



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



Systém hodnocení kvality poradenských služeb

Pro zvýšení kvality poskytovaných služeb bylo zajištěno hodnocení kvality služeb od odběratelů těchto služeb, tedy studentů. Toto hodnocení kvality služeb bude trvalou součástí zajišťování standardů kvality a bude se periodicky opakovat.

Hlavní cílovou skupinou dotazníkového šetření byli studenti se specifickými potřebami, jimž jsou služby IPC určeny především. V menším rozsahu bylo šetření provedeno u zahraničních studentů. Studenti byli osloveni formou dotazníku vytvořeného v nástroji Google Forms, který vznikl přímo pro tyto účely (viz příloha 1,2). Metodika hodnocení byla nastavena na základě součinnosti aktivit A6-KA29, A8 - KA40 a A9 - KA116. Žádost o vyplnění dotazníků byla studentům rozeslána elektronicky na jejich studentské emaily. Hodnocení je anonymní.

Hodnocení kvality služeb od studentů se specifickými potřebami

Dotazníkové šetření bylo realizováno celkem dvakrát, a to v červnu 2019 a v listopadu 2019. Další vlna je naplánována na květen 2020. V počátcích sledování hodnocení kvality byla frekvence šetření stanovena 2x za rok, a to v polovině zimního semestru a podruhé před koncem letního semestru. Cílem opakovaného šetření byla snaha zjistit, zda se v průběhu akademického roku mění informovanost studentů o poskytovaných službách a organizovaných akcích, kdy může mít vliv nižší informovanost studentů prvních ročníků na samotném počátku studia. Dotazník byl rozeslán studentům, kteří byli k datu spuštění ankety registrováni v systému podpory pro tyto studenty na IPC ZČU.

Dotazník určený studentům se specifickými potřebami se skládá z 9 otázek, které sledují spokojenost s rozsahem poskytovaných služeb, spokojenost s přístupem poradenských pracovníků a to, zda se cítí studenti komfortně při vyřizování svých požadavků. Doplnkově je sledováno s jakým typem postižení se student v IPC registroval a jak se o službách IPC dozvěděl.

V **prvním kole** dotazníkového šetření bylo osloveno 102 respondentů. Celkem vyplnilo dotazník 25 studentů, tedy téměř 25%.

60% respondentů uvádí specifické poruchy učení, 32% uvádí pohybové postižení. Další typy postižení se vyskytují spíše jednotlivě. S rozsahem poskytovaných služeb je spokojeno 80% dotázaných, zbylých 20% vyjadřuje průměrnou spokojenost. Přístup poradenských pracovníků co se týče vstřícnosti, ochoty a porozumění hodnotí pozitivně 100% respondentů, z toho 68% je velmi spokojeno. 96% dotázaných sdělilo, že se při vyřizování záležitostí spojených s jejich znevýhodněním cítí dobře. Šlo zejména o hodnocení pocitu soukromí a příjemnosti prostředí. Pouze 1 student uvedl, že se cítí průměrně.

Dále jsme sledovali spokojenost s množstvím aktivit, které pro studenty organizujeme. 80% dotázaných uvedlo, že je s množstvím akcí spokojeno, 20% uvedlo, že je spokojeno průměrně.



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



Další část dotazníku se soustředila na sledování návštěvnosti různých akcí pro studenty pořádaných univerzitou i IPC. Z celouniverzitních akcí se studenti účastnili především dnů otevřených dveří (40%), soustředěních pro první ročníky (47%) a informačních dnů fakult (33%). Z aktivit určených studentům se specifickými potřebami nejvíce studentů (65%) uvedlo, že využívá individuálních konzultací, 30% uvedlo, že využívá speciálních poraden, kde největší vytíženost má psychologická poradna a 30% se zúčastnilo mobility, které IPC pro tyto studenty organizuje.

Naprostá většina studentů se o službách IPC dozvěděla na internetových stránkách (38%), na studijních odděleních (38%) a při zápisu (33%), tedy standardními informačními cestami. Studenti mohli uvést více možností.

V **druhém kole** dotazníkového šetření bylo osloveno 108 respondentů. Celkem vyplnilo dotazník 20 studentů.

Zhruba 70% respondentů uvádí specifické poruchy učení. Další typy postižení či znevýhodnění se vyskytují spíše jednotlivě. S rozsahem poskytovaných služeb je spokojeno 85% dotázaných, zbylých 15% vyjadřuje průměrnou spokojenost. Přístup poradenských pracovníků co se týče vstřícnosti, ochoty a porozumění hodnotí pozitivně 80% respondentů (60% vyjadřuje maximální spokojenost). 15% hodnotí přístup pracovníků jako průměrný, pouze jedno hodnocení je negativní. 80% dotázaných sdělilo, že se při vyřizování záležitostí spojených s jejich znevýhodněním cítí dobře. Šlo zejména o hodnocení pocitu soukromí a příjemnosti prostředí. 20% studentů uvedlo, že se cítí průměrně.

Co se týče množství aktivit, které pro studenty organizujeme, přes 63% dotázaných uvedlo, že je s množstvím akcí spokojeno, 31% uvedlo, že je spokojeno průměrně a pouze jeden student vyjádřil nespokojenost. Návrh na zlepšení v této oblasti však opět nebyl uveden.

Z celouniverzitních akcí se studenti účastnili především dnů otevřených dveří (50%), soustředěních pro první ročníky (44%), informačních dnů fakult (38%) a akcí jako např. Rok jedna (35%). Z aktivit určených studentům se specifickými potřebami nejvíce studentů (50%) uvedlo, že využívá individuálních konzultací, 43% uvedlo, že využívá speciálních poraden (především psychologické). Menší množství studentů pak uvedlo účast na soustředění pro studenty se specifickými potřebami nebo účast na mobilitě.

Naprostá většina studentů se o službách IPC dozvěděla na internetových stránkách (55%), při zápisu (40%) a na studijních odděleních (35%).

Vyhodnocení dotazníkového šetření

Celkově můžeme říci, že jsou studenti s rozsahem i kvalitou poskytovaných služeb i přístupem poradenských pracovníků spokojeni. Negativní hodnocení se až na jednu výjimku nevyskytují. U otázky sledující rozsah poskytovaných služeb měli studenti možnost doplnit, které další služby by uvítali. Tuto možnost ale studenti příliš nevyužili nebo např. uvedli službu, která nespadá do kompetence IPC.



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



Další část dotazníku se soustředila na sledování návštěvnosti různých akcí pro studenty pořádaných univerzitou i IPC. Z odpovědí jasně vyplývá, že tyto akce jsou studenty se specifickými potřebami navštěvovány a že jsou důležitou součástí jejich informační podpory a začlenění do univerzitního prostředí.

Co se týče zjištění, jakým způsobem se studenti o službách IPC dozvídají, jedná se zejména o standardní informační cesty (zápis, studijní oddělení, webové stránky). Cenná je pro nás informace, že v případě problémů studenti dostávají informace o našich službách na studijních odděleních a že v tomto směru funguje spolupráce poradenských pracovníků napříč univerzitou. Ostatní zdroje (tištěné materiály, sociální sítě, informace od kamarádů) hrají marginální roli. Takto jsme získali informace o tom, jak studenti získávají povědomí o existenci IPC a poskytování jeho služeb. Domníváme se však, že zejména sociální sítě hrají zásadní roli při komunikaci aktivit (kurzů, workshopů, festivalů a podobných akcí). Pro nadcházející kolo dotazníkového šetření jsme se proto rozhodli přidat otázku, která bude sledovat důležitost různých informačních kanálů v této oblasti.

Přestože se celkově můžeme shrnout, že studenti se specifickými potřebami jsou se službami a přístupem IPC spokojeni, rádi bychom v dalších vlnách podnítili studenty, aby konkretizovali případnou nespokojenost a ideálně navrhli, jaká řešení by uvítali. Konkretizace je pro nás klíčová, abychom mohli na požadavky studentů lépe reagovat. Některé otázky budou proto doplněny o výzvu k upřesnění (vypsání požadovaných služeb, konkretizace stížnosti atp.) a rovněž v průvodním emailu, ve kterém studentům rozesíláme žádost o vyplnění dotazníku, budou na toto upozorněni.

Nyní jsme nastavili frekvenci šetření 2x za rok, a to v polovině zimního semestru a podruhé před koncem letního semestru. Výsledky prvního a druhého kola dotazníkového šetření se však výrazně neliší. Návratnost dotazníků navíc oproti prvnímu kolu mírně klesla, a to z původních 25% na necelých 19%. Důvodem může být neochota na dotazník opakovaně odpovídat v kratším časovém úseku. Proto bude od příštího akademického roku dotazník rozeslán pouze jednou ročně, a to před koncem letního semestru.

Hodnocení kvality služeb od zahraničních studentů

Dotazníkové šetření bylo cílené na zahraniční studenty, kteří jsou zapsáni do studia na ZČU a nestudují zde pouze v rámci mezinárodních projektů (jako např. ERASMUS+ apod.). Jedná se o studenty, kteří využívají služeb poradny pro zahraniční studenty, jejímž sídlem je Kulturka. V době šetření využívali poradnu zejména studenti ze zemí Blízkého východu. Šetření bylo provedeno v červnu 2019. Osloveno bylo 8 studentů, z nichž 4 dotazník vyplnili. Dotazník byl zaměřen především na ověření spokojenosti s rozsahem služeb a na zjištění hlavních nesnází, se kterými se studenti potýkají. U takto malého vzorku je třeba brát závěry s rezervou – rozdíl často utváří zkušenost jediného studenta/jediné studentky. Pro zahraniční studenty nejsou důležitým zdrojem informací oficiální kanály ZČU (studijní oddělení, tištěné materiály, v menší míře web), o službách IPC se dozvídají spíše personalizovaně od přátel či ze sociálních sítí. Zahraniční studenti nevyhledávají individuální konzultace, spíše kolektivní akce, které přispějí k jejich lepší integraci. Za



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



nejvýraznější překážku považují jazykovou bariéru a nedostatečně vstřícný přístup k cizincům. V dalším šetření se zaměříme především na rozsah služeb a jejich četnost.

Zajištění rychlé zpětné vazby

Sledování hodnocení služeb IPC bylo v únoru 2020 doplněno o zajištění rychlé zpětné vazby od studentů, bezprostředně po tom, co navštívili IPC. Toto šetření je cílené na všechny studenty, kteří navštíví IPC, ať se jedná o vznesení obecného dotazu či vyřizování konkrétního požadavku (řešení poplatkové povinnosti, řešení úprav studijních podmínek souvisejících s jejich znevýhodněním apod.). Pro tyto účely byla vytvořena jednoduchá aplikace, která zjišťuje jednak spokojenost s vyřízením aktuálního dotazu či požadavku a dále pak spokojenost s přístupem pracovníka IPC. Obě otázky mohou být hodnoceny na stupnici spokojen – průměrně spokojen – nespokojen. Aplikace je přístupná na tabletu, který byl umístěn u vstupních dveří, tak aby mohli odcházející studenti snadno a rychle provést hodnocení. Hodnocení je anonymní. Kromě odpovědi je zaznamenávám pouze čas, kdy bylo hodnocení provedeno, abychom mohli provádět vyhodnocení pro stanovené období. Sběr dat byl bohužel poznamenán přerušením kontaktní výuky a omezením osobní přítomnosti studentů v prostorách univerzity. Zatím máme k dispozici pouze několik hodnocení a není možné vyvozovat žádné závěry (přesto, že je hodnocení pozitivní).

V následujících obdobích budeme usilovat o zvýšení návratnosti dotazníků, aby měla získaná data vyšší vypovídací hodnotu. Na možnost hodnotit kvalitu našich služeb budou studenti upozorněni emailem, žádost bude pravidelně zveřejňována na sociálních sítích (instagram IPC, facebook IPC a ve facebookové skupině pro studenty se specifickými potřebami). Dále plánujeme oslovit studenty osobně na organizovaných akcích. Veškerá hodnocení kvality budou anonymní.

Příloha 1

Dotazník „Hodnocení služeb IPC ZČU studenty se specifickými potřebami“

Příloha 2

Dotazník „Evaluation of the Information and Advising Center of The University of West Bohemia“