



Wyższa Szkoła Inżynierii i Zdrowia

w Warszawie

RAPORT Z ANKIET

badających satysfakcję studentów i słuchaczy studiów
podyplomowych z działami administracyjnymi
Wyższej Szkoły Inżynierii i Zdrowia w Warszawie
za semestr letnim roku akademickiego 2021/2022

Warszawa, 2022 r.

Spis treści

Wstęp	3
Metodologia i technika badania.....	4
1. Cel badania	4
2. Narzędzia i metody badania.....	4
3. Czas badania oraz charakterystyka grupy badawczej.....	5
Analiza wyników ankiety	6
Wnioski i rekomendacje.....	11

Wstęp

W ramach oceny odpowiedniego funkcjonowania uczelni wyższych oraz zgodnie z Wewnętrznym Systemem Zapewniania Jakości Kształcenia w Wyższej Szkole Inżynierii i Zdrowia w Warszawie co roku, od roku 2010, w Uczelni przeprowadzane jest badanie ankietowe oceniające satysfakcję studentów/ słuchaczy studiów podyplomowych z obsługi przez poszczególne działy administracyjne uczelni. Badanie to opiera się na opiniach studentów studiów I i II stopnia oraz słuchaczy studiów podyplomowych zbieranych w formie ankiet.

Ankiety są realizowane dwa razy do roku pod koniec każdego kolejnego semestru kształcenia. Niniejszy raport dotyczy wyników z ankiet odnoszących się do semestru letniego w roku akademickim 2021/2022.

Ankiety jako narzędzie badające poziom satysfakcji studentów/ słuchaczy studiów podyplomowych z usług świadczonych przez uczelnię oraz obsługi interesariuszy przez działy administracyjne Uczelni, pozwala na poznanie jej mocnych i słabych stron, jak i sposobu jej postrzegania przez studentów/ słuchaczy. Wyniki realizowanego 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 działami administracyjnymi uczelni wpływa na jej sprawne i efektywne funkcjonowanie oraz pozytywny obraz wśród interesariuszy.

Ankiety dają również studentom i słuchaczom możliwość udziału w monitorowaniu sposobu świadczenia usług edukacyjnych przez Uczelnię oraz ich jakości poprzez ocenę pracy poszczególnych działów administracyjnych. Opinie studentów i słuchaczy są dla władz Uczelni ważne, ponieważ pozwalają poznać zdanie studentów/słuchaczy na temat podejścia poszczególnych działów do ich obsługi, preferowanych form kontaktu oraz indywidualne komentarze, które czasem zwracają uwagę na aspekty nie uwzględnione w ankiecie.

Dziękujemy wszystkim studentom i słuchaczom, którzy zdecydowali się poświęcić swój czas na wypełnienie ankiet. Dzięki wam, razem działamy na rzecz poprawy jakości usług świadczonych przez naszą Uczelnię.

Metodologia i technika badania

1. Cel badania

Głównym celem badania jest ocena satysfakcji studentów/ słuchaczy studiów podyplomowych WSliZ w Warszawie z kontaktu z działami administracyjnymi Uczelni. Kwestionariusz ankiety pełnił rolę informacyjną. Wyniki ankiet stanowią cenne źródło informacji dla Władz Uczelni, które pozwala na cykliczny monitoring prowadzonej obsługi studentów oraz stałe podnoszenie jej jakości na podstawie zidentyfikowanych dzięki ankiecie obszarów problemowych. Ankieta zaznacza również pozytywne aspekty działania Uczelni, które są sygnałem, że działania naprawcze podejmowane w wyniku analizy poprzednich ankiet zmierzają w dobrym kierunku.

2. Narzędzia i metody badania

Ankieta, opracowana przez Wyższą Szkołę Inżynierii i Zdrowia w Warszawie, została udostępniona w elektronicznym systemie obsługi studiów e-dziekanat przez okres od 24 czerwca do 10 lipca 2022 roku. Ankieta jest anonimowa i dobrowolna. Student/ słuchacz studiów podyplomowych, logując się w okresie jej udostępniania do systemu e-dziekanat, może dwa razy pominąć ankietę, przy trzecim logowaniu musi już wypełnić kwestionariusz, aby móc dalej korzystać z systemu. Po wyznaczonym terminie ankieta wygasa, a wyniki zebrane za pośrednictwem programu ProAkademiaNET zostają przekazane do analizy.

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

Badanie zostało przeprowadzone za pomocą ankiety internetowej. Na ankietę składały się 3 pytania pozwalające określić dział, z jakim studenci mieli najczęstsze kontakty, formę tych kontaktów, a następnie ocenić pracę poszczególnych działów. W pierwszym pytaniu: *Z którym z działów kontaktuje się Pani/Pan najczęściej?* respondenci z listy rozwijanej wybierali odpowiedni dział administracji Uczelni:

- Biuro Spraw Studenckich,
- Dział Płatności,
- Dział Nauki oraz Biblioteka,
- Dział Praktyk i Doradztwa Personalnego/ Biuro Karier,
- Dział Stypendiów,
- Biuro Współpracy Międzynarodowej.

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

- mailowo,
- osobiście,
- telefonicznie,
- za pośrednictwem mediów społecznościowych.

W ostatnim pytaniu: *Jak ocenia Pan/Pani pracę poszczególnych działów administracyjnych WSliZ?* respondenci na podstawie własnych doświadczeń oceniali poszczególne działy na skali od 0 do

5, pozwalającej na stopniowanie odpowiedzi (gdzie 0 – nie korzystam z działu, 1 – bardzo źle, 2 – źle, 3 – średnio, 4 – dobrze, 5 – bardzo dobrze).

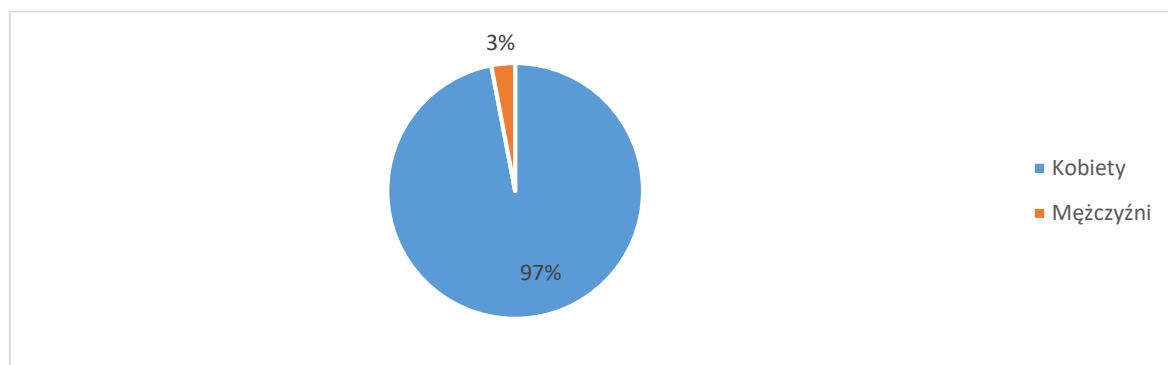
Ostatnie pytanie było pytaniem otwartym i umożliwiło studentom/ słuchaczom wpisanie uwag dotyczących współpracy z kadrą administracyjną Uczelni.

3. Czas badania oraz charakterystyka grupy badawczej

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 2021/2022 w okresie od 24 czerwca do 10 lipca 2022 roku.

Łącznie zebrano 1961 odpowiedzi od respondentów, wśród których zdecydowanie dominowały kobiety, zebrano od nich aż 1900 odpowiedzi. Odpowiedzi udzielone przez mężczyzn wyniosły zaledwie 61.

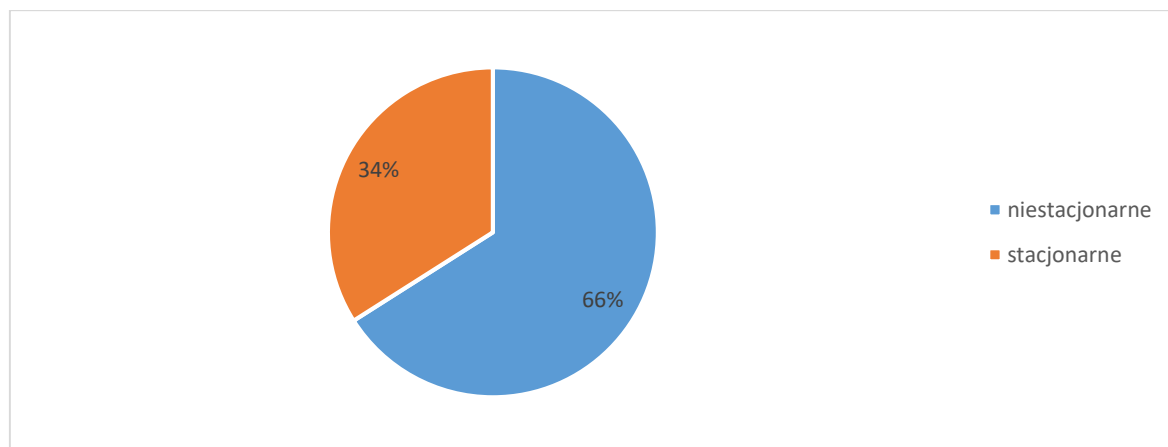
Rys. 1. Procentowy udział respondentów w podziale na płeć.



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

Zebrano 670 odpowiedzi od studentów studiów stacjonarnych i 1291 od studentów studiów niestacjonarnych. Łącznie ocenie poddano 6 działów administracyjnych.

Rys. 2. Procentowy udział respondentów w podziale na formę studiów.



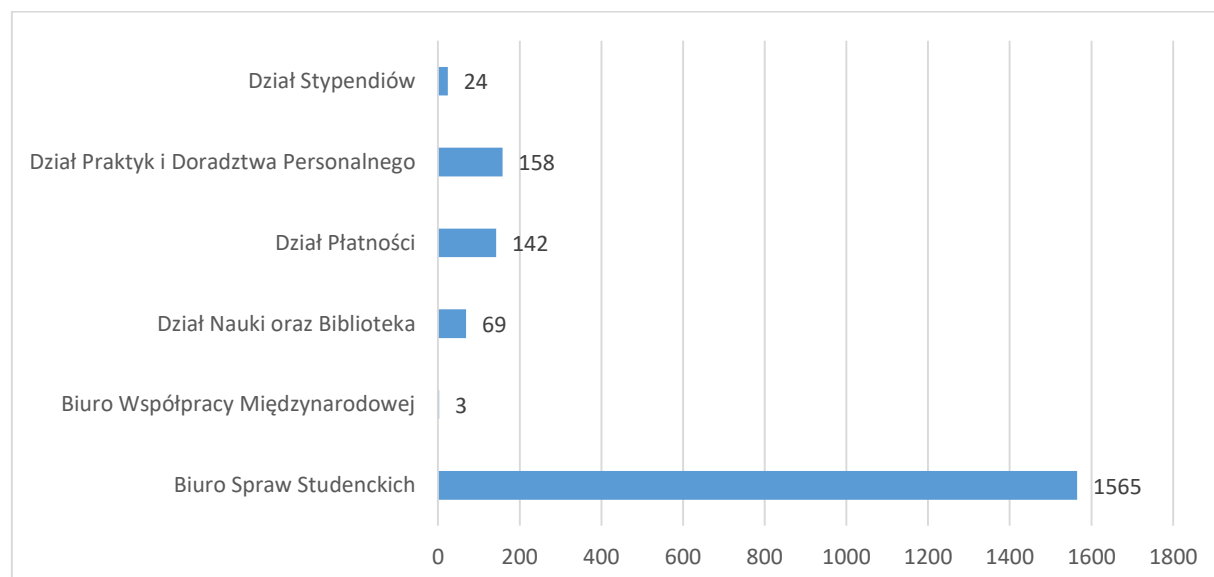
Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

Analiza wyników ankiety

Na wstępie należy zaznaczyć, że analizie poddano wyniki uzyskane przez studentów/ słuchaczy, czyli odpowiedzi udzielone przez osoby, które w okresie udostępniania ankiety zalogowały się do systemu i zdecydowały się wypełnić ankietę. Ponieważ ankieta jest dobrowolna, analizowane wyniki mogą nie być wyczerpujące oraz nie uwzględniają wszystkich studentów/ słuchaczy WSliZ. Jeżeli student nie zaloguje się w okresie udostępniania ankiety do systemu lub ją pominie i nie będzie więcej logował się do systemu w okresie jej obowiązywania, nie będzie musiał jej wypełniać.

Ze wszystkich **1961** odpowiedzi udzielonych przez studentów najczęściej, bo aż **1565** respondentów odpowiedziało, że najczęstszy kontakt mają z **Biurem Spraw Studenckich**. Szeroki zakres obowiązków biura bezpośrednio związanych z przebiegiem studiów, czynią je niezaprzeczalnym liderem w kontaktach ze studentami. Do obowiązków Biura należy m.in.: przyjmowanie i weryfikacja wniosków kierowanych do Rektora, obsługa online wniosków do Rektora, przyjmowanie wniosków zgłoszeniowych do ubezpieczenia zdrowotnego, przyjmowanie wniosków o wydanie duplikatów dokumentów ścisłego zarachowania, rozliczanie sesji egzaminacyjnych i wiele innych.

Rys. 3. Odpowiedzi respondentów na pytanie o dział, z którym kontaktują się najczęściej.



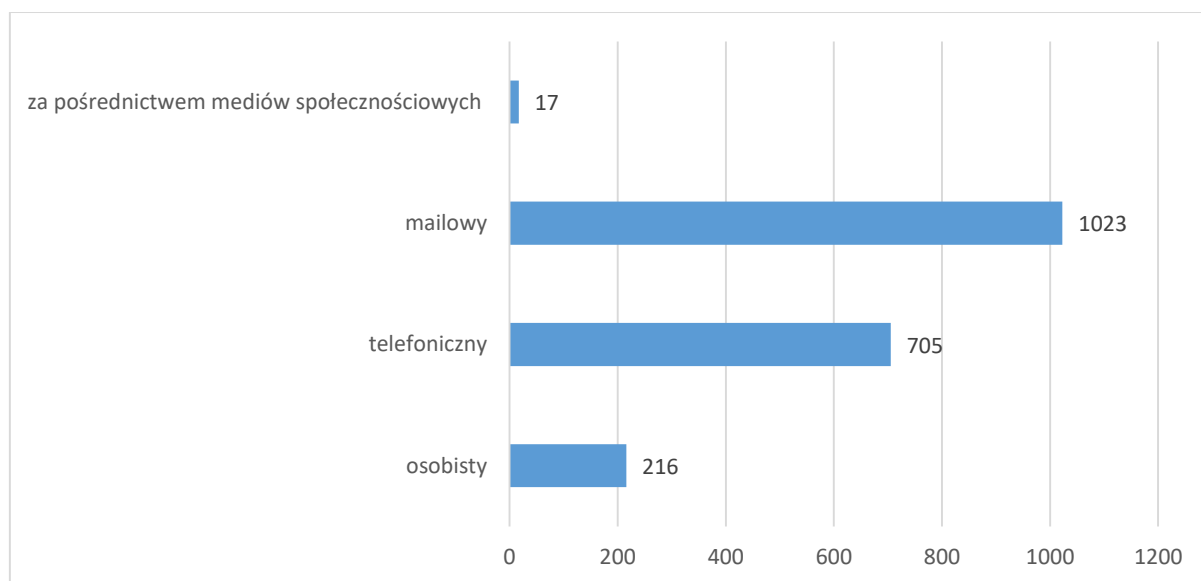
Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

Kolejny dział wymieniany jako najczęściej odwiedzany przez respondentów to Dział Praktyk i Doradztwa Personalnego/ Biuro Karier, na który wskazało **158** studentów. Podobny, ale o 16 wskazań niższy wynik, uzyskał Dział Płatności (**142**). Pozostałe działy uzyskały poniżej stu wskazań: Dział Nauki oraz Biblioteka – **69**, Dział Stypendiów – **24**.

Działem, z którym studenci kontaktowali się najrzadziej było Biuro Współpracy Międzynarodowej. Biuro to uzyskało tylko **3** wskazania od respondentów.

Kolejne pytanie dotyczące najczęściej stosowanych form kontaktu przez studentów/ słuchaczy również zostało zdominowane przez jedną odpowiedź, a mianowicie kontakt mailowy, na który wskazało aż **1023** respondentów. Na kolejnej pozycji, zaraz za kontaktem mailowym, znalazł się kontakt telefoniczny z **705** wskazaniem. Kontakt osobisty uzyskał **216** wskazań, a kontakt za pośrednictwem mediów społecznościowych – 17 wskazań.

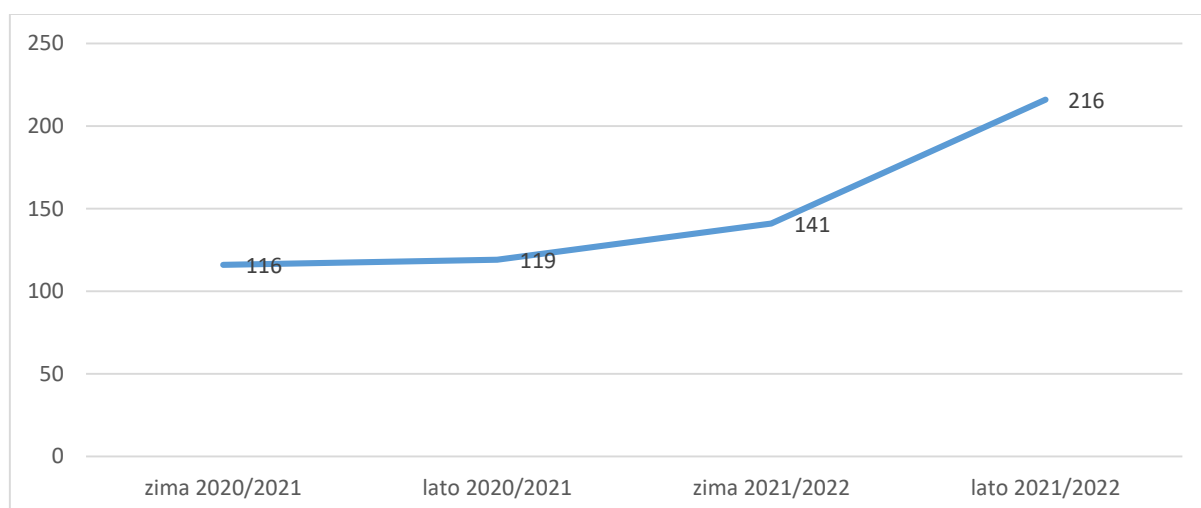
Rys. 4. Odpowiedzi respondentów na pytanie o formę najczęstszych kontaktów.



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

Od czasu pandemii Sars-Cov-2 oraz ograniczonych kontaktów osobistych formy kontaktów zdalnych odgrywają zdecydowanie dominującą rolę w relacjach z Uczelnią. Jednak w tym semestrze należy zaznaczyć, że kontakt osobisty zaczął powoli odzyskiwać swoją pozycję. Choć w badaniu w semestrze letnim r/a 2021/2022 uzyskano mniej odpowiedzi (1961) niż w semestrze zimowym tego samego roku (2407), w poprzednim semestrze na kontakt osobisty wskazywało **141** respondentów, natomiast w obecnym już **216** respondentów. Oczywiście nadal nie jest to wiele w odniesieniu do wszystkich odpowiedzi, jednak wyraźnie zaznacza się już trend wzrostowy w tym zakresie.

Rys. 5. Trend wzrostowy w przypadku kontaktów osobistych studentów/ słuchaczy z działami administracyjnymi.

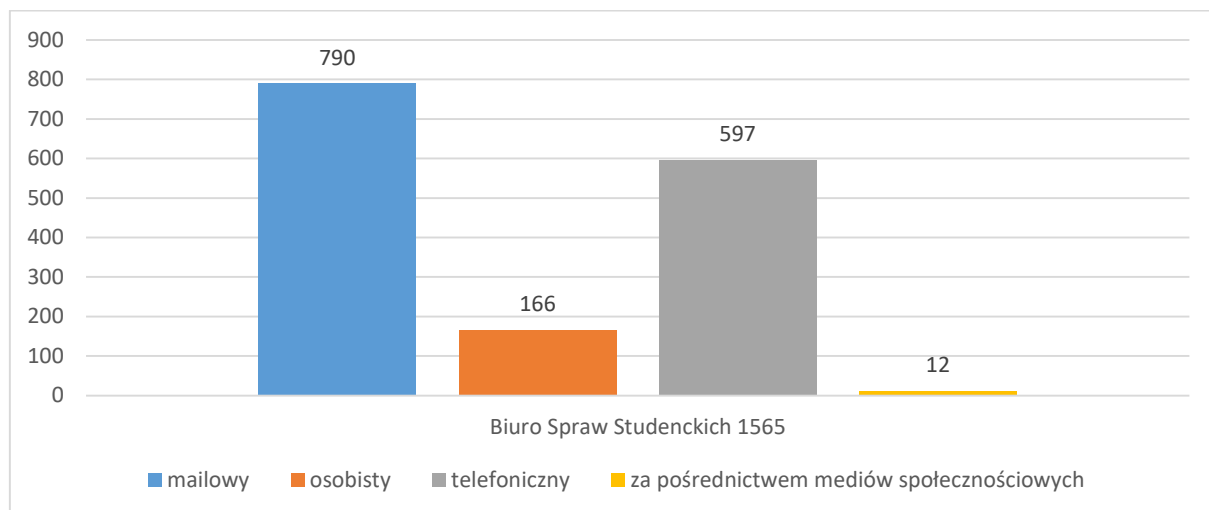


Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

Wiąże się to nie tylko z przywiązaniem studentów do takiej formy kontaktu, ale również z powrotem większości zajęć na uczelnię, rezygnacją z zajęć online oraz z załatwianiem różnych spraw przez studentów/ słuchaczy „przy okazji” przebywania na Uczelni na zajęciach.

W przypadku Biura Spraw Studenckich, wskazywanego przez studentów jako dział najczęstszych kontaktów, podobnie jak w przypadku wszystkich działów administracyjnych łącznie, studenci kontaktowali się przede wszystkim mailowo (790 wskazania). Również i tutaj drugą preferowaną formą kontaktu był kontakt telefoniczny (597), a dopiero w dalszej kolejności kontakt osobisty (166) i za pośrednictwem mediów społecznościowych (12).

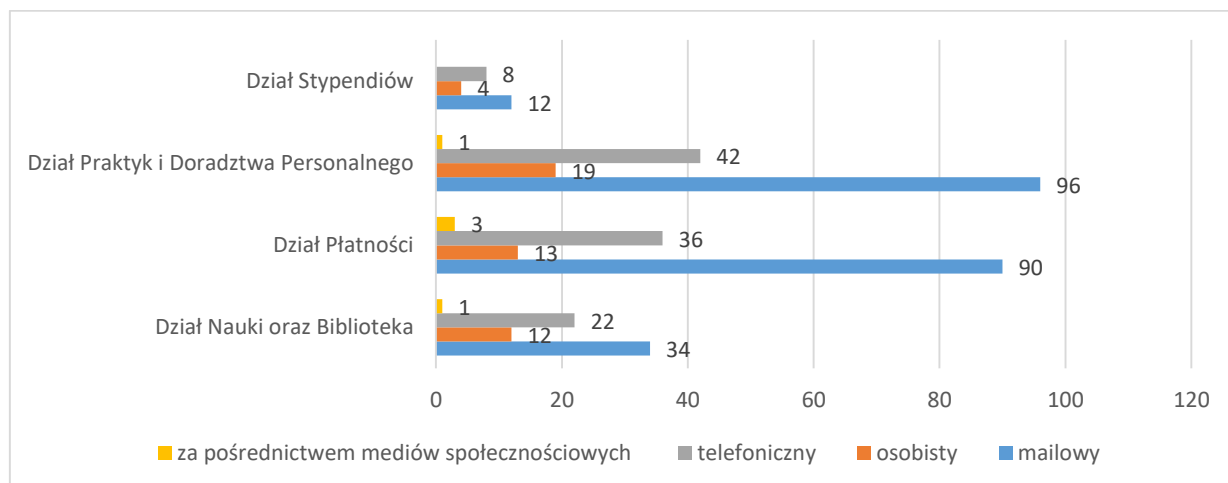
Rys. 6. Najczęstsza forma kontaktu z Biurem Spraw Studenckich.



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

Natomiast kontakt z Działem Praktyk i Doradztwa Personalnego, drugim działem w kolejności najczęstszych kontaktów, odbywał się również głównie mailowo (96) i telefonicznie (42). W przypadku Działu Płatności preferowany był również kontakt mailowy (90) i telefoniczny (36). Poniższy rysunek przedstawia preferowane formy kontaktu dla pozostałych działów wraz z liczbą wskazań.

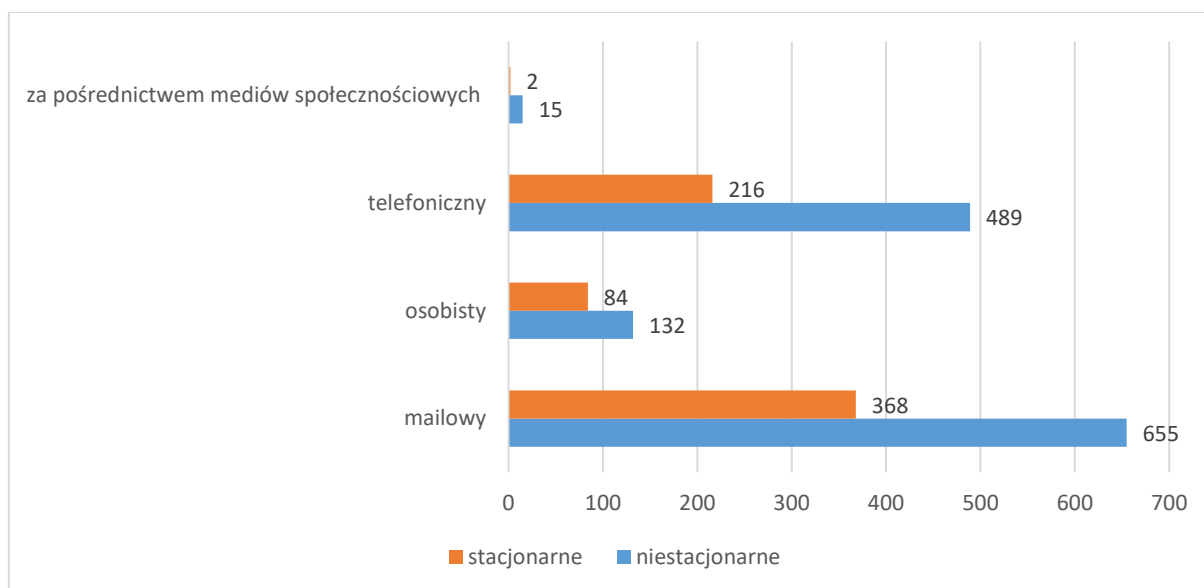
Rys. 7. Najczęstsze formy kontaktu w podziale na pozostałe działy.



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

W przypadku formy studiów preferencje kontaktów były podobne, przede wszystkim kontakt mailowy, następnie telefoniczny, osobisty i jako ostatni za pośrednictwem mediów społecznościowych.

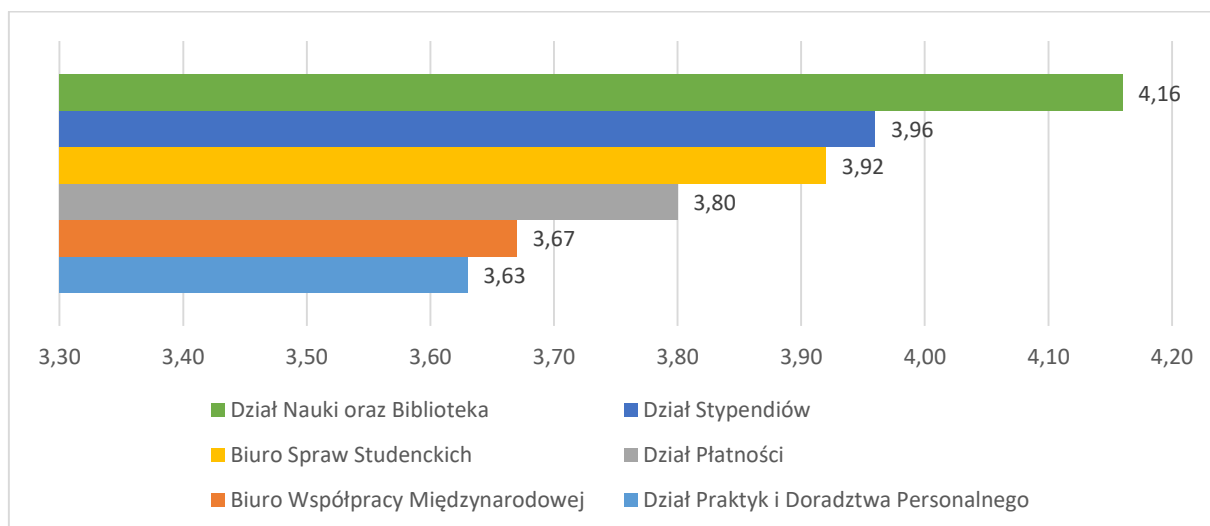
Rys. 8. Forma kontaktu w podziale na formę studiów.



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

Według oceny respondentów działami świadczącym najwyższy poziom usług i prowadzącym najlepszą obsługę studentów/ słuchaczy jest Dział Nauki oraz Biblioteka, który uzyskał ocenę **4,16**. Na kolejnej pozycji uplasował się Dział Stypendiów z oceną **3,96**, a zaraz za nim Biuro Spraw Studenckich – **3,92**. Na dalszych miejscach znalazł się Dział Płatności (**3,90**), Biuro Współpracy Międzynarodowej (**3,67**) oraz Dział Praktyk i Doradztwa Personalnego (**3,63**). Ogólna ocena wszystkich działów wyniosła **3,86**.

Rys. 9. Średnia ocena poszczególnych działów Uczelni.

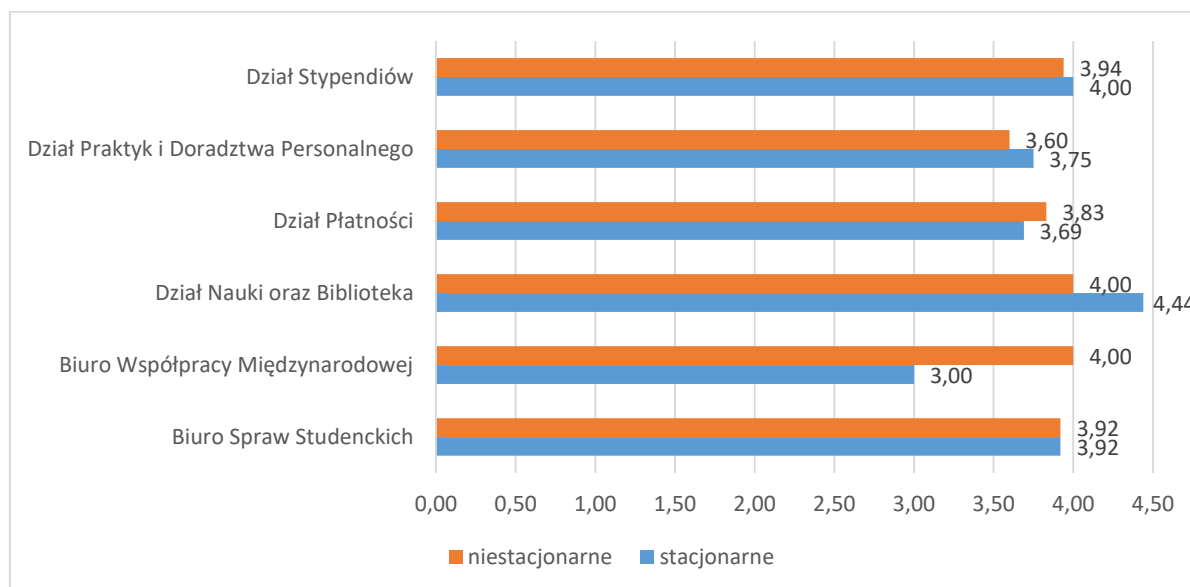


Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

Analizując wyniki ankiety w podziale na formy studiów: stacjonarne, niestacjonarne, można stwierdzić, że studenci studiów stacjonarnych nieznacznie lepiej ocenili pracę działów administracyjnych, niż studenci/ słuchacze studiów niestacjonarnych. W trzech przypadkach Dział Stypendiów, Dział Praktyk i Doradztwa Personalnego oraz Dział Nauki oraz Biblioteka oceny te były

nieznacznie wyższe, w przypadku Biura Spraw Studenckich taka sama dla obydwu form kształcenia, natomiast w przypadku Działu Płatności i Biura Współpracy Międzynarodowej nieznacznie niższa.

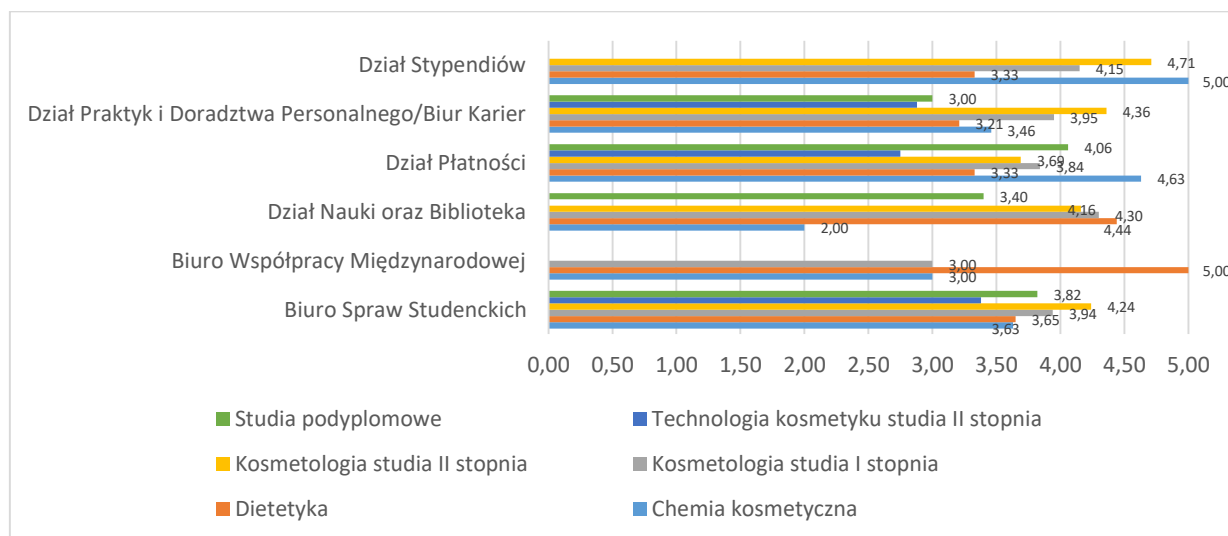
Rys. 10. Średnia ocena poszczególnych działów Uczelni w podziale na formę studiów.



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

Patrząc na ocenę poszczególnych działów administracyjnych Uczelni w podziale na kierunki studiów, trudno znaleźć wyraźny trend. Na przykład studenci kierunku Kosmetologia II stopnia dobrze ocenili Dział Stypendiów, Dział Praktyk i Doradztwa Personalnego/ Biuro Karier oraz Biuro Spraw Studenckich. Dział Stypendiów i Dział Płatności uzyskały bardzo dobrą ocenę od respondentów z kierunku Chemia kosmetyczna. Natomiast studenci kierunku Dietetyka najlepiej ocenili Biuro Współpracy Międzynarodowej i Dział Nauki oraz Bibliotekę. Studenci kierunku Technologia kosmetyku studia II stopnia wystawili dość niskie oceny niektórym działom (nie wszystkie działy zostały przez nich w ogóle ocenione): Dział Praktyk i Doradztwa Personalnego/ Biuro Karier, Dział Płatności oraz Biuro Spraw Studenckich.

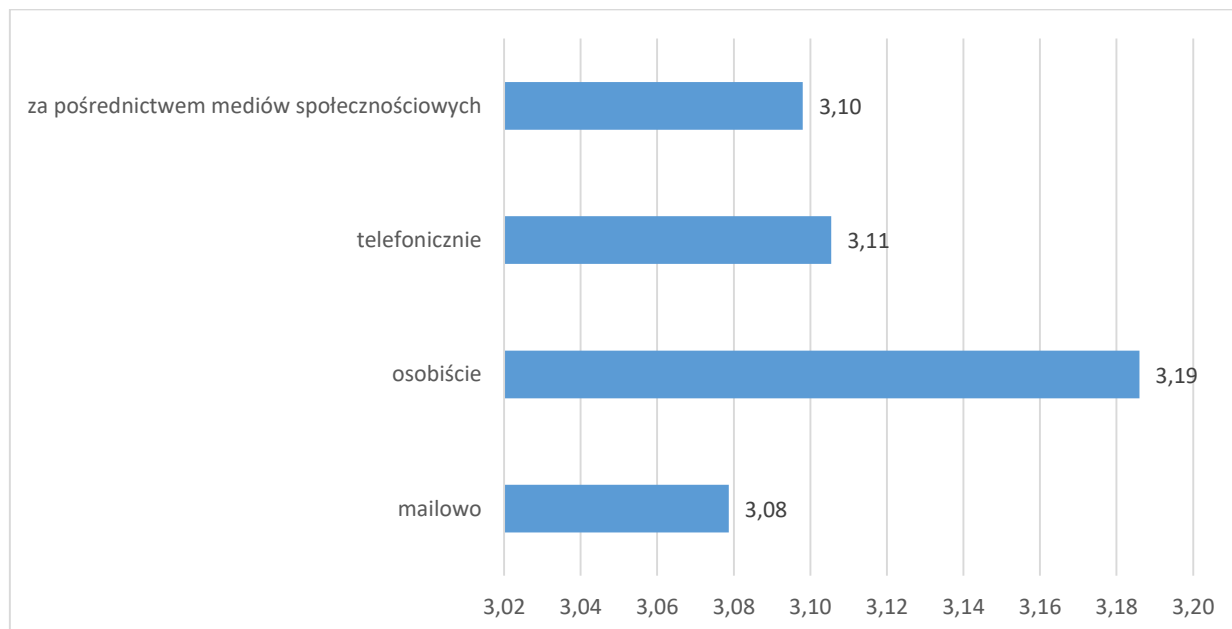
Rys. 11. Średnia ocena poszczególnych działów Uczelni w podziale na kierunek studiów.



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

Co interesujące studenci najlepiej ocenili kontakt osobisty (3,19), natomiast najgorzej kontakt mailowy (3,08). Kontakt za pośrednictwem mediów społecznościowych oraz telefoniczny uzyskał prawie identyczną ocenę – 3,10 do 3,11.

Rys. 12. Ocena poszczególnych form kontaktu.



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

Wnioski i rekomendacje

Powyższej przedstawione wyniki wyraźnie wskazują, że wśród działań, z którymi studenci kontaktują się najczęściej zdecydowanie prym wiodzie Biuro Spraw Studenckich. Wynik ten nie zaskakuje, ponieważ to najczęściej z tym działem studenci muszą załatwiać formalności wiążące się z przebiegiem studiów oraz tam najczęściej udają się, aby zasięgnąć informacji dotyczących różnych aspektów studiowania (wnioski, podania, zaświadczenia, wydruki danych, legitymacje itd.). Wśród wybieranej formy kontaktu najwięcej wskazań miały nieodmiennie kontakty mailowe, a najmniej kontakty za pośrednictwem mediów społecznościowych. Jednak powoli zaznacza się tendencja wzrostowa w przypadku kontaktów osobistych, które przed pandemią koronawirusa były najczęstszą formą kontaktu wybieraną przez studenta/ słuchacza.

Średnia ocena dla wszystkich działów administracyjnych łącznie wynosi 3,86. Chociaż może nie jest to najlepszy wynik, to jest on lepszy niż w poprzednim semestrze, co cieszy. Oczywiście pozostawia on miejsce na dalsze działania naprawcze oraz zachęca do kontynuacji pracy nad coraz bardziej satysfakcjonującymi relacjami między studentami a działami administracyjnymi Uczelni. Po dokładnej analizie wyników przeprowadzonej ankiety Władze Uczelni jak zwykle zalecą podjęcie działań naprawczych.