

Raport z badań
jakości obsługi administracyjnej
w opinii studentów za rok ak. 2021/2022

Badanie jakości obsługi administracyjnej organizowane jest w formie ankietyzacji, co najmniej raz na trzy lata. Próba badawcza poniższego badania liczyła co najmniej 10% liczby studentów z każdego roku studiów i z każdego kierunku. Ankiety miały formę papierową i zostały przeprowadzone w czerwcu 2022 r. Wyjaśniono studentom zasady i cel wypełniania ankiet, starając się jednocześnie zmotywować do rzetelnych odpowiedzi. W szczególności poinformowano o konieczności merytorycznego uzasadnienia ocen negatywnych.

Łącznie przebadano **95** studentów. Z I roku kierunku Pielęgniarstwo I stopnia uzyskano 9 ankiet, z II roku 9 ankiet, z III roku kierunku Pielęgniarstwo 10 ankiet. Spośród studentów studiów II stopnia na kierunku Pielęgniarstwo na I roku uzyskano 8 ankiet, na II roku 10 ankiet. Z kierunku Ratownictwo Medyczne uzyskano od I roku 6 ankiet, od II roku 5 ankiet od III roku 4 ankiety. Na kierunku Dietetyka otrzymano 13 ankiet od studentów I roku, 11 ankiet od studentów II roku i 10 ankiet od studentów III roku.

I. Wyniki dotyczące oceny pracy Sekretariatu Wydziału Nauk o Zdrowiu

1. Studenci zapytani o częstotliwość kontaktu z Sekretariatem w czasie studiów odpowiedzieli, że kontaktowali się najczęściej: od 1 do 5 razy (54 osoby – 57%) lub powyżej 6 razy (41 osób – 43%).
2. Następnie zapytano studentów o jakość obsługi administracyjnej, w poszczególnych obszarach:
 - uprzejmość i życzliwość
 - rzetelność przekazywanych informacji
 - komunikatywność
 - terminowość załatwiania spraw
 - kompetencje (w sprawach należących do sekretariatu)

W kategorii uprzejmość i życzliwość studenci zaznaczali najczęściej ocenę bardzo dobrą (69 osób – 73%) i dobrą (23 osoby – 24%), ocenę przeciętną zazaczyły 3 osoby (3%). Nikt nie zazaczył oceny negatywnej w zakresie uprzejmości i życzliwości.

W kategorii rzetelność i przekazywanie informacji studenci zaznaczali najczęściej ocenę bardzo dobrą (72 osoby – 76%) i dobrą (18 osób – 19%), ocenę przeciętną zazaczyły 5 osób (5%). Nikt nie zazaczył oceny negatywnej w zakresie rzetelności i przekazywanie informacji.

W kategorii komunikatywność studenci zaznaczali najczęściej ocenę bardzo dobrą (76 osób – 80%) i dobrą (14 osób – 15%), ocenę przeciętną zazaczyły 5 osób (5%). Nikt nie zazaczył oceny negatywnej w zakresie komunikatywności.

W kategorii terminowość załatwiania spraw studenci zaznaczali najczęściej ocenę bardzo dobrą (67 osób – 71%) i dobrą (19 osób – 20%), ocenę przeciętną zazaczyły 7 osób (8%). 2 osoby (1%) zazaczyły ocenę negatywną w zakresie terminowości załatwiania spraw.

Uzasadnienie ocen negatywnych: „Sprawy związane ze studiami są zawsze na ostatnią chwilę przekazywane” (Dwa takie same uzasadnienia).

W kategorii kompetencja studenci zaznaczali najczęściej ocenę bardzo dobrą (73 osoby – 77%) i dobrą (19 osób – 20%), ocenę przeciętną zaznaczyło 3 osoby (3%). Nikt nie zaznaczył oceny negatywnej w zakresie kompetencji.

3. Na pytanie czy Sekretariat jest otwarty w odpowiednich godzinach? Prawie wszyscy odpowiedzieli, że tak (93 osoby – 98%), natomiast 2 osoby odpowiedziały, że nie (2%). Jedna z tych osób uzasadniła, że Sekretariat powinien być otwarty do 16.00 a druga, że do 17.00.
4. Na pytanie, czy informacje z Instytutu są przekazywane na czas zdecydowana większość osób odpowiedziała, że tak (87 osób – 92%) a 8 osób (8%) odpowiedziało, że nie.

Uzasadnienie, jakie informacje nie docierają na czas: „zmiany planu zajęć w Wirtualnym Dziekanacie”, „zmiany planu zajęć są za późno”, „niepełne i nieprecyzyjne informacje”, „informacje o zmianach przekazywane są na ostatnią chwilę”.

II. Wyniki dotyczące oceny pracy Rektoratu Akademii Nauk Stosowanych w Nowym Sączu

1. Studenci zapytani o częstotliwość kontaktu z Rektorem w czasie studiów odpowiedzieli, że nie kontaktowali się ani razu (38 osób – 40%) lub kontaktowali się od 1 do 5 razy (51 osób - 54%), natomiast powyżej 6 razy kontaktowało się 6 osób – 6%.
2. Następnie zapytano studentów z jakich działów Rektoratu korzystali najczęściej. Spśród 57 osób, które kontaktowały się z Rektorem wszyscy poza jedną kontaktowały się z Działem Spraw Studenckich, natomiast 1 osoba z Biurem Karier.
3. Następnie zapytano studentów, którzy kontaktowali się z Rektorem (57 osób) o jakość obsługi administracyjnej, w poszczególnych obszarach:
 - uprzejmość i życzliwość
 - rzetelność przekazywanych informacji
 - komunikatywność
 - terminowość załatwiania spraw
 - kompetencje (w sprawach należących do sekretariatu)

W kategorii uprzejmość i życzliwość studenci zaznaczali najczęściej ocenę bardzo dobrą (52 osoby – 91%) i dobrą (4 osoby – 7%), ocenę przeciętną zaznaczyła 1 osoba (2%). Nikt nie zaznaczył oceny negatywnej w zakresie uprzejmości i życzliwości.

Natomiast osoba wystawiająca opinię przeciętną uzasadniła, że „pani była niemiła, nie potrafiła przekazać informacji o stypendium”.

W kategorii rzetelność i przekazywanie informacji studenci zaznaczali najczęściej ocenę bardzo dobrą (51 osób – 89%) i dobrą (5 osób – 9%), ocenę przeciętną zaznaczyła 1 osoba (2%). Nikt nie zaznaczył oceny negatywnej w zakresie rzetelności i przekazywanie informacji.

W kategorii komunikatywność studenci zaznaczali najczęściej ocenę bardzo dobrą (52 osoby – 91%) i dobrą (4 osoby – 7%), ocenę przeciętną zaznaczyła 1 osoba (2%). Nikt nie zaznaczył oceny negatywnej w zakresie komunikatywności.

W kategorii terminowość załatwiania spraw studenci zaznaczali najczęściej ocenę bardzo dobrą (49 osób – 86%) i dobrą (8 osób – 14%). Nie było ocen przeciętnych i negatywnych.

W kategorii kompetencja studenci zaznaczali najczęściej ocenę bardzo dobrą (50 osób – 88%) i dobrą (6 osób – 10%), ocenę przeciętną zaznaczyła 1 osoba (2%). Nikt nie zaznaczył oceny negatywnej w zakresie kompetencji.

4. Na pytanie czy Rektorat jest otwarty w odpowiednich godzinach? Wszyscy ankietowani odpowiedzieli, że tak (95 osób – 100%).
5. Na pytanie, czy informacje z Rektoratu są przekazywane na czas zdecydowana większość osób odpowiedziała, że tak (94 osoby – 92%), natomiast 1 osoba odpowiedziała, że nie.

Uzasadnienie: „opóźnienie w informacji o dokumentacji na Legię Akademicką”.

Przygotowała Komisja ds. Jakości Kształcenia
Wydział Nauk o Zdrowiu ANS