



## **RAPORT Z ANKIETY**

**badającej satysfakcję studentów i słuchaczy studiów podyplomowych z kontaktu  
z biurami administracyjnymi**

**Wyższej Szkoły Inżynierii i Zdrowia w Warszawie  
za semestr letni roku akademickiego 2022/2023**

**Warszawa, 2023 r.**

## Spis treści

<b>Wstęp</b> .....	3
<b>Metodologia i technika badania</b> .....	4
<b>Wyniki i ich omówienie</b> .....	6
<b>Metryczka</b> .....	6
<b>Pytania</b> .....	7
<b>Wnioski i rekomendacje</b> .....	15
<b>Załącznik nr 1</b> .....	17

## Wstęp

W ramach oceny odpowiedniego funkcjonowania uczelni wyższych oraz zgodnie z Wewnętrznym Systemem Zapewniania Jakości Kształcenia w Wyższej Szkole Inżynierii i Zdrowia w Warszawie od roku 2010 w Uczelni przeprowadzane jest cykliczne badanie ankietowe oceniające satysfakcję studentów studiów I i II stopnia oraz słuchaczy studiów podyplomowych.

Badanie realizowane jest dwa razy do roku pod koniec każdego kolejnego semestru kształcenia. Niniejszy raport dotyczy wyników z ankiet odnoszących się do semestru letniego w roku akademickim 2022/2023.

Ankieta oceniająca pracę biur administracyjnych Uczelni pozwala na poznanie ich mocnych i słabych stron, oraz sposobu ich postrzegania przez studentów/słuchaczy. Wyniki takiego badania umożliwiają podjęcie właściwych działań zmierzających do poprawy satysfakcji interesariuszy wewnętrznych i zewnętrznych. Dbłość o zadowolenie studentów/słuchaczy ze studiów oraz kontaktów z biurami administracyjnymi Uczelni wpływa również na jej sprawne i efektywne funkcjonowanie.

Udział w badaniu daje również studentom i słuchaczom możliwość uczestniczenia w ocenie pracy poszczególnych biur. Opinie studentów i słuchaczy są dla władz Uczelni ważne, ponieważ pozwalają stwierdzić w jakim stopniu praca wykonywana przez biura jest satysfakcjonująca w opinii odbiorców kształcenia.

## Metodologia i technika badania

Głównym celem badania była ocena satysfakcji studentów i słuchaczy studiów podyplomowych WSIiZ w Warszawie z kontaktu z biurami administracyjnymi Uczelni. Wyniki ankiet pozwalają na cykliczny monitoring i ocenę prowadzonej obsługi oraz stałe podnoszenie jej jakości na podstawie zidentyfikowanych dzięki badaniu ankietowemu problemów.

Kwestionariusz ankiety opracowany przez Wyższą Szkołę Inżynierii i Zdrowia w Warszawie, został udostępniony w elektronicznym systemie obsługi studiów e-dziekanat od 5 do 19 czerwca 2023 roku. Był on anonimowy i dobrowolny. Student lub słuchacz studiów podyplomowych, logując się w okresie jego udostępniania do systemu e-dziekanat, mógł go dwa razy pominąć. Przy trzecim logowaniu musiał już wypełnić kwestionariusz, aby móc dalej korzystać z systemu. Po wyznaczonym terminie możliwość uczestnictwa w badaniu wygasła, a wyniki zebrane za pośrednictwem programu ProAkademiaNET zostały przekazane do analizy.

Dostęp do ankiety mieli wszyscy studenci WSIiZ zarówno studiów stacjonarnych, jak i niestacjonarnych na wszystkich kierunkach studiów licencjackich, magisterskich i podyplomowych.

Zawarto w niej 12 pytań pozwalających ocenić pracę poszczególnych biur, określić, z którym studenci mieli najczęstsze kontakty oraz formę tych kontaktów, jak również wskazać, które z nich jest najbardziej pomocne.

W pierwszych 9 pytaniach, respondenci na podstawie własnych doświadczeń oceniali poszczególne biura administracyjne wybierając spośród dostępnych wariantów odpowiedzi:

- bardzo dobrze,
- dobrze,
- średnio,
- źle,
- bardzo źle,
- nie korzystam/nie korzystałem z pomocy.

W przypadku przyznania najniższej oceny – bardzo źle – należało uzasadnić odpowiedź.

W kolejnych dwóch pytaniach: *Z którym z biur administracyjnych kontaktuje się Pani/Pan najczęściej?* oraz *Które z biur administracyjnych jest najbardziej pomocne/potrzebne Pani/Panu najczęściej?* Studenci mieli możliwość ich wyboru oraz uzasadnienia swojej odpowiedzi.

- Biuro Spraw Studenckich,
- Biuro Płatności,
- Biuro Nauki oraz Biblioteka,

- Biuro ds. Osób Niepełnosprawnych,
- Biuro Rekrutacji/Biuro Obsługi Studiów Podyplomowych,
- Biuro Stypendiów,
- Biuro Współpracy Międzynarodowej,
- Biuro Rektora (Rektorat),
- Biuro Rozwoju Uczelni i Współpracy z Otoczeniem Społeczno-Gospodarczym,
- żadnym.

W ostatnim pytaniu: *W jaki sposób kontaktuje się Pani/Pan najczęściej z jednostkami administracyjnymi WSIiZ?* należało wybrać odpowiednią odpowiedź z listy rozwijanej zawierającej następujące możliwości:

- osobiście,
- telefonicznie,
- mailowo,
- za pośrednictwem komunikatorów internetowych (Tidio, WhatsApp),
- za pośrednictwem mediów społecznościowych,
- inne.

Wskazanie wariantu „inne” dawało możliwość wpisania własnej odpowiedzi.

Jak wspomniano wcześniej, kwestionariusz ankiety udostępniono studentom wszystkich kierunków, form i stopni studiów oraz słuchaczom studiów podyplomowych Wyższej Szkoły Inżynierii i Zdrowia w Warszawie w semestrze letnim roku akademickiego 2022/2023 **w okresie od 5 do 19 czerwca 2023 roku.**

Łącznie zebrano **1476** odpowiedzi.

## Wyniki i ich omówienie

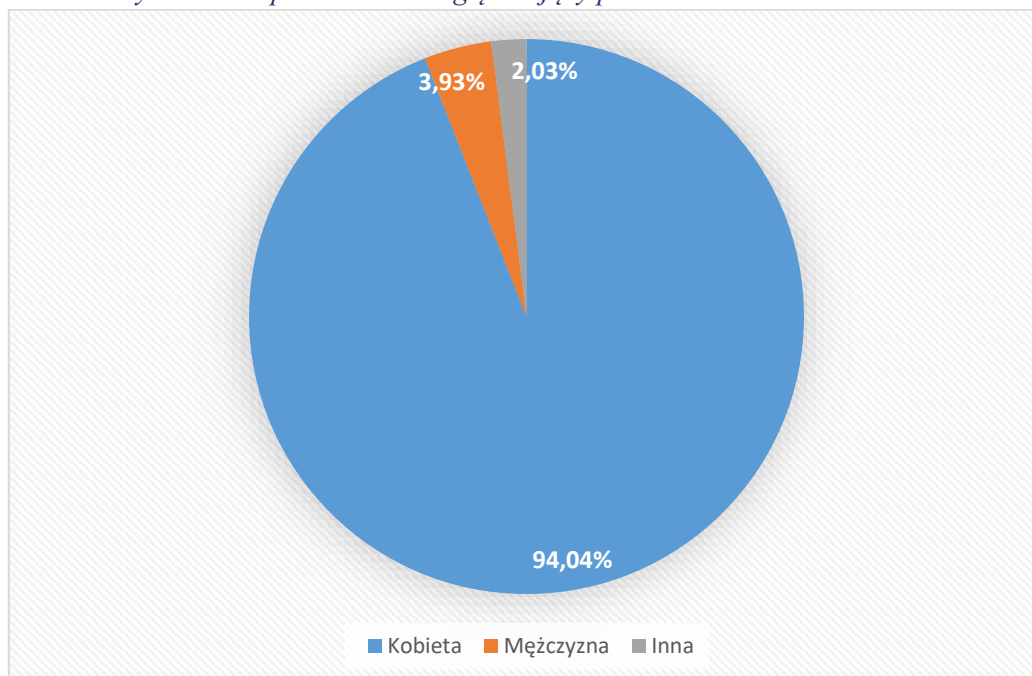
Analizie poddano wyniki uzyskane od studentów/słuchaczy, którzy w okresie udostępniania ankiety zalogowali się do systemu i zdecydowali się wypełnić ankietę.

Ankieta była dobrowolna i anonimowa.

### Metryczka

W badaniu wzięło udział **1476** respondentów. Grupą dominującą były kobiety – **1388** osób. Odpowiedzi udzielone przez mężczyzn wyniosły **58**, a **30** ankietowanych nie podało swojej płci (Ryc. 1). Zebrano **550** odpowiedzi od studentów studiów stacjonarnych i **926** od studentów studiów niestacjonarnych. Ocenie poddano **9** biur administracyjnych.

Ryc. 1. Procentowy udział respondentów uwzględniający płeć.



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

W badaniu dominowały kobiety. Nie jest to zaskoczeniem i w głównej mierze wynika ze struktury studentów w Uczelni. Niepokojąca jest frekwencja osób biorących udział w badaniu. Biorąc pod uwagę ogólną liczbę studentów, frekwencja biorących udział w badaniu wyniosła ok. 50%.

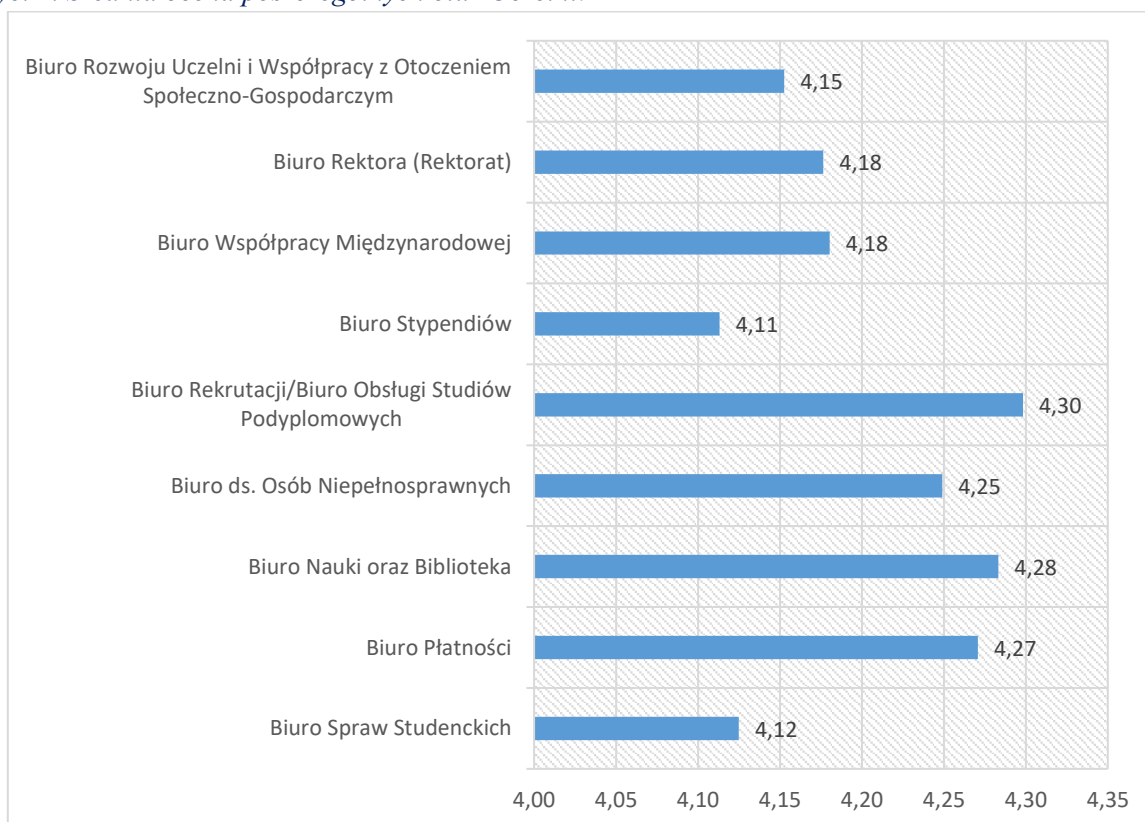
## Pytania

### Pytanie nr 1-9.

Pierwsze 9 pytań dotyczyło oceny ogólnej poszczególnych biur administracyjnych. W celu lepszego zobrazowania otrzymanych wyników, poszczególnym wariantom odpowiedzi przypisano konkretne wagi, pozwalającej na stopniowanie odpowiedzi (1 – bardzo źle, 2 – źle, 3 – średnio, 4 – dobrze, 5 – bardzo dobrze). Przy wyliczaniu średnich ocen pominięto odpowiedź „nie korzystam/nie korzystałem z pomocy”, dla której przypisano wagę ‘0’.

Według ogólnej oceny wszystkich respondentów biurem prowadzącym najlepszą obsługę było Biuro Rekrutacji/Biuro Obsługi Studiów Podyplomowych, które uzyskało ocenę **4,30**. Kolejną pozycję zajęło Biuro Nauki oraz Biblioteka z oceną **4,28**, a zaraz za nim Biuro Płatności – **4,27**. Równie wysoko ocenione zostało Biuro ds. Osób Niepełnosprawnych uzyskując ocenę **4,25**. Najgorzej w ocenie respondentów wypadły Biuro Spraw Studenckich z oceną **4,12** oraz Biuro Stypendiów – **4,11** (Ryc. 2).

Ryc. 2. Średnia ocena poszczególnych biur Uczelni.

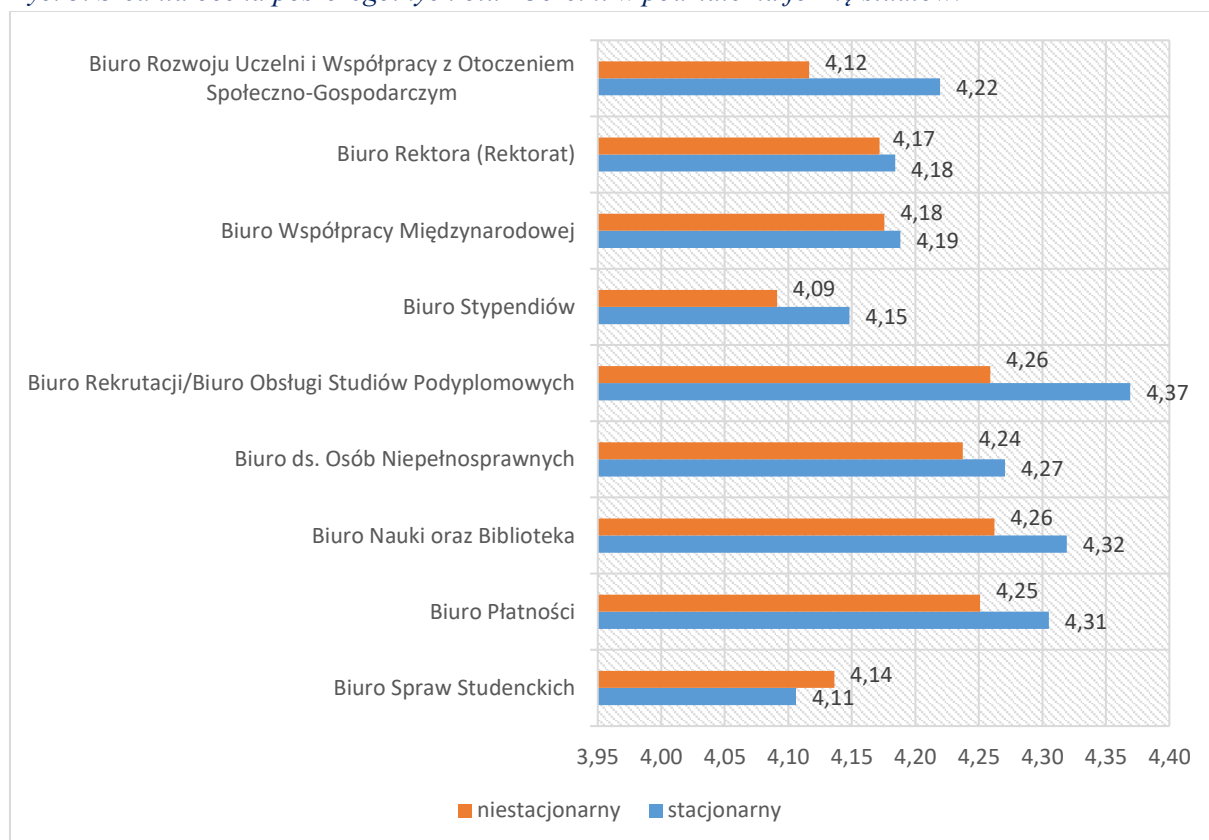


Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

Wyniki uzyskane w semestrze letnim pozwalają stwierdzić, iż studenci są zadowoleni z poziomu obsługi przez pracowników administracyjnych Uczelni. Wszystkie biura otrzymały ocenę powyżej 4,0, co wskazuje na dobry poziom udzielanych usług przez Biura.

Analizując wyniki ankiety w podziale na formy studiów: stacjonarne, niestacjonarne, można zauważyć, iż studenci studiów stacjonarnych, w większości przypadków, lepiej ocenili obsługę przez biura administracyjne. Najwyższą ocenę od studentów stacjonarnych uzyskało Biuro Rekrutacji/Biuro Obsługi Studiów Podyplomowych – **4,37**, a najniższą Biuro Spraw Studenckich – **4,11**. U studentów trybu niestacjonarnego najwyższa ocena wyniosła **4,26** i otrzymały ją dwa biura: Biuro Rekrutacji/Biuro Obsługi Studiów Podyplomowych oraz Biuro Nauki/Biblioteka. Natomiast ocenę najniższą otrzymało Biuro Stypendiów – **4,09** (Ryc. 3).

Ryc. 3. Średnia ocena poszczególnych biur Uczelni w podziale na formę studiów.



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

Oceniając poszczególne biura administracyjne Uczelni w podziale na kierunki studiów I stopnie, można zauważyć, że studenci kierunku Kosmetologia ocenili wszystkie biura powyżej **4,0**. Najlepszą średnią ocenę od nich uzyskało Biuro Rekrutacji/Biuro Obsługi Studiów Podyplomowych – **4,33**. Studenci kierunku Chemia kosmetyczna najlepiej ocenili Biuro Płatności – **4,30**. To samo Biuro uzyskało również najwyższą ocenę od studentów kierunku Chemia ogólna – **4,33**. Natomiast studenci kierunku Dietetyka najwyżej ocenili Biuro ds. Osób Niepełnosprawnych – **4,33**.

Spośród wszystkich Biur, studenci kierunku Chemia kosmetyczna najgorzej ocenili Biuro ds. Osób Niepełnosprawnych, przyznając mu ocenę **3,71**. Dla studentów kierunku Chemia ogólna jest to Biuro Współpracy Międzynarodowej – **3,73**. Dla studentów kierunku Dietetyka najniżej ocenianym było Biuro Rozwoju Uczelni i Współpracy z Otoczeniem Społeczno-Gospodarczym (**3,83**). Studenci kierunku Kosmetologia najniżej ocenili Biuro Spraw Studenckich – **4,17**.



Najniższą satysfakcję z ogólnej obsługi studentów uzyskano z kierunków Chemia kosmetyczna oraz Chemia ogólna (Tab. 1).

Tab. 1. Średnia ocena poszczególnych biur Uczelni w podziale na kierunek studiów (studia I stopnia).

Jednostka administracyjna	Kierunek studiów				Średnia ocena Biur	SD
	Chemia ogólna	Chemia kosmetyczna	Dietetyka	Kosmetologia		
Biuro Spraw Studenckich	3,83	3,95	3,95	4,17	3,98	0,14
Biuro Płatności	4,30	4,33	4,24	4,28	4,29	0,04
Biuro Nauki oraz Biblioteka	4,20	4,29	4,20	4,31	4,25	0,06
Biuro ds. Osób Niepełnosprawnych	3,71	3,91	4,33	4,27	4,05	0,30
Biuro Rekrutacji/Biuro Obsługi Studiów Podyplomowych	4,26	4,07	4,24	4,33	4,22	0,11
Biuro Stypendiów	4,00	4,09	4,03	4,19	4,08	0,08
Biuro Współpracy Międzynarodowej	4,21	3,73	4,26	4,19	4,10	0,25
Biuro Rektora (Rektoratu)	4,15	3,93	4,13	4,22	4,11	0,12
Biuro Rozwoju Uczelni i Współpracy z Otoczeniem Społeczno-Gospodarczym	3,82	4,14	3,83	4,25	4,01	0,22
Średnia ocena wystawiona przez kierunek oraz SD	4,05 ± 0,22	4,05 ± 0,19	4,13 ± 0,16	4,24 ± 0,06	4,12 ± 0,11	0,09

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

\*Kolor zielony wskazuje najwyższe wartości, a czerwony najniższe dla poszczególnych grup danych.

Podane wartości odchylenia standardowego wskazują, że uzyskane wartości średnich mogą posłużyć do ich miarodajnej oceny.

Najwyższą ocenę średnią dla biur (4,24) wystawił kierunek Kosmetologia, a najniższe wartości ogólne uzyskane zostały od studentów kierunków Chemia kosmetyczna oraz Chemia ogólna (4,05). Wartości te nie odbiegały znacząco od oceny ogólnej (4,12).

Najwyższą ocenę ogólną wynoszącą 4,33 uzyskały trzy biura, na kierunku Chemia ogólna – Biura Płatności, na kierunku Dietetyka – Biuro ds. Osób Niepełnosprawnych, a na kierunku Kosmetologia – Biuro Rekrutacji/Biuro Obsługi Studiów Podyplomowych. Najniższą ocenę

ogólną uzyskano od studentów kierunku Chemia kosmetyczna dla Biura ds. Osób Niepełnosprawnych – **3,71**.

Biuro Płatności w ogólnym wymiarze zostało najwyżej ocenione (średnia ocen z wszystkich kierunków **4,29**), a najniższą ocenę uzyskało Biuro Spraw Studenckich (średnia ocen z wszystkich kierunków **3,98**).

Analizując odpowiedzi udzielone przez studentów studiów II stopnia oraz słuchaczy studiów podyplomowych, można zauważyć, że Biuro Rekrutacji/Biuro Obsługi Studiów Podyplomowych uzyskało najwyższą ocenę wśród studentów kierunku Kosmetologia (**4,38**), Technologia kosmetyku (**4,22**) oraz wśród słuchaczy studiów podyplomowych (**4,10**). Studenci kierunku Kosmetologia równie wysoko (**4,38**) ocenili Biuro Płatności oraz Biuro ds. Osób Niepełnosprawnych.

Natomiast studenci kierunku Dietetyka najwyżej ocenili Biuro Nauki oraz Bibliotekę (**4,30**).

Najniższe oceny wśród studentów Kosmetologii uzyskało Biuro Stypendiów (**4,03**). Wśród studentów Dietetyki było to Biuro Współpracy Międzynarodowej uzyskując ocenę **3,79**. Studenci kierunku Technologia kosmetyku najgorzej ocenili Biuro Spraw Studenckich (**3,71**), a słuchacze studiów podyplomowych – Biuro Rozwoju Uczelni i Współpracy z Otoczeniem Społeczno-Gospodarczym (**3,79**) (Tab. 2).

Tab. 2. Średnia ocena poszczególnych biur Uczelni w podziale na kierunek studiów (studia II stopnia oraz studia podyplomowe).

Jednostka administracyjna	Kierunek studiów				Średnia ocena biur	SD
	Technologia kosmetyku	Kosmetologia	Dietetyka	Studia podyplomowe		
Biuro Spraw Studenckich	<b>3,71</b>	4,28	4,03	3,94	<b>3,99</b>	<b>0,24</b>
Biuro Płatności	3,85	<b>4,38</b>	4,22	3,97	<b>4,10</b>	<b>0,24</b>
Biuro Nauki oraz Biblioteka	3,96	4,35	<b>4,30</b>	4,00	<b>4,15</b>	<b>0,20</b>
Biuro ds. Osób Niepełnosprawnych	4,00	<b>4,38</b>	4,21	3,94	<b>4,13</b>	<b>0,20</b>
Biuro Rekrutacji/Biuro Obsługi Studiów Podyplomowych	<b>4,22</b>	<b>4,38</b>	4,08	<b>4,10</b>	<b>4,20</b>	<b>0,13</b>
Biuro Stypendiów	4,06	<b>4,03</b>	3,87	3,88	<b>3,96</b>	<b>0,10</b>
Biuro Współpracy Międzynarodowej	3,78	4,34	<b>3,79</b>	3,94	<b>3,96</b>	<b>0,26</b>
Biuro Rektora (Rektoratu)	3,84	4,25	3,93	3,83	<b>3,96</b>	<b>0,20</b>
Biuro Rozwoju Uczelni i	3,88	4,25	3,95	<b>3,79</b>	<b>3,97</b>	<b>0,20</b>

Współpracy z Otoczeniem Społeczno-Gospodarczym						
Średnia ocena wystawiona przez kierunek oraz SD	<b>3,92</b> ± 0,16	<b>4,29</b> ± 0,11	4,04 ± 0,17	3,93 ± 0,09	4,05 ± 0,10	0,17

*Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.*

*\*Kolor zielony wskazuje najwyższe wartości, a czerwony najniższe dla poszczególnych grup danych.*

Najwyższą ocenę średnią biur (**4,29**) przyznali studenci kierunku Kosmetologia studia II stopnia, a wartość najniższą Technologii kosmetyku (**3,92**). Obie wartości nie odbiegały mocno od oceny ogólnej (**4,05**). Biorąc pod uwagę oceny z wszystkich kierunków można zauważyć, iż najwyższą średnią ocenę ogólną (**4,20**) otrzymało Biuro Rekrutacji/Biuro Obsługi Studiów Podyplomowych, natomiast ocenę najniższą (**3,96**) Biuro Stypendiów, Biuro Współpracy Międzynarodowej oraz Biuro Rektora (Rektorat).

Wśród najlepszych ocen nie pojawiła się ocena jednoznacznie wyróżniająca się. Podobna sytuacja występuje wśród ocen najgorszych. Tu również nie można wskazać oceny, która w znacznym stopniu odbiega od pozostałych. Studenci wszystkich kierunków studiów II stopnia oraz słuchacze studiów podyplomowych ocenili poszczególne biura na wyrównanym poziomie. Ponad połowa otrzymanych ocen ogólnych wyniosła powyżej 4,0, jednakże słuchacze studiów podyplomowych tylko w dwóch przypadkach przyznali ocenę powyżej 4,0.

#### **Pytanie nr 10.**

Kolejne pytanie miało na celu wskazanie biura, z którym studenci/słuchacze kontaktują się najczęściej. Najwięcej, bo aż **1202** respondentów wskazało Biuro Spraw Studenckich. Biuro to realizuje szereg zadań bezpośrednio związanych z przebiegiem studiów, m.in.: dokumentowanie przebiegu studiów, rozliczanie sesji egzaminacyjnych, prowadzenie spraw w zakresie przeniesień, skreśleń, urlopów, powtarzania semestru, przywróceń, ewidencjonowanie przebiegu studiów.

Kolejnym biurem wskazanym jako najczęściej odwiedzanym przez respondentów jest Biuro Płatności – **248** głosów. W dalszej kolejności ankietowani wskazywali: Biuro Nauki oraz Bibliotekę (**132**), Biuro Stypendiów (**69**), Biuro Rekrutacji/Biuro Obsługi Studiów Podyplomowych (**52**), Biuro Rektora (Rektoratu) (**31**), Biuro Rozwoju Uczelni i Współpracy z Otoczeniem Społeczno-Gospodarczym (**26**), Biuro ds. Osób Niepełnosprawnych (**17**) i Biuro Współpracy Międzynarodowej (**10**).

Niewielki odsetek ankietowanych (**9,56%**) wskazał, że nie kontaktuje się z żadnym z biur administracyjnych Uczelni. Większość studentów nie uzasadniła czym jest to spowodowane, jedynie trzy osoby podały, że nie mają potrzeby kontaktowania się z biurami administracyjnymi.

Strukturę uzyskanych odpowiedzi przedstawia Tabela 3.

Tab. 3. Odpowiedzi respondentów na pytanie o biuro najczęstszych kontaktów.

Jednostka administracyjna	Liczba odpowiedzi	Udział procentowy
Biuro Spraw Studenckich	1202	60,83%
Biuro Płatności	248	12,55%
Biuro Nauki oraz Biblioteka	132	6,68%
Biuro Stypendiów	69	3,49%
Biuro Rekrutacji/Biuro Obsługi Studiów Podyplomowych	52	2,63%
Biuro Rektora (Rektoratu)	31	1,57%
Biuro Rozwoju Uczelni i Współpracy z Otoczeniem Społeczno-Gospodarczym	26	1,32%
Biuro ds. Osób Niepełnosprawnych	17	0,86%
Biuro Współpracy Międzynarodowej	10	0,51%
Żadne	189	9,56%

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

Częstotliwość kontaktu z biurami administracyjnymi jest podyktowana potrzebami studentów/słuchaczy, dlatego też wskazanie Biura Spraw Studenckich przez największą liczbę ankietowanych nie jest zaskoczeniem. Wynika to ze specyfiki pracy tego biura, która wymaga bieżącego kontaktu zarówno ze studentami/słuchaczami jak i wykładowcami. Jak widać, pozostałe biura nie cieszą się tak dużą popularnością wśród studentów/słuchaczy, którzy uznali, że nie mają potrzeby kontaktowania się z pozostałymi biurami równie często. Na podstawie zebranych wyników, można również zauważyć, że odsetek osób, które nie kontaktują się z żadnym z biur administracyjnych jest stosunkowo niski i wynosi on ok. 10%. Ankietowani nie podali jednak konkretnej przyczyny tego stanu rzeczy.

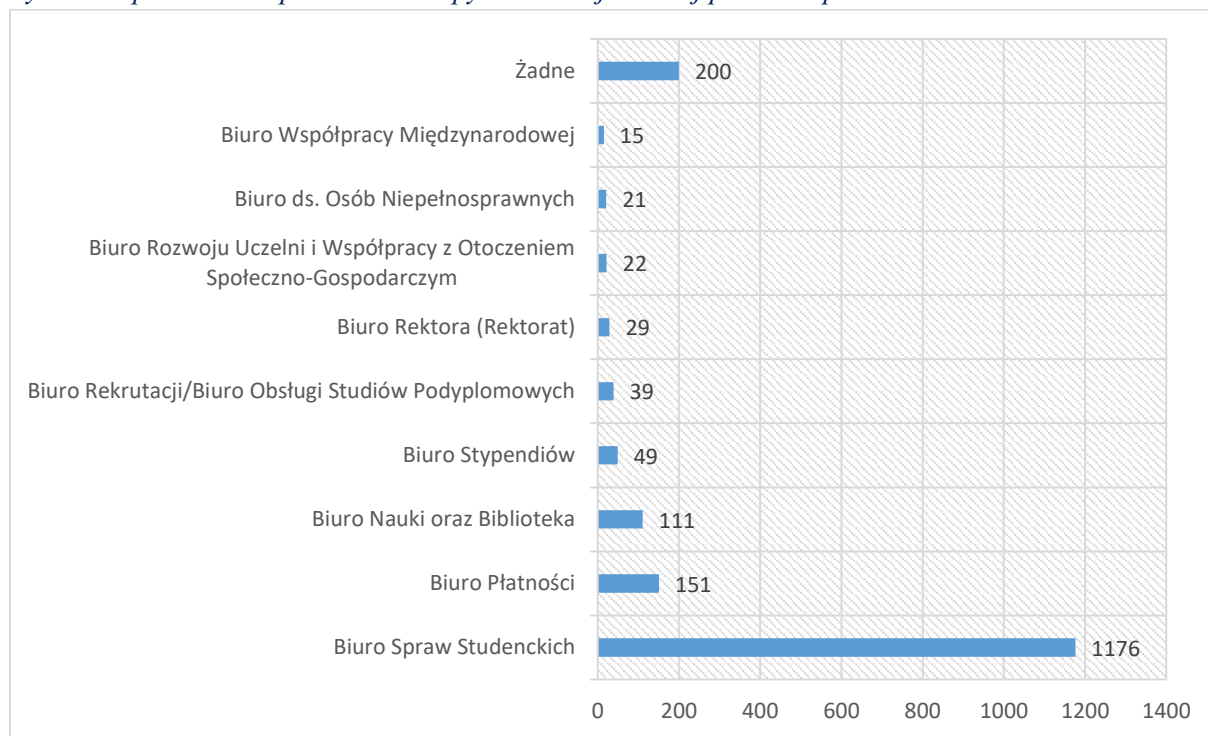
Warto zauważyć również, iż na samym dole listy znalazły się Biuro Współpracy Międzynarodowej, Biuro ds. Osób Niepełnosprawnych oraz Biuro Rozwoju Uczelni i Współpracy z Otoczeniem Społeczno-Gospodarczym. Na podstawie uzyskanych wyników można zauważyć, że odsetek osób, które kontaktują się z tymi poszczególnymi biurami jest bardzo niski. Przykładowo kontakt z Biurem Współpracy Międzynarodowej wskazało 0,51% respondentów. Wartości uzyskane w badaniu są niskie i nasuwają konieczność wprowadzenia zmian by zwiększyć popularność tych biur wśród studentów/słuchaczy. Biura te w dużym stopniu związane są z istotnymi rejonami rozwoju Uczelni, jak również samych studentów/słuchaczy.

#### **Pytanie nr 11.**

W pytaniu 11 – *Które z biur administracyjnych jest najbardziej pomocne/potrzebne Pani/Panu najczęściej?* największa liczba respondentów, aż **1176** osoby, wskazała Biuro Spraw

Studenckich. Kolejną pozycję zajmuje Biuro Płatności (**151**), a za nim Biuro Nauki oraz Biblioteka (**111**). W przypadku pozostałych biur wyniki wyglądają następująco: Biuro Stypendiów – **49**, Biuro Rekrutacji/Biuro Obsługi Studiów Podyplomowych – **39**, Biuro Rektora (Rektoratu) – **29**, Biuro Rozwoju Uczelni i Współpracy z Otoczeniem Społeczno-Gospodarczym – **22**, Biuro ds. Osób Niepełnosprawnych – **21**, Biuro Współpracy Międzynarodowej – **15**. Aż **200** ankietowanych nie wskazało żadnego z biur (Ryc. 4).

Ryc. 4. Odpowiedzi respondentów na pytanie o najbardziej pomocne/potrzebne biuro.



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

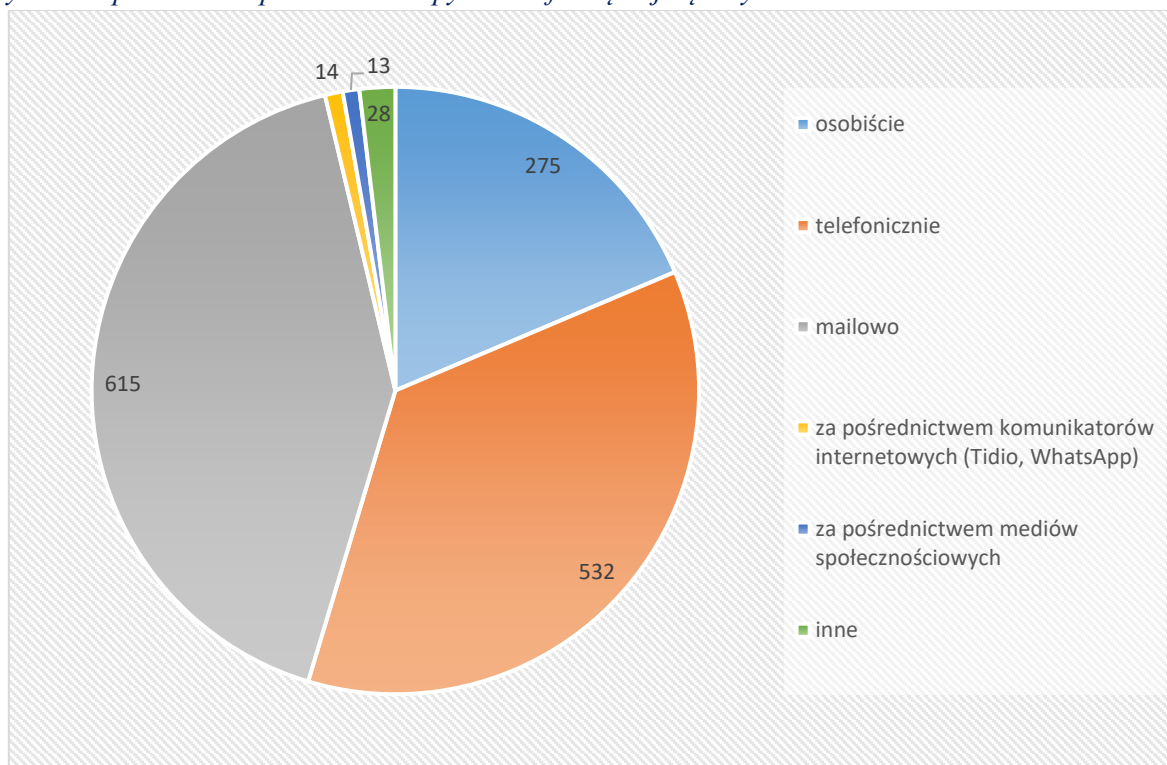
Struktura odpowiedzi w tym pytaniu, w pełni pokrywa się z pytaniem odnośnie biura, z którym ankietowani kontaktują się najczęściej. Najczęściej wybieranym biurem jest Biuro Spraw Studenckich. W przypadku pozostałych biur, kontakt ze strony studentów jest o wiele rzadszy. Wynikać to może z zakresu działań poszczególnych jednostek, które często nakierowane są na kontakt krótkotrwały potrzebny do załatwienia konkretnej sprawy. Przykładowo do Biura Stypendiów studenci kierują się najczęściej na początku procesu kształcenia, gdy chcą uzyskać wsparcie finansowe od Uczelni. Po dokonaniu wszelkich formalności i otrzymaniu pomocy finansowej nie mają potrzeby by kontaktować się z biurem do czasu przysługiwania wsparcia. Podobne rezultaty uzyskano w przypadku kontaktu z Biurem Rekrutacji, gdzie kandydaci zgłaszają się w momencie zapisu na studia. W trakcie trwania procesu kształcenia wszelkie sprawy z nim związane rozwiązują już z Biurem Spraw Studenckich.

#### Pytanie nr 12.

Ostatnie pytanie dotyczyło najczęściej stosowanych form kontaktu. Największa liczba ankietowanych (**615**) wskazała na kontakt mailowy. Kolejną formą wybieraną równie często jest kontakt telefoniczny – **532**, a następnie kontakt osobisty – **275**. O wiele mniej osób

wskazało na kontakt za pośrednictwem komunikatorów internetowych (14) oraz mediów społecznościowych (13). Wariant „inne” wskazało 28 respondentów. Większość z nich nie wskazała konkretnej formy kontaktu, jedna osoba podała, że kontaktuje się za pośrednictwem starosty kierunku (Ryc. 5).

Ryc. 5. Odpowiedzi respondentów na pytanie o formę najczęstszych kontaktów.



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

## **Wnioski i rekomendacje**

Celem badania było poznanie opinii studentów studiów I i II stopnia oraz słuchaczy studiów podyplomowych na temat jakości obsługi przez biura administracyjne Wyższej Szkoły Inżynierii i Zdrowia w Warszawie.

### **Rekomendacja nr 1.: Utrzymanie obecnie stosowanych dobrych praktyk w kontaktach ze studentami/słuchaczami**

Przedstawione wyniki wskazują, że poziom ogólnej obsługi przez biura administracyjne Uczelni został utrzymany, a w porównaniu z semestrem zimowym (**4,16**) średnia ocena biur wzrosła do **4,21**. Wynik w dalszym ciągu jest dobry, ale nie wyczerpany w pełni, co sugeruje, że jest jeszcze przestrzeń na zmiany. Wprowadzone działania powinny dążyć do poprawy jakości usług świadczonych przez Uczelnię m. in. do wzrostu jakości obsługi studentów i słuchaczy, szczególnie przez Biura, które uzyskały niższą ocenę (Biuro Stypendiów, Biuro Spraw Studenckich, Biuro Rozwoju Uczelni i Współpracy z Otoczeniem Społeczno-Gospodarczym). Należałoby w dalszym ciągu utrzymywać stosowane dobre praktyki, jak również wprowadzić nowe rozwiązania, które wpłyną na poprawę oceny wynikające z poznania przyczyn niższych ocen.

Cennym byłoby uzyskanie informacji o tym, które praktyki są dobrze, a które źle odbierane przez studentów/słuchaczy. Zmiany wprowadzone do formularza ankiety (dodatkowe pytania, przestrzeń na dodatkową opinię) powinny przyczynić się do uzyskania tych informacji.

### **Rekomendacja nr 2.: Wprowadzenie działań naprawczych w obszarze jakości obsługi studentów/słuchaczy**

Uzyskane wyniki, a co za tym idzie ogólne oceny biur administracyjnych Uczelni są dobre, jednakże sugerują, że istnieją aspekty, które wymagają poprawy. Tak jak w przypadku dobrych praktyk, tak i tu istotnym jest poznanie przyczyn, które wpłynęły na niską ocenę poszczególnych biur.

Najniższe oceny Biur przyznali studenci kierunku Technologia kosmetyku studia II stopnia oraz słuchacze studiów podyplomowych. Wartości poniżej 4,0 (odpowiednio 3,92 i 3,93) powinny zostać podwyższone. Należy poznać przyczyny tego stanu, gdyż wyniki są niższe niż te uzyskane w semestrze zimowym. Sugeruje to iż jakość obsługi studentów w ich odczuciu uległa pogorszeniu.

Studenci studiów stacjonarnych wystawili lepsze oceny dla większości biur, niż studenci trybu niestacjonarnego. W raporcie z semestru zimowego zwrócono uwagę na różnicę w ocenie przez studentów stacjonarnych i niestacjonarnych. Wyniki z semestru letniego pokazują, że ta różnica nadal występuje, jednakże sytuacja jest odwrotna.

Podobnie jak w przypadku rekomendacji nr 1, tak i w tym przypadku dobrym rozwiązaniem byłoby uzupełnienie formularza ankiety o dodatkowe pytania. Pozwoli to uzyskać informacje, które przyczynią się do wprowadzenia odpowiednich zmian.

### **Rekomendacja nr 3.: Poprawa popularności istotnych dla rozwoju Uczelni biur**

Uzyskane wyniki wskazują, że wśród biur, z którymi studenci kontaktują się najczęściej zdecydowanie prym wiodzie Biuro Spraw Studenckich. Wynik ten jest spodziewany, ponieważ zakres działalności tego biura w dużym stopniu wiąże się z przebiegiem studiów.

Niepokojącym jest fakt, że studenci prawie w ogóle nie korzystają z biur, które odpowiadają za ważne kwestie związane z ich rozwojem oraz Uczelni, czyli z Biura Współpracy Międzynarodowej, Biura ds. Osób Niepełnosprawnych oraz Biura Rozwoju Uczelni i Współpracy z Otoczeniem Społeczno-Gospodarczym.

Biura te realizują zadania z obszarów istotnych dla rozwoju Uczelni, jednakże studenci/słuchacze uczestniczą w nich w bardzo małym stopniu lub nie uczestniczą w nich w ogóle.

Wyniki z badania przeprowadzonego w semestrze letnim w dużym stopniu pokrywają się z tymi uzyskanymi w semestrze zimowym. Zarówno biuro najbardziej popularne wśród studentów/słuchaczy, jak i biura najmniej popularnego są niezmiennie.

Idąc w ślad za rekomendacjami z semestru zimowego należałoby przeprowadzić kampanię informacyjną w celu przybliżenia studentom/słuchaczom zakresu działalności poszczególnych biur i zachęcenia do kontaktu. Dobrym pomysłem byłoby zorganizowanie Dni otwartych z biurami, podczas których studenci/słuchacze mogliby spotkać się z pracownikami i uzyskać informacje odnośnie interesujących ich kwestii.

### **Rekomendacja nr 4.: Poprawa obsługi z wykorzystaniem najpopularniejszych wśród studentów form kontaktów**

Wśród wybieranej formy kontaktu najwięcej wskazań ponownie miał kontakt mailowy, równie wysoko uplasował się kontakt telefoniczny. Mniejszą popularnością cieszył się kontakt osobisty, a najrzadziej studenci wybierali kontakt za pośrednictwem mediów społecznościowych, czy też komunikatorów internetowych.

Warto w dalszym ciągu pracować nad poprawą jakości form kontaktu najchętniej wybieranych przez studentów. Ich wysoki poziom powinien bezpośrednio przełożyć się na poprawę ogólnej oceny obsługi.

Zalecenia wskazane w raporcie z semestru zimowego, skrócenie czasu odpowiedzi mailowej, automatyczne odpowiedzi, stworzenie bazy wiadomości ze wskazówkami i rozwiązaniami najczęstszych problemów, powinny w dużym stopniu poprawić jakość obsługi. Warto byłoby również pomyśleć nad rozwiązaniami, które pozwolą na wsparcie poszczególnych biur w okresach ich zwiększonego obciążenia.



# Załącznik nr 1

## ANKIETA

dotycząca badania satysfakcji studentów Wyższej Szkoły Inżynierii i Zdrowia  
w Warszawie podczas kontaktów z jednostkami administracyjnymi Uczelni  
w semestrze zimowym r/a 2022/2023

Szanowni Studenci/  
Szanowni Słuchacze studiów podyplomowych,

w imieniu Przewodniczącego Komisji ds. Jakości Kształcenia – dr n. chem. Sebastiana Grzyba (Rektora Wyższej Szkoły Inżynierii i Zdrowia w Warszawie) zwracamy się z uprzejmą prośbą o udział w badaniu ankietowym dotyczącym oceny kontaktów z jednostkami administracyjnymi Uczelni.

Celem ankiety jest zbadanie satysfakcji studentów/ słuchaczy studiów podyplomowych WSIiZ w Warszawie, z kontaktu z jednostkami administracyjnymi Uczelni.

Realizowane badanie jest w pełni anonimowe. Pozyskane wyniki będą dostępne tylko i wyłącznie dla członków Komisji ds. Jakości Kształcenia Wyższej Szkoły Inżynierii i Zdrowia w Warszawie, a sama ich analiza zostanie udostępniona w formie raportu do wglądu społeczności akademickiej WSIiZ, za pośrednictwem systemu e-dziekanat.

### METRYCZKA

Płeć:

- Kobieta
- Mężczyzna

Wiek: .....

Kierunek studiów: .....

Poziom studiów:

- I stopień
- II stopień
- Studia podyplomowe

Tryb studiów:

- stacjonarne
- niestacjonarne

**1. Jak ocenia Pan/Pani działanie Biura Spraw Studenckich?**

- bardzo dobrze
- dobrze
- średnio
- źle
- bardzo źle
- uzasadnienie.....*
- nie korzystam/nie korzystałem z pomocy biura

**2. Jak ocenia Pan/Pani działanie Biura Płatności?**

- bardzo dobrze
- dobrze
- średnio
- źle
- bardzo źle
- uzasadnienie.....*
- nie korzystam / nie korzystałem z pomocy biura

**3. Jak ocenia Pan/Pani działanie Biura Nauki oraz Biblioteki?**

- bardzo dobrze
- dobrze
- średnio
- źle
- bardzo źle
- uzasadnienie.....*
- nie korzystam / nie korzystałem z pomocy biura

**4. Jak ocenia Pan/Pani działanie Biura ds. Osób Niepełnosprawnych?**

- bardzo dobrze
- dobrze
- średnio
- źle
- bardzo źle
- uzasadnienie.....*
- nie korzystam / nie korzystałem z pomocy biura

**5. Jak ocenia Pan/Pani działanie Biura Rekrutacji/ Biuro Obsługi Studiów Podyplomowych?**

- bardzo dobrze
- dobrze
- średnio
- źle

- bardzo źle  
*uzasadnienie.....*
- nie korzystam / nie korzystałem z pomocy biura

**6. Jak ocenia Pan/Pani działanie Biura Stypendiów?**

- bardzo dobrze
- dobrze
- średnio
- źle
- bardzo źle  
*uzasadnienie.....*
- nie korzystam / nie korzystałem z pomocy biura

**7. Jak ocenia Pan/Pani działanie Biura Współpracy Międzynarodowej?**

- bardzo dobrze
- dobrze
- średnio
- źle
- bardzo źle  
*uzasadnienie.....*
- nie korzystam / nie korzystałem z pomocy biura

**8. Jak ocenia Pan/Pani działanie Biura Rektora (Rektoratu)?**

- bardzo dobrze
- dobrze
- średnio
- źle
- bardzo źle  
*uzasadnienie.....*
- nie korzystam / nie korzystałem z pomocy z biura

**9. Jak ocenia Pan/Pani działanie Biura Rozwoju Uczelni i Współpracy z Otoczeniem Społeczno-Gospodarczym?**

- bardzo dobrze
- dobrze
- średnio
- źle
- bardzo źle  
*uzasadnienie.....*
- nie korzystam / nie korzystałem z pomocy biura

**10. Z którym z biur administracyjnych kontaktuje się Pani/Pan najczęściej?**

- Biuro Spraw Studenckich
  - Biuro Płatności
  - Biuro Nauki oraz Biblioteka
  - Biuro ds. Osób Niepełnosprawnych
  - Biuro Rekrutacji/Biuro Obsługi Studiów Podyplomowych
  - Biuro Stypendiów
  - Biuro Współpracy Międzynarodowej
  - Biuro Rektora (Rektoratu)
  - Biuro Rozwoju Uczelni i Współpracy z Otoczeniem Społeczno-Gospodarczym
  - żadnym
- uzasadnienie*.....

**11. Które z biur administracyjnych jest najbardziej pomocne/potrzebne Pani/Panu najczęściej?**

- Biuro Spraw Studenckich
  - Biuro Płatności
  - Biuro Nauki oraz Biblioteka
  - Biuro ds. Osób Niepełnosprawnych
  - Biuro Rekrutacji/Biuro Obsługi Studiów Podyplomowych
  - Biuro Stypendiów
  - Biuro Współpracy Międzynarodowej
  - Biuro Rektora (Rektoratu)
  - Biuro Rozwoju Uczelni i Współpracy z Otoczeniem Społeczno-Gospodarczym
  - żadne
- uzasadnienie*.....

**12. W jakim sposób kontaktuje się Pani/Pan najczęściej z jednostkami administracyjnymi WSiZ?**

- osobiście
- telefonicznie
- mailowo
- za pośrednictwem komunikatorów internetowych (Tidio, WhatsApp)
- za pośrednictwem mediów społecznościowych
- inne, jak?.....