

**WYNIKI ANKIETYZACJI studentów dotyczącej badania OPINII STUDENTÓW w zakresie:**

- ✓ obsługi administracyjnej w Instytucie Zdrowia,
- ✓ obsługi administracyjnej w Rektoracie,
- ✓ dostępu do informacji o toku studiów.

Ankietyzację przeprowadzono zgodnie z procedurą Nr 6 stanowiącą załącznik do Zarządzenia Rektora PWSZ w Nowym Sączu Nr 37/2014 z dnia 26 czerwca 2014 r. *zmieniającego zarządzenie w sprawie wprowadzenia procedur dotyczących Uczelnianego Systemu Zapewnienia Jakości Kształcenia.*

Badania ankietowe przeprowadzono z zachowaniem zasad dobrowolności, poufności i anonimowości.

Cel ankietyzacji:

poznanie opinii studentów na temat warunków studiowania w Państwowej Wyższej Szkole Zawodowej w Nowym Sączu obejmujących: obsługę przez pracowników administracyjnych zatrudnionych w Instytucie Zdrowia i Rektoracie oraz dostępu do informacji związanej z tokiem studiów.

Wyniki ankietowania będą stanowić cenne źródło informacji służące wspieraniu tego, co dobre i poprawianiu tego, co mogłoby być lepsze w organizacji procesu obsługi w Uczelni i Instytucie Zdrowia.

Termin przeprowadzenia ankiety:

proces ankietyzacji przeprowadzono w semestrze letnim 2013/2014 (kwiecień 2014).

Tryb ankietowania:

Ankieta w formie papierowej.

Uprawnieni do ankietowania: wszyscy studenci studiów stacjonarnych i niestacjonarnych.

W badaniu wzięli udział studenci Kierunku Pielęgniarstwo i Ratownictwo medyczne studiów stacjonarnych i niestacjonarnych. W próbie badawczej znajdowali się studenci reprezentujący każdy rok studiów.

Wnioski:

1. W badaniu wzięło udział 125 respondentów co stanowi ok. 30% ogółu studentów uprawnionych do ankietowania.
2. Zdecydowana większość ankietowych korzystała pomocy pracowników sekretariatu IZ (98%), w tym 58% 1- 5 razy, 40% powyżej 6 razy.
3. Ankietowani (92%) pozytywnie ocenili uprzejmość i życzliwość pracowników administracyjnych zatrudnionych w Instytucie Zdrowia.

4. Rzetelność przekazywanych informacji przez pracowników sekretariatu IZ pozytywnie oceniło 92% respondentów.
5. Komunikatywność pracowników sekretariatu IZ pozytywnie oceniło 93% respondentów.
6. Większość ankietowanych (61%) korzystała z pomocy pracowników administracyjnych zatrudnionych w Rektoracie w tym 42% 1- 5 razy, 19% powyżej 6 razy.
7. Wszyscy ankietowani ocenili, że pracownicy administracyjni Rektoratu w sposób rzetelny przekazują informacje.
8. Komunikatywność pracowników administracyjnych Rektoratu na poziomie dobrym i bardzo dobrym oceniło odpowiednio 34% i 64% respondentów.
9. Zdecydowana większość respondentów (92%) pozytywnie ocenia dostęp do informacji dotyczących zmian w planach zajęć.
10. Zdecydowana większość respondentów (90%) pozytywnie ocenia dostęp do informacji dotyczących terminów zaliczeń i egzaminów.

#### *Podjęte działania:*

1. Zapoznano pracowników sekretariatu IZ z wynikami ankietowania.
2. Uwrażliwiono pracowników sekretariatu IZ na obszary obsługi administracyjnej, które nie do końca spełniają oczekiwania studentów.
3. Celem poprawy jakości pracy sekretariatu IZ dokonano zmian w organizacji w zakresie obsługi administracyjnej studentów (wyznaczono pracowników do kontaktów ze studentami z uwzględnieniem kierunku studiów), udoskonalono sposób przekazu informacji pomiędzy studentami, sekretariatem, nauczycielami akademickimi.
4. Zaproszono społeczność studencką do wyrażania swoich opinii w sprawie poprawy jakości funkcjonowania Instytutu Zdrowia poprzez anonimowe (lub otwarte) zgłaszanie swoich sugestii w ww sprawie. W tym celu w budynku IZ została przygotowana tzw. skrzynka oczekiwań.
5. Studentów (szczególnie I roku) zapoznano z zadaniami realizowanymi przez sekretariat Instytutu oraz zasadami obsługi studentów.
6. Podjęto decyzję o przeprowadzeniu ponownego ankietowania dot. opinii studentów nt. obsługi administracyjnej w Instytucie Zdrowia i dostępu do informacji o toku studiów w miesiącu czerwcu 2016 r.
7. Przed ponowną ankietyzacją dyrekcja Instytutu Zdrowia podejmie działania, których celem będzie zmotywowanie i uwrażliwienie studentów na rzetelne wypełnianie ankiet i podawanie prawdziwych odpowiedzi. W przypadku formułowania ocen negatywnych na konieczność merytorycznego ich uzasadnienia.