

Szczegółowy, okresowy raport z ankietyzacji sekretariatu w Instytucie  
Zdrowia wykonany w październiku 2019 r.

Raport wykonany w oparciu o opracowaną ankietę dla studentów PWSZ  
w Nowym Sączu – ( badanie opinii o pracy sekretariatu Instytutu)

Tab. 1 Studenci uprawnieni do ankietyzacji

<b>Lp.</b>	<b>Kierunek</b>	<b>Ilość ankiet do wypełnienia</b>	<b>Ilość wypełnionych ankiet</b>	<b>Ilość procentowa wypełnionych ankiet</b>
1.	Kierunek Pielęgniarstwo I stopień 1 rok	76	46	60,52%
2.	Kierunek Pielęgniarstwo I stopień 2 rok	69	29	42.02%
3.	Kierunek Pielęgniarstwo I stopień 3 rok	62	35	56.45%
4.	Kierunek Pielęgniarstwo II stopień 1 rok	52	17	32,69%
5.	Kierunek Pielęgniarstwo II stopień 2 rok	76	21	27,63%
6.	Kierunek Ratownik Medyczny studia stacjonarne 1 rok	15	10	66.66%
7.	Kierunek Ratownik Medyczny studia stacjonarne 2 rok	23	15	65,21%
8.	Kierunek Ratownik Medyczny studia stacjonarne 3 rok	26	25	96,15%
9.	Kierunek Dietetyka studia stacjonarne 1 rok	48	13	27.08%
10.	Kierunek Dietetyka studia stacjonarne 2 rok	37	29	78.37%
11.	Kierunek Dietetyka studia niestacjonarne 1 rok	25	5	20%
12.	Kierunek Dietetyka studia niestacjonarne 2 rok	25	9	36%

**Zgodnie z procedurą na każdym kierunku studiów minimalna ilość procentowa ankietowanych studentów to 10%.** Powyższa tabela przedstawia ilość procentową wypełnionych ankiet przez studentów. Ankietyzacja została przeprowadzona wśród wszystkich chętnych studentów na każdym kierunku IZ, była dobrowolna i anonimowa.

## PYTANIE 1

Jak często w czasie studiów kontaktował się student z pracownikiem sekretariatu ?

Tab.2 Częstość kontaktów studentów z pracownikiem sekretariatu IZ

Zakres kontaktu	Ilość studentów	
Ani razu	7	2,75%
Od 1 do 5 razy	154	60,62%
Powyżej 6 razy	93	36,61%

Z analizy ankietyzacji wynika, że nie wszyscy studenci mieli kontakt z pracownikami sekretariatu Instytutu Zdrowia – stanowili oni 2,75%. Największą ilość procentowa: 60,62% stanowili studenci, którzy korzystali z usług pracowników sekretariatu od 1- 5 razy. 36,61% to grupa studentów o częstości kontaktów powyżej 6 razy.

## PYTANIE 2

Proszę ocenić jakość obsługi ,zaznaczając na skali stosowaną liczbę punktów, przy czym:

0 – ocena negatywna      1 – ocena przeciętna      2 – ocena dobra      3 – ocena bardzo dobra

Tabl. 3

OCENA	NEGATYWNA		PRZECIĘTNA		DOBRA		B.DOBRA		ŚREDNIA ARYTMETYCZNA OCENY
<i>Uprzejmość i życzliwość</i>	1	0,39 %	39	15,35 %	75	29,52 %	139	54,72 %	2,38
<i>Rzetelność przekazywania informacji</i>	1	0,39 %	43	16,92 %	82	32,28 %	128	50,39 %	2,32
<i>Komunikatywność</i>	6	2,36 %	46	18,11 %	77	30,31 %	123	48,42 %	2,24
<i>Terminowość załatwiania sprawy</i>	18	7,02 %	41	16,14 %	88	34,64 %	105	41,33 %	2,09
<i>Kompetencja</i>	11	4,33 %	33	12,99 %	82	32,28 %	128	50,39 %	2,28

**Wynik jakości pracy Sekretariatu Instytutu Zdrowia - średnia arytmetyczna – 2,26**

### PYTANIE 3

#### Czy sekretariat jest otwarty w odpowiednich godzinach ?

Tabl. 4

TAK	209	82,28%
NIE	45	17,72%

#### **Studenci sugerują godziny otwarcia sekretariatu:**

- częściej i dłużej, od poniedziałku do piątku,
- od wtorku do - piątku od godz. 8.00 – 14.00,
- od godz. 8.00 – 15.00, od godz.8.00 – 16.00, od godz. 8.00 – 17.00, od godz. 9.00 – 17.00,
- 2 x w tygodni do 17.00 lub 18.00
- po godz. 14.00

### PYTANIE 4

#### Czy informacje z Instytutu są przekazywane na czas?

Tabl. 5

	Ilość studentów	Ilość procentowa
Tak	171	67,32%
Nie	74	32,68%

#### **Wnioski**

Pracę Sekretariatu Instytutu Zdrowia, pod względem jakości, ponad połowa studentów ( 75,97% - 84,24 %) oceniła na ocenę dobrą i bardzo dobrą. Wynik ten jest bardzo zadowalającym wynikiem ewaluacji. Pojawiły się też negatywne oceny jakości pracy sekretariatu, stanowią one bardzo niewielki procent. Najślabszym ogniwem pracy sekretariatu jest terminowość załatwiania sprawy. W komentarzach, studenci zwracają uwagę na opóźnienie w przekazywaniu informacji o odwoływanych zajęciach. Częściowo późne pojawieniu się informacji o odwołaniu zajęć, wynika z absencji chorobowej pracownika, a informacja o nieobecności do sekretariatu dociera w tym samym dniu co mające się odbyć zajęcia, na co pracownicy nie mają wpływu. Dyrekcja przekazała szczegółowe wyniki ankietyzacji pracownikom sekretariatu, zwróciła uwagę na zgłaszane przez studentów uwagi dotyczące pracy sekretariat. Wspólnie opracowano działania naprawcze, które mają za zadanie podnieść jakość pracy i eliminować jej słabe strony.

*Opracowała IKds.JK IZ*

Szczegółowy okresowy raport z ankietyzacji Rektoratu w Instytucie Zdrowia  
wykonany w październiku 2019 r.

Raport wykonany w oparciu o opracowaną ankietę dla studentów PWSZ  
w Nowym Sączu – ( badanie opinii o pracy Rektoratu)

Tab. 1 Studenci uprawnieni do ankietyzacji

<i>Lp.</i>	<i>Kierunek</i>	<i>Ilość ankiet do wypełnienia</i>	<i>Ilość wypełnionych ankiet</i>	<i>Ilość procentowa wypełnionych ankiet</i>
1.	Kierunek Pielęgniarstwo I stopień 1 rok	76	46	60,52%
2.	Kierunek Pielęgniarstwo I stopień 2rok	69	29	42,02%
3.	Kierunek pielęgniarstwo I stopień 3 rok	62	35	56,45%
4.	Kierunek pielęgniarstwo II stopień 1 rok	52	11	21,15%
5.	Kierunek pielęgniarstwo II stopień 2 rok	76	21	27,63%
6.	Kierunek Ratownik Medyczny studia stacjonarne 1 rok	15	10	66.66%
7.	Kierunek Ratownik Medyczny studia stacjonarne 2 rok	23	16	69,56%
8.	Kierunek Ratownik Medyczny studia stacjonarne 3 rok	26	25	96,15%
9.	Kierunek Dietetyka studia stacjonarne 1 rok	48	13	27,08%
10.	Kierunek Dietetyka studia stacjonarne 2 rok	37	28	75,67%
11.	Kierunek Dietetyka studia niestacjonarne 1 rok	25	5	20%
12.	Kierunek Dietetyka studia niestacjonarne 2 rok	25	9	36%

**Łączna liczba uprawnionych do ankietyzacji: 534 szt.**

**Ilość wypełnionych ankiet: szt.248/46,44%**

Zgodnie z procedurą na każdym kierunku studiów minimalna ilość procentowa ankietowanych studentów to 10%. Powyższa tabela przedstawia ilość procentową wypełnionych ankiet przez studentów. Ankietyzacja została przeprowadzona wśród wszystkich chętnych studentów na każdym kierunku IZ, była dobrowolna.

PYTANIE 1

**Jak często kontaktował się student z pracownikiem Rektoratu ?**

<b>Zakres kontaktu</b>	<b>Ilość studentów</b>
ANI RAZU	123
OD 1 DO 5 RAZY	115
POWYŻEJ 6 RAZY	10

*Z analizy ankietyzacji wynika, ponad połowa studentów Instytutu Zdrowi, co najmniej raz korzystała z usług pracowników Rektoratów. Mniejsza połowę stanowili studenci, którzy w ogóle nie mieli potrzeby korzystania z usług pracowników Rektoratu.*

PYTANIE 2

**Proszę wskazać działy Rektoratu w których załatwia(a) Pan(i) jakieś sprawy.**

Dział Spraw Studenckich	126
Dział Rozwoju	2
Biuro Karier	10
Inne	0
Nie miało kontaktu	123

Ankietyzacja wykazała, iż najczęstszym działem Rektoratu z którego usług korzystali studenci to Dział Spraw Studenckich. Tylko kilkoro studentów miało kontakt z innymi działami Rektoratu.

PYTANIE 3

**Proszę ocenić jakość obsługi ,zaznaczając na skali stosowaną liczbę punktów, przy czym:**

0 – ocena negatywna      1 – ocena przeciętna      2 – ocena dobra      3 – ocena bardzo dobra

<b>OCENA</b>	<b>NEGATYWNA</b>	<b>PRZECIĘTNA</b>	<b>DOBRA</b>	<b>B.DOBRA</b>	<b>ŚREDNIA ARYTMETYCZNA OCENY</b>
<i>Uprzejmość i życzliwość</i>	0	7	34	84	2,61
<i>Rzetelność przekazywania informacji</i>	0	4	39	87	2,74
<i>Komunikatywność</i>	0	9	22	94	2,68
<i>Terminowość załatwiania sprawy</i>	0	8	31	86	2,62
<i>Kompetencja</i>	0	10	19	96	2,68

**Średnia arytmetyczna: 2,66**

PYTANIE 4

TAK	232
NIE	13

3 osoby odpowiedziało, że nie wie.

**Studenci sugerują godziny otwarcia Rektoratu:**

Od 8 – 16, od 8-17.00

Od 8 – 15.

Od 8-16.00 codziennie

W okresie praktyk od 10 – 18 lub od 9 - 17.

PYTANIE 5

Czy informacje z Rektoratu są przekazywane na czas

Tak	122
Nie	17

### **Wnioski**

Z wyników ankietyzacji Rektoratu przez studentów Instytutu Zdrowia wynika, że pod względem jakości, ponad połowa studentów oceniła pracę na ocenę dobrą i bardzo dobrą. Jest to wynik zadawalający. Nie pojawiły się oceny negatywne. Z danych ilościowych wynika, że najsłabszym ogniwem jest ocena kompetencji pracowników.

Studenci mieli także możliwość wyrażania opinii o pracy Rektoratu. W większości były one pozytywne, sporadycznie pojawiły się komentarze negatywne dotyczące „zbyt późnego przekazywania informacji”.

*Opracowała IKds.JK IZ*