

AKADEMIA NAUK STOSOWANYCH GOSPODARKI KRAJOWEJ W KUTNIE

ul. Lelewela 7, 99-300 Kutno

PROCEDURA BADANIA DOSTĘPNOŚCI I INFORMACJI PUBLICZNEJ W OCENIE STUDENTÓW

dla wszystkich studentów ANSGK w Kutnie

Dokument określa zasady cyklicznego pozyskiwania opinii studentów w zakresie dostępności architektonicznej, cyfrowej, informacyjno-komunikacyjnej oraz przejrzystości informacji publicznej udostępnianej przez Uczelnię.

Nazwa procedury	Procedura badania dostępności i informacji publicznej w ocenie studentów
Podmiot	Akademia Nauk Stosowanych Gospodarki Krajowej w Kutnie
Adres	ul. Lelewela 7, 99-300 Kutno
Zakres	wszyscy studenci ANSGK w Kutnie, niezależnie od kierunku, poziomu i formy studiów
Właściciel procesu	Koordinator ds. dostępności / osoba wyznaczona przez Rektora
Jednostki współpracujące	Dziekanaty, Biuro Obsługi Studenta, dział IT, Biuro Jakości Kształcenia, samorząd studencki
Data obowiązywania	od dnia zatwierdzenia

Opracował/a	Sprawdził/a	Zatwierdził/a
data, podpis	data, podpis	data, podpis

1. Cel procedury

Celem procedury jest ustanowienie jednolitego mechanizmu badania opinii studentów ANSGK w Kutnie dotyczącej dostępności Uczelni oraz sposobu udostępniania informacji publicznej, w tym informacji publikowanych w Biuletynie Informacji Publicznej, na stronie internetowej Uczelni, w systemach elektronicznych oraz w bezpośredniej obsłudze administracyjnej.

Procedura ma służyć w szczególności:

- identyfikowaniu barier utrudniających studentom korzystanie z usług edukacyjnych i administracyjnych Uczelni;
- ocenie czy informacje kierowane do studentów są zrozumiałe, aktualne, łatwe do odnalezienia i dostępne cyfrowo;
- wspieraniu działań pro jakościowych, naprawczych i prewencyjnych;
- włączaniu głosu studentów do systemu doskonalenia jakości obsługi i komunikacji Uczelni;
- przygotowywaniu syntetycznych rekomendacji dla władz Uczelni i właściwych jednostek organizacyjnych.

2. Zakres stosowania

Procedura dotyczy wszystkich studentów ANSGK w Kutnie, niezależnie od kierunku, poziomu, roku i formy studiów. Badanie może obejmować także absolwentów, kandydatów, słuchaczy studiów podyplomowych lub uczestników innych form kształcenia, jeżeli Rektor albo osoba przez niego upoważniona zdecyduje o rozszerzeniu zakresu badania.

Zakres merytoryczny badania obejmuje cztery obszary:

- **dostępność architektoniczną** - wejścia, ciągi komunikacyjne, sale, toalety, oznaczenia, możliwość samodzielnego poruszania się po budynku;
- **dostępność cyfrową** - strona internetowa, BIP, systemy studenckie, formularze, dokumenty PDF/DOCX, materiały dydaktyczne;
- **dostępność informacyjno-komunikacyjną** - jasność komunikatów, możliwość uzyskania informacji alternatywnymi kanałami, zrozumiały język, obsługa studentów ze szczególnymi potrzebami;
- **informację publiczną** - łatwość odnalezienia podstawowych informacji o Uczelni, dokumentów, regulaminów, komunikatów, danych kontaktowych oraz zasad składania wniosków o informację publiczną.

3. Podstawy prawne i odniesienia

Procedura uwzględnia w szczególności następujące akty prawne i standardy:

- ustawę z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej;
- ustawę z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami;
- ustawę z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych;
- wytyczne WCAG 2.1 na poziomie AA jako punkt odniesienia dla oceny dostępności cyfrowej;
- wewnętrzne regulacje ANSGK w Kutnie dotyczące jakości kształcenia, obsługi studenta, ochrony danych osobowych i komunikacji z interesariuszami.

Procedura nie zastępuje obowiązkowych audytów prawnych, technicznych ani kontroli dostępności. Stanowi narzędzie wewnętrznego monitorowania jakości z perspektywy użytkowników - studentów.

4. Definicje

Pojęcie	Znaczenie w procedurze
---------	------------------------

Pojęcie	Znaczenie w procedurze
Dostępność	Możliwość korzystania z przestrzeni, usług, informacji, dokumentów i systemów Uczelni przez możliwie szeroką grupę osób, w tym osoby ze szczególnymi potrzebami.
Osoba ze szczególnymi potrzebami	Osoba, która ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne albo okoliczności musi podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu pokonania bariery.
Informacja publiczna	Informacja o sprawach publicznych, w szczególności dotycząca działalności Uczelni w zakresie, w jakim wykonuje zadania publiczne lub gospodaruje środkami publicznymi.
BIP	Biuletyn Informacji Publicznej prowadzony dla Uczelni.
Bariera	Każda przeszkoda architektoniczna, cyfrowa, informacyjna, komunikacyjna lub organizacyjna utrudniająca studentowi dostęp do informacji, usług lub procesu kształcenia.
Działanie naprawcze	Działanie mające usunąć stwierdzoną niezgodność, ograniczyć barierę lub poprawić jakość komunikacji i obsługi.

5. Odpowiedzialność

Rola / jednostka	Zakres odpowiedzialności	Dokumentacja
Rektor / osoba upoważniona	zatwierdza procedurę, wyniki zbiorcze i priorytety działań naprawczych	zarządzenie, akceptacja raportu
Koordinator ds. dostępności	koordynuje badanie, analizuje wyniki, przygotowuje rekomendacje, monitoruje realizację działań	raport, karta działań naprawczych
Biuro Jakości Kształcenia	wspiera metodologię badania, opracowanie ankiet, analizę wyników i archiwizację dokumentacji	ankiety, zestawienia, protokoły
Dział IT / administrator systemów	zapewnia techniczne udostępnienie ankiety, wspiera analizę obszaru dostępności cyfrowej	potwierdzenie publikacji, eksport danych
Dziekanaty i jednostki obsługi studenta	informują studentów o badaniu, przyjmują uwagi, wdrażają działania dotyczące obsługi administracyjnej	notatki, odpowiedzi, działania
Samorząd studencki	opiniuje narzędzie badawcze, wspiera dystrybucję informacji, zgłasza bariery i rekomendacje	opinia, zgłoszenia

6. Tryb prowadzenia badania

Badanie prowadzi się co najmniej raz w roku akademickim, rekomendacyjnie w semestrze letnim, aby możliwe było wykorzystanie wyników przy planowaniu organizacji kolejnego roku akademickiego. W uzasadnionych przypadkach można przeprowadzić badanie dodatkowe, tematyczne lub interwencyjne.

1. Koordynator ds. dostępności, we współpracy z Biurem Jakości Kształcenia, przygotowuje harmonogram badania i aktualizuje kwestionariusz.
2. Dział IT udostępnia ankietę elektroniczną w systemie wskazanym przez Uczelnię albo przygotowuje alternatywną formę badania.
3. Studenci otrzymują komunikat z celem badania, terminem wypełnienia, informacją o anonimowości i sposobie wykorzystania wyników.
4. Badanie trwa standardowo od 7 do 21 dni kalendarzowych. W razie niskiej frekwencji można wysłać przypomnienie.
5. Po zakończeniu badania wyniki są eksportowane, anonimizowane i analizowane w układzie ogólnouczelnianym oraz, jeżeli liczebność grupy na to pozwala, według kierunku, poziomu, formy studiów i roku.
6. Na podstawie wyników sporządza się raport zbiorczy oraz kartę działań naprawczych i doskonalących.
7. Wyniki i rekomendacje są przekazywane władzom Uczelni oraz właściwym jednostkom organizacyjnym.

7. Zasady anonimowości i ochrony danych

Badanie powinno być prowadzone w sposób anonimowy. Nie należy zbierać danych osobowych studentów, o ile nie jest to niezbędne do realizacji celu badania. Jeżeli student dobrowolnie opisuje indywidualną sytuację wymagającą kontaktu lub wsparcia, powinien zostać poinformowany o właściwej ścieżce zgłoszenia sprawy poza ankietą anonimową.

- Wyniki prezentuje się wyłącznie w postaci zbiorczej.
- Nie publikuje się zestawień, które umożliwiłyby identyfikację pojedynczej osoby lub bardzo małej grupy.
- Dostęp do surowych wyników mają wyłącznie osoby upoważnione.
- Komentarze otwarte powinny być przed udostępnieniem raportu oczyszczone z danych identyfikujących osoby trzecie.
- Dokumentację badania przechowuje się zgodnie z wewnętrznymi zasadami kancelaryjnymi i ochrony danych.

8. Narzędzie badawcze i skala oceny

Podstawową formą badania jest ankietę elektroniczną. Dopuszcza się także ankietę papierową, wywiad grupowy, konsultacje z przedstawicielami studentów lub analizę zgłoszeń kierowanych do Uczelni. Minimalny zestaw pytań zawiera załącznik nr 1.

Rekomendowana skala odpowiedzi:

Wartość	Opis	Interpretacja
1	zdecydowanie źle / bariera krytyczna	wymaga pilnej analizy
2	raczej źle	wymaga działania naprawczego
3	średnio / trudno powiedzieć	obszar do obserwacji
4	raczej dobrze	obszar zasadniczo funkcjonuje
5	bardzo dobrze	dobra praktyka / utrzymać standard

Wartość	Opis	Interpretacja
N/D	nie dotyczy / nie korzystałem(am)	nie wliczać do średniej

9. Minimalne wskaźniki i progi reakcji

Dla każdego obszaru badania oblicza się co najmniej średnią ocenę, medianę, liczbę odpowiedzi, odsetek ocen 1-2 oraz syntetyczny opis komentarzy otwartych. Wskaźniki nie mogą być interpretowane wyłącznie ilościowo; komentarze studentów powinny służyć identyfikacji przyczyn problemów.

Próg	Warunek	Znaczenie	Wymagana reakcja
A	średnia poniżej 3,50	sygnał ostrzegawczy	analiza przyczyn i rekomendacja działań
B	odsetek ocen 1-2 powyżej 20%	istotna bariera	karta działań naprawczych
C	pojedyncze zgłoszenie ryzyka bezpieczeństwa lub dyskryminacji	ryzyko pilne	niezwłoczne przekazanie właściwej osobie
D	powtarzalny komentarz w minimum 3 ankietach	problem organizacyjny	weryfikacja i decyzja o działaniu

10. Raportowanie wyników

Po zakończeniu badania sporządza się raport zbiorczy. Raport powinien być zwięzły, oparty na danych i zorientowany na działania. Nie powinien zawierać danych osobowych ani treści mogących naruszać dobra osobiste studentów, pracowników lub osób trzecich.

Raport powinien zawierać co najmniej:

- datę i zakres badania;
- liczbę respondentów i orientacyjny poziom zwrotności;
- wyniki dla czterech obszarów: architektonicznego, cyfrowego, informacyjno-komunikacyjnego i informacji publicznej;
- najczęściej wskazywane bariery;
- mocne strony wskazywane przez studentów;
- rekomendacje działań naprawczych i doskonalących;
- jednostki odpowiedzialne i terminy realizacji działań.

11. Działania naprawcze i doskonalące

Jeżeli wyniki badania wskazują na istotne bariery, Koordynator ds. dostępności przygotowuje kartę działań naprawczych. Działania powinny być realne, mierzalne i przypisane do jednostek odpowiedzialnych. Priorytet mają bariery ograniczające możliwość uczestniczenia w kształceniu, korzystania z dokumentów i systemów elektronicznych oraz uzyskania informacji o prawach i obowiązkach studenta.

8. Każde działanie otrzymuje właściciela, termin realizacji i sposób potwierdzenia wykonania.
9. Działania dotyczące dostępności cyfrowej powinny uwzględniać poprawność dokumentów, kontrast, strukturę nagłówków, opisy alternatywne, formularze i możliwość obsługi klawiaturą.
10. Działania dotyczące informacji publicznej powinny uwzględniać aktualność BIP, przejrzystość zakładki, łatwość odnalezienia regulaminów, danych kontaktowych i procedur składania wniosków.

11. Po zakończeniu działań osoba odpowiedzialna przekazuje informację zwrotną do Koordynatora ds. dostępności.
12. Status realizacji działań omawia się w ramach systemu jakości kształcenia lub na posiedzeniu właściwego zespołu.

12. Komunikacja wyników studentom

Uczelnia może opublikować studentom krótkie podsumowanie wyników w formule „zbadaliśmy - ustaliliśmy - wdrażamy”, bez danych wrażliwych i bez informacji pozwalających na identyfikację respondentów. Komunikat powinien wzmacniać zaufanie studentów do sensu udziału w badaniach jakościowych.

Rekomendowana treść komunikatu powinna obejmować: najważniejsze wnioski, planowane działania, termin ich realizacji oraz informację, gdzie student może zgłosić indywidualną potrzebę wsparcia.

13. Archiwizacja

Dokumentację badania przechowuje Biuro Jakości Kształcenia lub inna wskazana jednostka. Minimalny zestaw dokumentacji obejmuje: kwestionariusz, komunikat do studentów, eksport wyników, raport zbiorczy, kartę działań naprawczych oraz potwierdzenia realizacji działań.

Okres przechowywania dokumentacji ustala się zgodnie z obowiązującymi w Uczelni przepisami kancelaryjnymi i zasadami ochrony danych.

14. Przegląd procedury

Procedura podlega przeglądowi co najmniej raz na dwa lata albo wcześniej, jeżeli zmienią się przepisy prawa, standardy dostępności, struktura organizacyjna Uczelni, narzędzia informatyczne lub wyniki badań wskażą potrzebę istotnej modyfikacji.

Załącznik nr 1. Kwestionariusz ankiety dla studentów

Ankieta anonimowa. Skala: 1 - ocena najniższa, 5 - ocena najwyższa, N/D - nie dotyczy.

A. Dostępność architektoniczna

Pytanie	1	2	3	4	5	N/D
Wejście do budynku jest łatwe do odnalezienia i dostępne.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Poruszanie się po budynku jest zrozumiałe i intuicyjne.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Salę, dziekanat, toalety i inne ważne miejsca są właściwie oznaczone.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
W budynku nie ma barier utrudniających udział w zajęciach lub obsługę studenta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B. Dostępność cyfrowa

Pytanie	1	2	3	4	5	N/D
Strona internetowa Uczelni jest czytelna i łatwa w obsłudze.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informacje w systemach elektronicznych są zrozumiałe i aktualne.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dokumenty dla studentów są czytelne na komputerze i telefonie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formularze, pliki PDF i komunikaty można łatwo otworzyć, pobrać i odczytać.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C. Dostępność informacyjno-komunikacyjna

Pytanie	1	2	3	4	5	N/D
Komunikaty Uczelni są napisane zrozumiałym językiem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wiem, gdzie zgłosić potrzebę wsparcia lub problem z dostępnością.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pracownicy obsługi studenta udzielają jasnych i pomocnych informacji.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Terminy, procedury i wymagania są przekazywane z odpowiednim wyprzedzeniem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D. Informacja publiczna i BIP

Pytanie	1	2	3	4	5	N/D
Łatwo odnaleźć informacje o Uczelni, władzach, jednostkach i kontaktach.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Regulaminy, zarządzenia i ważne dokumenty są łatwe do znalezienia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informacje w BIP i na stronie Uczelni są aktualne.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sposób składania wniosku o informację publiczną jest zrozumiały.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

E. Pytania otwarte

Jakie bariery w dostępie do informacji lub usług Uczelni zauważa Pani/Pan najczęściej?

.....

.....

.....

Co działa dobrze i powinno zostać utrzymane?

.....

.....

.....

Jakie konkretne zmiany ułatwiłyby Pani/Panu studiowanie lub załatwianie spraw na Uczelni?

.....

.....

.....

Załącznik nr 2. Wzór raportu zbiorczego

Raport powinien być przygotowany w postaci syntetycznej informacji dla władz Uczelni i jednostek odpowiedzialnych za działania naprawcze.

Element raportu	Treść do uzupełnienia
Termin badania	od do
Liczba respondentów
Zakres badania	wszyscy studenci / wybrane grupy:
Najwyżej ocenione obszary
Najniżej ocenione obszary
Najczęstsze bariery
Rekomendacje
Decyzje i priorytety

Załącznik nr 3. Karta działań naprawczych i doskonalących

Lp.	Problem / bariera	Działanie	Odpowiedzialny	Termin	Status / dowód wykonania
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					

Załącznik nr 4. Checklista przeglądu informacji publicznej i dostępności cyfrowej

Obszar	Pytanie kontrolne	Tak	Nie	Uwagi / działanie
BIP	Czy dane teleadresowe, władze, dokumenty i informacje organizacyjne są aktualne?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
BIP	Czy istnieje czytelna informacja o sposobie składania wniosku o informację publiczną?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Strona WWW	Czy najważniejsze informacje dla studentów są dostępne maksymalnie w kilku kliknięciach?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Dokumenty	Czy dokumenty PDF/DOCX mają czytelne nazwy, strukturę nagłówek i możliwy do skopiowania tekst?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Kontrast	Czy tekst i elementy graficzne mają odpowiedni kontrast?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Nawigacja	Czy strona działa logicznie na telefonie i komputerze?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Formularze	Czy formularze mają etykiety i jasne komunikaty błędów?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Kontakt	Czy student może łatwo znaleźć właściwy adres e-mail lub telefon?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Deklaracja dostępności	Czy deklaracja dostępności jest aktualna i łatwa do odnalezienia?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Koniec dokumentu