



RAPORT Z ANKIETY
badającej satysfakcję studentów i słuchaczy studiów podyplomowych z kontaktu
z biurami administracyjnymi
Wyższej Szkoły Inżynierii i Zdrowia w Warszawie
za semestr zimowy roku akademickiego 2022/2023

Warszawa, 2023 r.

Spis treści

Wstęp	3
Metodologia i technika badania	4
Wyniki i ich omówienie	6
Metryczka	6
Pytania	7
Wnioski i rekomendacje	15
Załącznik nr 1	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 zimowego w roku akademickim 2022/2023.

Ankieta jako narzędzie badające poziom satysfakcji studentów/słuchaczy studiów podyplomowych z usług świadczonych przez uczelnię oraz obsługi interesariuszy przez biura administracyjne Uczelni pozwala na poznanie jej mocnych i słabych stron, jak i sposobu jej postrzegania przez studentów/słuchaczy. Wyniki takiego badania umożliwiają podjęcie właściwych działań zmierzających do poprawy satysfakcji w obszarach zidentyfikowanych w ramach ankiety jako problemowe oraz utrwalania dobrych praktyk w obszarach ocenianych wysoko. Dbłość o zadowolenie studentów/słuchaczy ze studiów oraz kontaktów z biurami administracyjnymi uczelni wpływa na jej sprawne i efektywne funkcjonowanie oraz pozytywny obraz wśród interesariuszy.

Udział w badaniu daje również studentom i słuchaczom możliwość monitorowania sposobu świadczenia usług przez Uczelnię oraz zapewnienia ich jakości poprzez ocenę pracy poszczególnych biur. Opinie studentów i słuchaczy są dla władz Uczelni ważne, ponieważ pozwalają stwierdzić, czy w opinii odbiorców kształcenia zakładane efekty uczenia się/kształcenia są osiągnane i w jakim stopniu.

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 studentów 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 13 do 27 lutego 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 (Rektoratu),
- 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 zimowym roku akademickiego 2022/2023 **w okresie od 13 do 27 lutego 2023 roku.**

Łącznie zebrano **2366** odpowiedzi.

Wyniki i ich omówienie

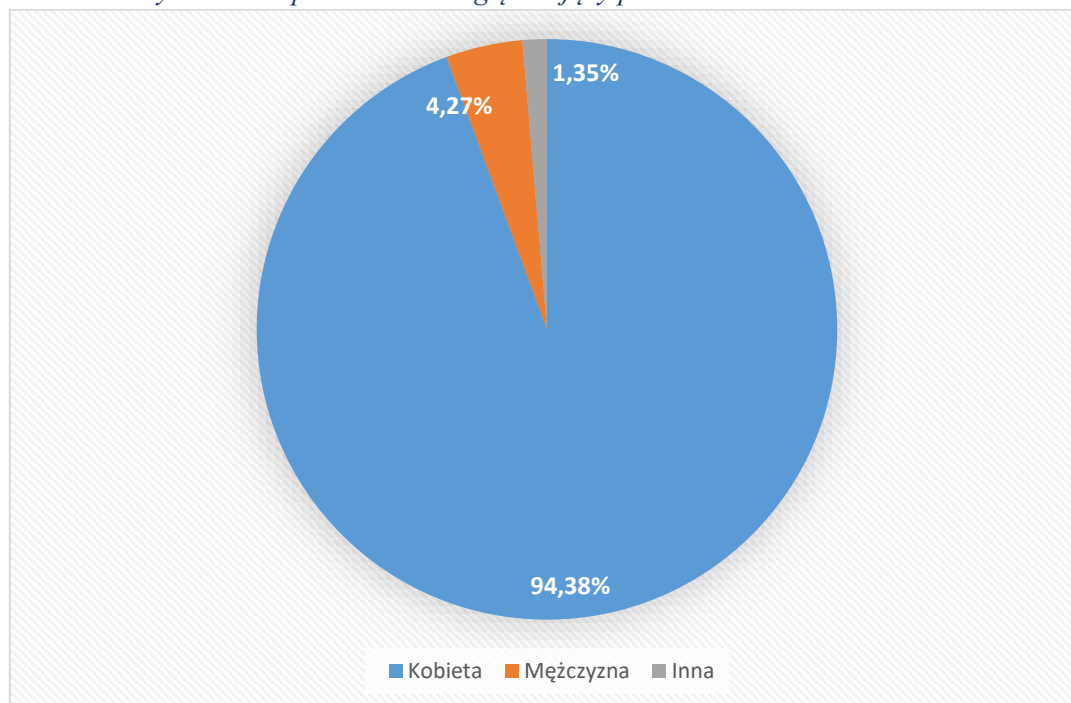
Analizie poddano wyniki uzyskane od studentów/słuchaczy, którzy w okresie udostępniania ankiety zalogowali się do systemu i zdecydowali się wypełnić ankietę.

Ankieta była dobrowolna i anonimowa.

Metryczka

W badaniu wzięło udział **2366** respondentów. Grupą dominującą były kobiety – **2233** osoby. Odpowiedzi udzielone przez mężczyzn wyniosły **101**, a **32** ankietowanych nie podało swojej płci (Ryc. 1). Zebrano **796** odpowiedzi od studentów studiów stacjonarnych i **1570** 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 i wynika to w głównej mierze ze struktury studentów w Uczelni. Biorąc pod uwagę ogólną liczbę studentów, frekwencja osób biorących udział w badaniu jest zadowalająca, co w bezpośredni sposób powinno przełożyć się na miarodajność uzyskanych wyników.

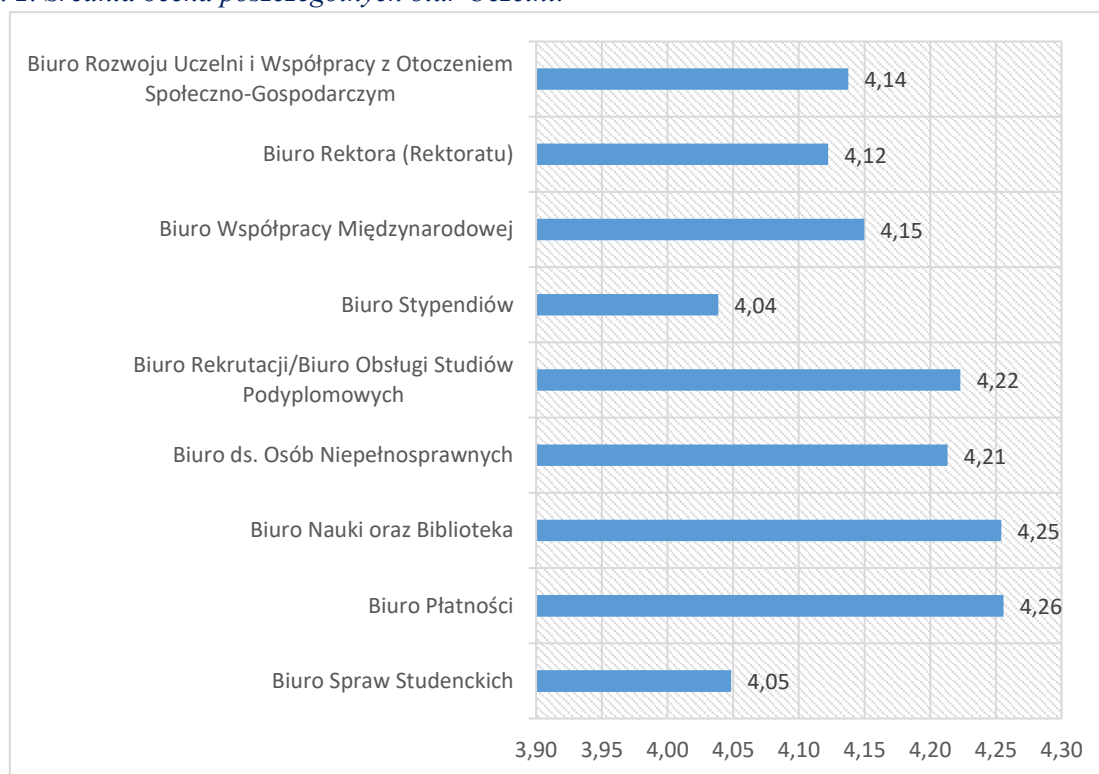
Pytania

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 biurami prowadzącymi najlepszą obsługę było Biuro Płatności, które uzyskało ocenę 4,26, oraz Biuro Nauki i Biblioteka z oceną 4,25. Kolejną pozycję zajęło Biuro Rekrutacji/Biuro Obsługi Studiów Podyplomowych z oceną 4,22, a zaraz za nim Biuro ds. Osób Niepełnosprawnych – 4,21. Najgorzej w ocenie respondentów wypadły Biuro Spraw Studenckich z oceną 4,05 oraz Biuro Stypendiów – 4,04 (Ryc. 2).

Ryc. 2. Średnia ocena poszczególnych biur Uczelni.

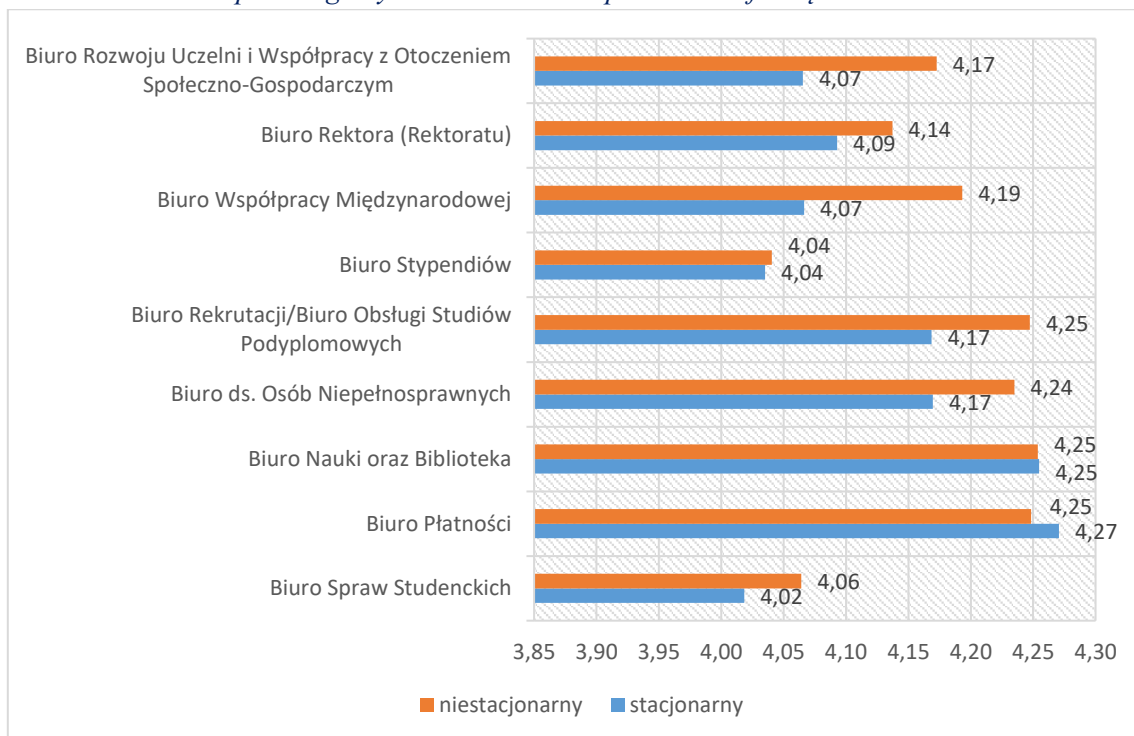


Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

Uzyskane wyniki pozwalają stwierdzić, iż studenci są zadowoleni z poziomu obsługi przez pracowników administracyjnych Uczelni. Wszystkie biura otrzymały ocenę powyżej 4,0, co wskazuje na dobre przygotowanie merytoryczne pracowników, jak i zachowanie odpowiedniej kultury w trakcie kontaktów ze studentami/słuchaczami.

Analizując wyniki ankiety w podziale na formy studiów: stacjonarne, niestacjonarne, można zauważyć, iż oceny poszczególnych biur nie różnią się znacząco od ocen ogólnych. Studenci studiów niestacjonarnych, w większości przypadków, lepiej ocenili obsługę przez biura administracyjne. Na przykład Biuro Współpracy Międzynarodowej zostało ocenione przez nich na 4,19, a przez studentów stacjonarnych – na 4,07. Sytuacja przedstawia się podobnie w przypadku Biura Rozwoju Uczelni i Współpracy z Otoczeniem Społeczno-Gospodarczym, od studentów trybu niestacjonarnego otrzymało ono ocenę 4,17, a z trybu stacjonarnego – 4,07 (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 uzyskało Biuro Nauki oraz Biblioteka – 4,25. Studenci kierunku Dietetyka najlepiej ocenili Biuro Płatności – 4,13. To samo Biuro uzyskało również najwyższą ocenę od studentów kierunku Chemia kosmetyczna – 4,38. Natomiast studenci kierunku Chemia ogólna najwyższej ocenili Biuro Stypendiów – 4,67.

Spośród wszystkich Biur, studenci kierunku Chemia ogólna najgorzej ocenili Biuro ds. Osób Niepełnosprawnych, przyznając mu ocenę 3,25. Dla studentów kierunku Chemia kosmetyczna jest to Biuro Współpracy Międzynarodowej – 3,89. Dla studentów kierunku Dietetyka najniższej ocenianym było Biuro Rozwoju Uczelni i Współpracy z Otoczeniem Społeczno-Gospodarczym (3,74). W przypadku tego kierunku uzyskano najniższą satysfakcję z ogólnej obsługi studentów tego kierunku. Tylko trzy Biura zostały ocenione przez te osoby na ocenę powyżej 4,0. Studenci kierunku Kosmetologia ocenili najniżej Biuro Spraw Studenckich – 4,06 (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	4,14	3,90	3,87	4,06	3,99	0,13
Biuro Płatności	4,24	4,38	4,13	4,24	4,25	0,10
Biuro Nauki oraz Biblioteka	4,30	4,20	4,09	4,25	4,21	0,09
Biuro ds. Osób Niepełnosprawnych	3,25	4,08	4,03	4,23	3,90	0,44
Biuro Rekrutacji/Biuro Obsługi Studiów Podyplomowych	4,20	4,02	3,88	4,22	4,08	0,16
Biuro Stypendiów	4,67	3,91	3,86	4,07	4,13	0,37
Biuro Współpracy Międzynarodowej	4,33	3,89	3,75	4,16	4,03	0,26
Biuro Rektora (Rektoratu)	3,88	4,03	3,85	4,17	3,98	0,15
Biuro Rozwoju Uczelni i Współpracy z Otoczeniem Społeczno-Gospodarczym	4,20	4,10	3,74	4,19	4,06	0,22
Średnia ocena wystawiona przez kierunek	4,13	4,05	3,91	4,18	4,07	0,12
SD	0,39	0,16	0,14	0,07	0,11	

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 (4,18) wystawił kierunek Kosmetologia, a najniższe wartości ogólne uzyskane zostały od studentów kierunku Dietetyka studia I stopnia (3,91). Wartości te nie odbiegały znacząco od oceny ogólnej (4,07).

Zarówno najwyższą, jak i najniższą ocenę ogólną dla wszystkich biur przyznali studenci kierunku Chemia ogólna, odpowiednio 4,67 dla Biura Stypendiów oraz 3,25 dla Biura ds. Osób Niepełnosprawnych.

Biuro ds. Osób Niepełnosprawnych w ogólnym wymiarze zostało najniżej ocenione (średnia ocen z wszystkich kierunków 3,90), a najwyższą ocenę uzyskało Biuro Płatności (średnia ocen z wszystkich kierunków 4,25).

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 Dietetyka (4,44), Kosmetologia (4,37) oraz wśród słuchaczy studiów podyplomowych (4,39).

Natomiast studenci kierunku Technologia kosmetyku najwyżej ocenili Biuro Rozwoju Uczelni i Współpracy z Otoczeniem Społeczno-Gospodarczym (4,30).

Najniższe oceny wśród studentów Kosmetologii uzyskało Biuro Stypendiów (4,01), jak również wśród słuchaczy studiów podyplomowych uzyskując ocenę 4,10. Studenci kierunku Dietetyka najgorzej ocenili Biuro Rozwoju Uczelni i Współpracy z Otoczeniem Społeczno-Gospodarczym (4,11), a na kierunku Technologia kosmetyku – Biuro Spraw Studenckich (3,89) (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	3,89	4,15	4,21	4,19	4,11	0,15
Biuro Płatności	4,08	4,33	4,37	4,28	4,26	0,13
Biuro Nauki oraz Biblioteka	4,02	4,34	4,34	4,36	4,27	0,16
Biuro ds. Osób Niepełnosprawnych	3,94	4,31	4,40	4,35	4,25	0,21
Biuro Rekrutacji/Biuro Obsługi Studiów Podyplomowych	4,11	4,37	4,44	4,39	4,33	0,15
Biuro Stypendiów	4,13	4,01	4,18	4,10	4,11	0,07
Biuro Współpracy Międzynarodowej	4,26	4,31	4,27	4,12	4,24	0,08
Biuro Rektora (Rektoratu)	3,93	4,16	4,36	4,20	4,16	0,18
Biuro Rozwoju Uczelni i Współpracy z Otoczeniem	4,30	4,17	4,11	4,26	4,21	0,09

Spółeczno- Gospodarczym						
Średnia ocena wystawiona przez kierunek	4,07	4,24	4,30	4,25	4,22	0,10
SD	0,14	0,12	0,11	0,11	0,07	

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

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

Najwyższą ocenę średnią biur (4,30) przyznali studenci kierunku Dietetyka studia II stopnia, a wartość najniższą Technologii kosmetyku (4,07). Obie wartości nie odbiegały mocno od oceny ogólnej (4,22). Biorąc pod uwagę oceny z wszystkich kierunków można zauważyć, iż najniższą średnią ocenę ogólną (4, 11) otrzymały Biuro Spraw Studenckich oraz Biuro Stypendiów, natomiast ocenę najwyższą (4,33) Biuro Rekrutacji/Biuro Obsługi Studiów Podyplomowych.

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. Większość z nich uzyskała ocenę powyżej 4,0, jedynie studenci kierunku Technologia kosmetyku w trzech przypadkach ocenili je poniżej 4,0.

Pytanie nr 10.

Kolejne pytanie miało na celu wskazanie biura, z którym studenci/słuchacze kontaktują się najczęściej. Najwięcej, bo aż 1717 respondentów wskazało Biuro Spraw Studenckich. Realizuje ono szereg zadań bezpośrednio związanych z przebiegiem studiów. Do jego obowiązków należy m.in.: dokumentowanie przebiegu studiów, przyjmowanie i weryfikacja wniosków studenckich, prowadzenie spraw związanych z ubezpieczeniami studentów, przyjmowanie wniosków o wydanie duplikatów dokumentów ścisłego zarachowania, administrowanie procesu realizacji studenckich praktyk zawodowych, rozliczanie sesji egzaminacyjnych.

Kolejnym biurem wskazanym jako najczęściej odwiedzanym przez respondentów jest Biuro Płatności – 390 głosów. W dalszej kolejności ankietowani wskazywali: Biuro Nauki oraz Bibliotekę (180), Biuro Stypendiów (100), Biuro Rekrutacji/Biuro Obsługi Studiów Podyplomowych (68), Biuro Rektora (Rektoratu) (33), Biuro Rozwoju Uczelni i Współpracy z Otoczeniem Społeczno-Gospodarczym (19), Biuro ds. Osób Niepełnosprawnych (11) i Biuro Współpracy Międzynarodowej (8).

Duży odsetek ankietowanych (20,16%) wskazał, że nie kontaktuje się z żadnym z biur administracyjnych Uczelni, niestety studenci nie uzasadnili czym jest to spowodowane. 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	1717	72,57%
Biuro Płatności	390	16,48%
Biuro Nauki oraz Biblioteka	180	7,61%
Biuro Stypendiów	100	4,23%
Biuro Rekrutacji/Biuro Obsługi Studiów Podyplomowych	68	2,87%
Biuro Rektora (Rektoratu)	33	1,39%
Biuro Rozwoju Uczelni i Współpracy z Otoczeniem Społeczno-Gospodarczym	19	0,80%
Biuro ds. Osób Niepełnosprawnych	11	0,46%
Biuro Współpracy Międzynarodowej	8	0,34%
Żadne	477	20,16%

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

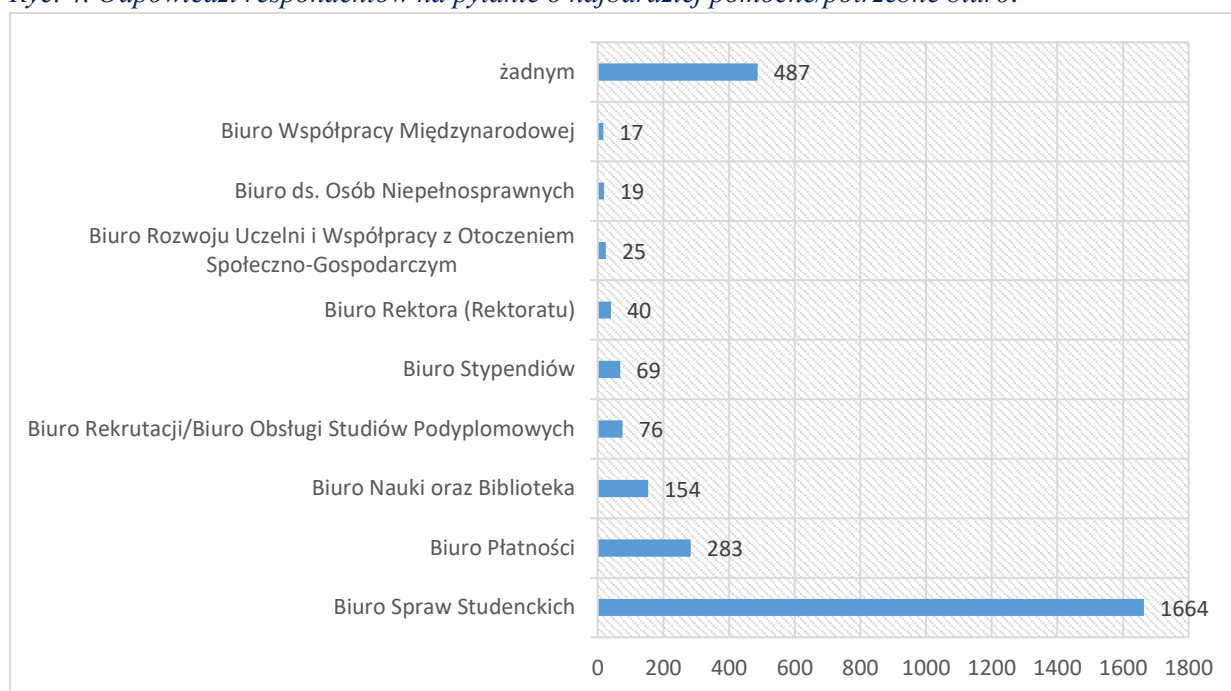
Częstotliwość kontaktu z biurami administracyjnymi jest podyktowana potrzebami studentów/słuchaczy, dlatego też nie jest zaskoczeniem, że Biuro Spraw Studenckich zostało wskazane przez największą liczbę ankietowanych. Specyfika jego pracy nakierowana jest na bieżącą obsługę procesu dydaktycznego, a co za tym idzie bieżący kontakt zarówno ze studentami/słuchaczami jak i wykładowcami. Jak widać, studenci/słuchacze uznali, że w trakcie trwania studiów nie mają potrzeby kontaktowania się z pozostałymi biurami również często. Niepokojącym jest jednak fakt, że ok. 20% respondentów odpowiedziało, że nie kontaktuje się z żadnym z biur administracyjnych nie podając konkretnej przyczyny tego stanu rzeczy.

Warto zauważyć również, iż na samym dole listy znajdują się biura, które w dużym stopniu związane są z istotnymi rejonami rozwoju Uczelni. Niski odsetek osób korzystających z Biura ds. Osób Niepełnosprawnych nie jest dużym zaskoczeniem biorąc pod uwagę ogólną liczbę studentów, którzy zgłosili się po pomoc do BON-u. W przypadku Biura Współpracy Międzynarodowej niski wynik jest bardziej niepokojący, gdyż to ono odpowiada za umiędzynarodowienie Uczelni, które jest istotne pod względem rozwoju WSliZ. Podobnie sytuacja ma się z Biurem Rozwoju Uczelni i Współpracy z Otoczeniem Społeczno-Gospodarczym, jego popularność wśród studentów jest bardzo niska, a jest ono istotną częścią procesu odbywania praktyk zawodowych, które mogą mieć duży wpływ na dalszą przyszłość zawodową studentów.

Pytanie nr 11.

W pytaniu 11 – *Które z biur administracyjnych jest najbardziej pomocne/potrzebne Pani/Panu najczęściej?* największa liczba respondentów, aż 1664 osoby, wskazała Biuro Spraw Studenckich. Kolejną pozycję zajmuje Biuro Płatności (283), a za nim Biuro Nauki oraz Biblioteka (154). W przypadku pozostałych biur wyniki wyglądają następująco: Biuro Rekrutacji/Biuro Obsługi Studiów Podyplomowych – 76, Biuro Stypendiów – 69, Biuro Rektora (Rektoratu) – 40, Biuro Rozwoju Uczelni i Współpracy z Otoczeniem Społeczno-Gospodarczym – 25, Biuro ds. Osób Niepełnosprawnych – 19, Biuro Współpracy Międzynarodowej – 17. Aż 487 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.

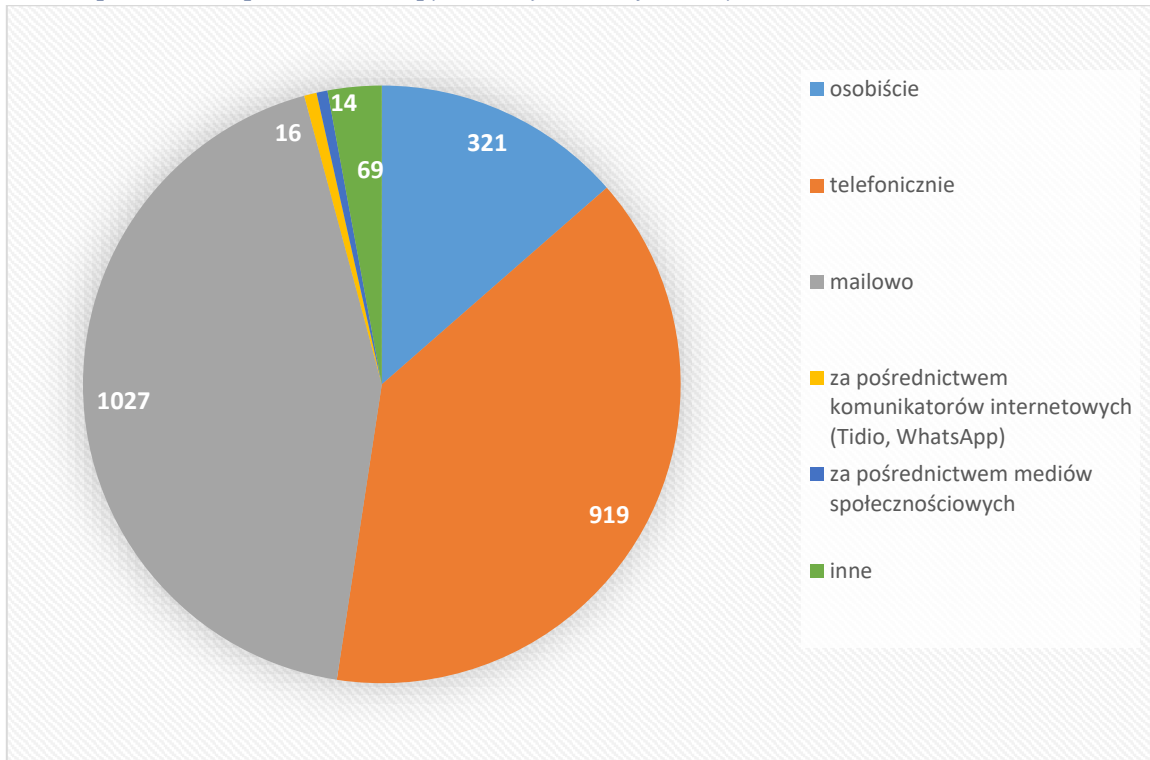
Struktura odpowiedzi w tym pytaniu, w dużym stopniu pokrywa się z pytaniem odnośnie biura, z którym ankietowani kontaktują się najczęściej. W obu pytaniach to właśnie Biuro Spraw Studenckich jest najczęściej wybierane. W przypadku pozostałych biur, kontakt ze strony studentów jest o wiele rzadszy. Może to wynikać z zakresu działań poszczególnych jednostek. Przykładowo do Biura Nauki studenci kierują się najczęściej już na końcu procesu kształcenia, gdy rozpoczynają wejście w proces dyplomowania. Sporadyczne korzystanie z Biblioteki może być podyktowane tym, iż obecnie duża ilość materiałów jest łatwo dostępna w Internecie oraz w systemie IBUK Libra, do którego studenci mają dostęp. To dla wielu osób wygodniejsza forma.

Pytanie nr 12.

Ostatnie pytanie dotyczyło najczęściej stosowanych form kontaktu. Największa liczba ankietowanych (1027) wskazała na kontakt mailowy. Kolejną formą wybieraną równie często

jest kontakt telefoniczny – 919, a następnie kontakt osobisty – 321. O wiele mniej osób wskazało na kontakt za pośrednictwem komunikatorów internetowych (16) oraz mediów społecznościowych (14). Wariant „inne” wskazało 69 respondentów, większość z nich nie wskazała konkretnej formy kontaktu, w pozostałych przypadkach padały stwierdzenia, że nie kontaktują się oni z biurami czy też nie korzystają z ich pomocy (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 oceniany jest przez studentów/słuchaczy jako dobry. Należałoby w dalszym ciągu utrzymywać stosowane dobre praktyki. Średnia ocena dla wszystkich biur administracyjnych łącznie wynosi **4,16**. Jest to dobry wynik, ale nadal pozostawia przestrzeń do zmian. Przyczyną się one do jego poprawy, czyli do wzrostu jakości obsługi studentów i słuchaczy, a co za tym idzie, do poprawy jakości usług świadczonych przez Uczelnię.

Cennym byłoby uzyskać informacje o tym, które praktyki są dobrze odbierane przez studentów/słuchaczy. Można to osiągnąć dodając dodatkowe pytania do ankiety bądź zagospodarowanie w niej dodatkowej przestrzeni na wyrażenie swojej opinii.

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

Pomimo tego, iż ogólna ocena biur administracyjnych Uczelni jest dobra, to w dalszym ciągu pozostają aspekty, które wymagają poprawy. Kluczowym w tym procesie jest poznanie przyczyn, które wpłynęły na niską ocenę poszczególnych biur.

Istotnym jest również poznanie powodów, dla których oceny studentów stacjonarnych różnią się od ocen studentów niestacjonarnych.

Najniższe oceny Biur przyznali studenci kierunku Dietetyka I stopnia. Wartość poniżej 4,0 (3,91) powinna być znacząco podwyższona. Poznanie przyczyn tego stanu powinno być priorytetem wśród zadań naprawczych.

Uzupełnienie formularza ankiety o dodatkowe pozycje pozwoliłoby również uzyskać wskazane informacje i wprowadzić odpowiedni plan naprawczy dla ogółu badanego obszaru.

Skutecznym może okazać się również zapewnienie łatwo dostępnego i znanego ogólnie miejsca dla studentów (skrzynki uwag i propozycji), które umożliwiłoby w sposób anonimowy i dobrowolny przekazanie informacji o jakości obsługi w czasie rzeczywistym (poza kontaktem z nowo powstałym Biurem ds. Jakości Kształcenia).

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

Uzyskane wyniki jednoznacznie wskazują, że wśród biur, z którymi studenci kontaktują się najczęściej zdecydowanie prym wiodzie Biuro Spraw Studenckich. Wynik ten nie zaskakuje, ponieważ zakres działalności tego biura w dużym stopniu wiąże się z przebiegiem studiów, dlatego też to właśnie tam kierują się studenci/słuchacze by dopełnić wszelkich formalności,

aby zasięgnąć informacji dotyczących różnych aspektów studiowania (wnioski, podania, zaświadczenia, wydruki danych, legitymacje itd.).

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.

Dbanie o potrzeby osób z niepełnosprawnościami, umiędzynarodowienie Uczelni czy też współpraca z otoczeniem społeczno-gospodarczym są ważnymi obszarami rozwoju Uczelni, jednakże studenci nie uczestniczą w nich w ogóle lub w małym stopniu. Dobrym rozwiązaniem byłoby przeprowadzenie kampanii informacyjnej, która przybliży studentom/słuchaczom zakres działalności poszczególnych biur i zachęci do kontaktu. Kampanię można rozszerzyć o inne działania, np. cykl spotkań z przedstawicielami biur oraz osobami korzystającymi z ich pomocy.

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

Wśród wybieranej formy kontaktu najczęściej wskazań miał kontakt mailowy, równie wysoko uplasował się kontakt telefoniczny, mniejszą popularnością cieszył się kontakt osobisty. Najczęściej studenci wybierali kontakt za pośrednictwem mediów społecznościowych, czy też komunikatorów internetowych.

Warto byłoby skupić się na poprawie jakości form kontaktu najchętniej wybieranych przez studentów, co bezpośrednio powinno przełożyć się na poprawę ogólnej oceny obsługi.

Można to osiągnąć poprzez skrócenie czasu odpowiedzi mailowej, automatyczne odpowiedzi, stworzenie bazy wiadomości ze wskazówkami i rozwiązaniami najczęstszych problemów.

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 WSiIZ?

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