 os.), zła organizacja podczas przekazywania informacji dotyczących studentów (1 os.), bardzo długi okres oczekiwania po cokolwiek (1 os.).

4 Wnioski

W procesie ankietyzacji udział wzięła wymagana liczba studentów.

Zdecydowana większość ankietowanych jest zadowolona z obsługi w Sekretariacie w Instytucie Technicznym oraz z obsługi w Rektoracie:

Sekretariat:

- W zakresie oceny jakości obsługi przez sekretariat zanotowano w ponad 90 % ankiet oceny dobre i bardzo dobre.
- Zasadniczo godziny przyjmowania zostały pozytywnie ocenione, pojawiły się jednak pojedyncze uwagi związane z wydłużeniem dostępności sekretariatu (szczegółowe dane zamieszczono pod zestawieniami dla kierunków).
- W przypadku przepływu informacji również niemal wszystkie ankietowane pozytywnie oceniają ten aspekt, uwagi ankietowanych sugerują jednak zbyt późne podawanie do wiadomości harmonogramu oraz informacji o odwołanych zajęciach.

Rektorat:

- W zakresie oceny jakości obsługi przez pracowników rektoratu oceny bardzo dobre i dobre stanowią ponad 90% wszystkich ocen, zanotowano, pojedyncze uwagi wykazują problemy z zakresu sprawnego przekazywania stypendiów.
- Godziny pracy rektoratu zostały pozytywnie ocenione, pojawiły się jednak pojedyncze uwagi studentów studiów niestacjonarnych związane z wydłużeniem czasu pracy rektoratu.
- Przepływ informacji z rektoratu oceniono bardzo wysoko, tylko trzech studentów wskazało w uwagach: długi czas załatwiania spraw, opóźnienia w informacjach stypendialnych, późne ogłaszanie godzin rektorskich.