



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 zimowy 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 zimowego 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 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 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 przez Uczelnię oraz ich jakości poprzez ocenę pracy poszczególnych działów. Opinie studentów i słuchaczy są dla władz Uczelni ważne, ponieważ pozwalają stwierdzić, czy w opinii odbiorców kształcenia zakładane efekty uczenia się/kształcenia są osiągalne, w jakim stopniu oraz sposób ich prezentacji, jak i sposób prowadzenia zajęć, w tym punktualność, przygotowanie, styl prowadzenia, podejście do studenta/słuchacza.

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 problemów.

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 25 stycznia do 20 lutego 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 administracji 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 – średnia, 4 – dobrze, 5 – bardzo dobrze). W przypadku przyznania najniższej oceny – 1 – należało uzasadnić odpowiedź.

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 zimowym roku akademickiego 2021/2022 **w okresie od 25 stycznia do 20 lutego 2022 roku.**

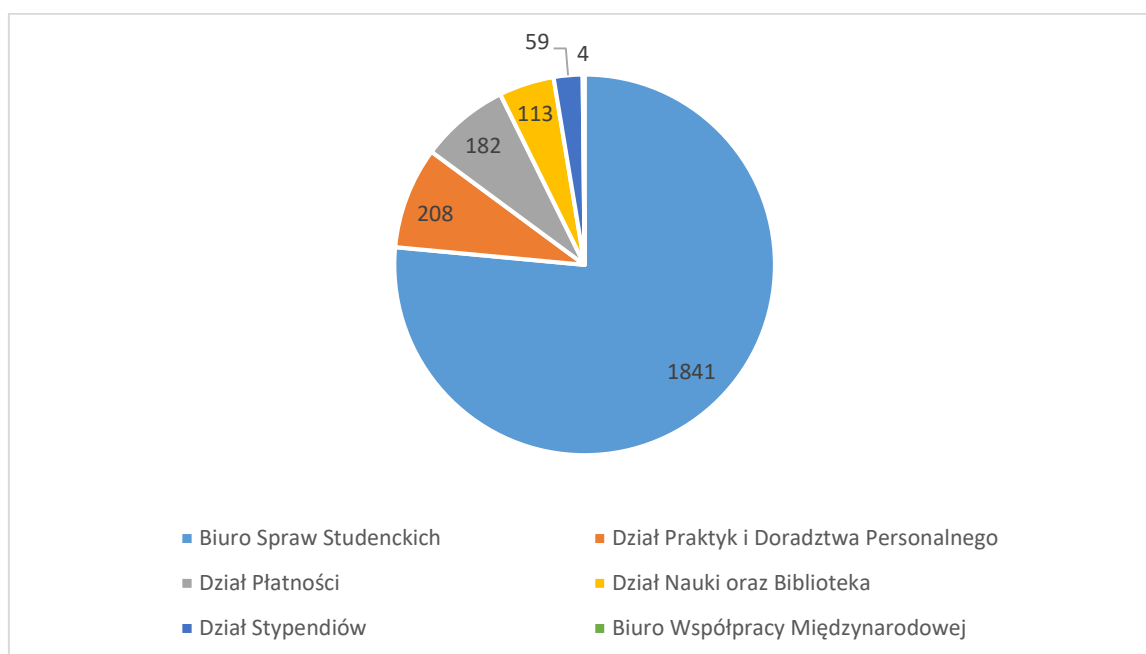
Łącznie zebrano **2407** odpowiedzi od respondentów, wśród których zdecydowanie dominowały kobiety, zebrano od nich aż **2311** odpowiedzi. Odpowiedzi udzielone przez mężczyzn wyniosły zaledwie **96**. Zebrano **936** odpowiedzi od studentów studiów stacjonarnych i **1464** od studentów studiów niestacjonarnych. Łącznie ocenie poddano **6** działów administracyjnych.

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 zalogowali się do systemu i zdecydowali się wypełnić ankietę. Ponieważ ankieta jest dobrowolna, analizowane wyniki mogą nie być wyczerpujące. Jeżeli student nie zaloguje się w okresie udostępniania ankiety do systemu lub ją pominie, nie będzie musiał jej wypełniać.

Ze wszystkich 2407 odpowiedzi udzielonych przez studentów najczęściej, bo aż 1841 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.

Rys. 1.1. Odpowiedzi respondentów na pytanie o dział najczęstszych kontaktów.



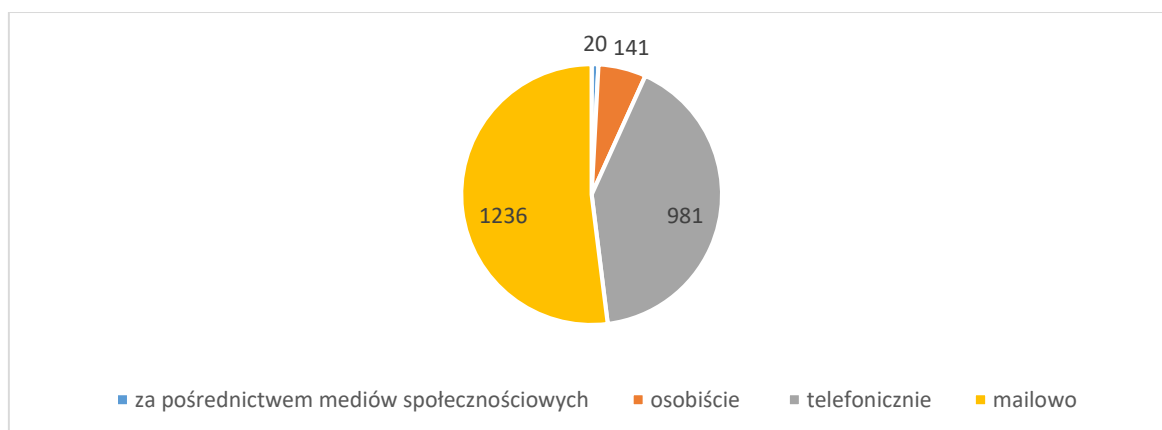
Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

Kolejny dział wymieniany jako najczęściej odwiedzany przez respondentów to Dział Praktyk i Doradztwa Personalnego/ Biuro Karier, na który wskazało 208 studentów. Podobny, ale o 26 wskazań niższy wynik, uzyskał Dział Płatności (182). Powyżej stu wskazań – 113 – otrzymał również Dział Nauki oraz Biblioteka.

Liczba wskazań dla pozostałych działów jest już zdecydowanie mniejsza: Dział Stypendiów (59) oraz Biuro Współpracy Międzynarodowej (4).

Kolejne pytanie dotyczące najczęściej stosowanych form kontaktu również zostało zdominowane przez jedną odpowiedź, a mianowicie kontakt mailowy, na który wskazało aż 1236 respondentów. Na kolejnej pozycji, zaraz za kontaktem mailowym, znalazł się kontakt telefoniczny z 981 wskazaniami. Kontakt osobisty uzyskał 141 wskazań, a kontakt za pośrednictwem portalu mediów społecznościowych – 20 wskazań.

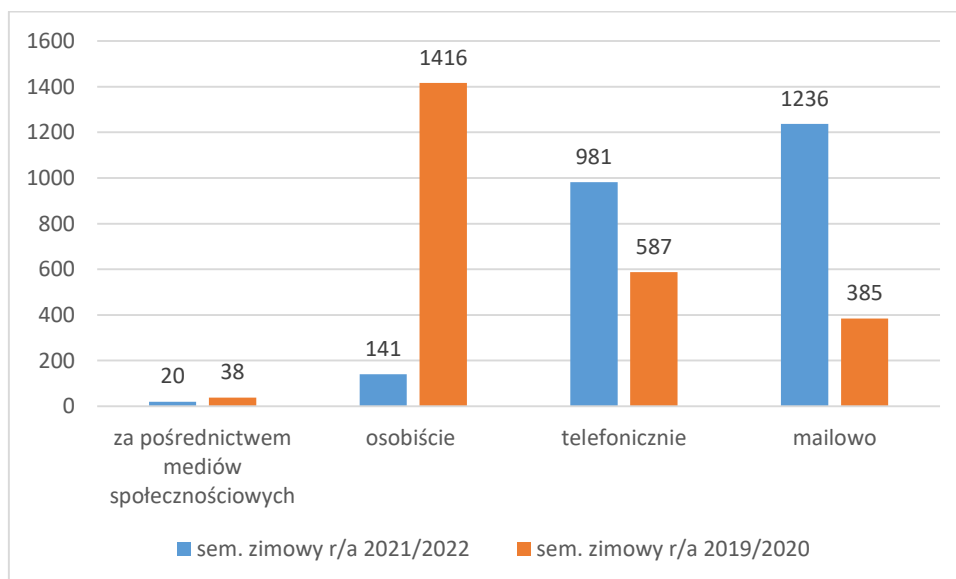
Rys. 1.2. Odpowiedzi respondentów na pytanie o formę najczęstszych kontaktów.



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

Wyniki te rysują się szczególnie interesująco w porównaniu z odpowiedziami na to samo pytanie w semestrze zimowym roku akademickiego 2019/2020 i 2021/2022. W r/a 2019/2020 główną formą kontaktu z działami administracyjnymi Uczelni był kontakt osobisty – aż 1416 wskazań, natomiast w obecnym r/a 2021/22 kontakt osobisty ma znaczenie marginalne i został wskazany przez zaledwie 141 respondentów. Dominują natomiast obecnie formy kontaktu zdalnego, czyli mailowo (1236 wskazań) oraz telefoniczny (981 wskazań). Oczywiście powodem tak drastycznej zmiany jest pandemia Sars-Cov-2, która nijako zmusiła całą społeczność akademicką do korzystania ze zdalnych form komunikacji dużo częściej niż poprzednio.

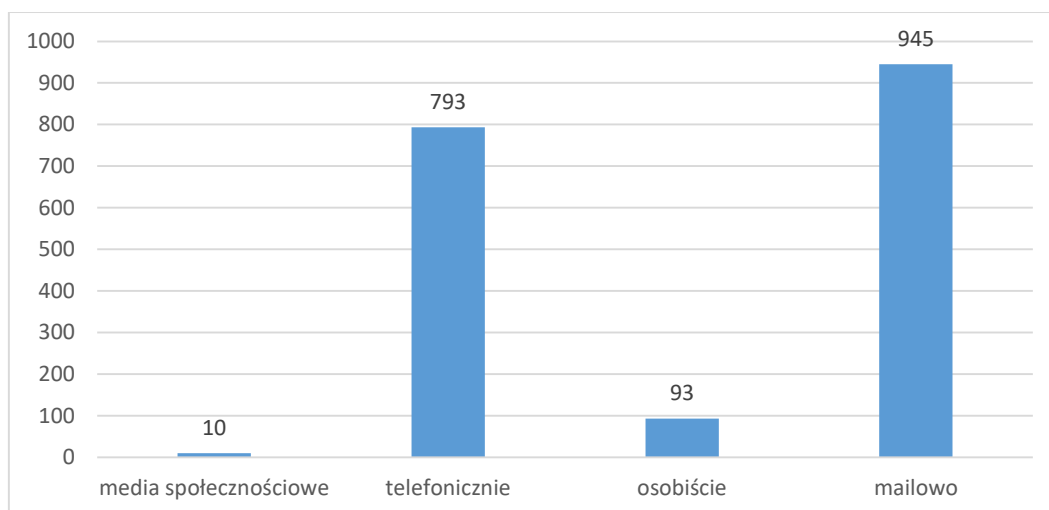
Rys. 1.3. Porównanie wyników o formę kontaktów w semestrze zimowym roku akademickiego 2019/2020 i 2021/2022.



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

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 (945 wskazania). Również i w tym przypadku drugą preferowaną formą kontaktu był kontakt telefoniczny (793), a dopiero w dalszej kolejności kontakt osobisty (93) i za pośrednictwem mediów społecznościowych (10).

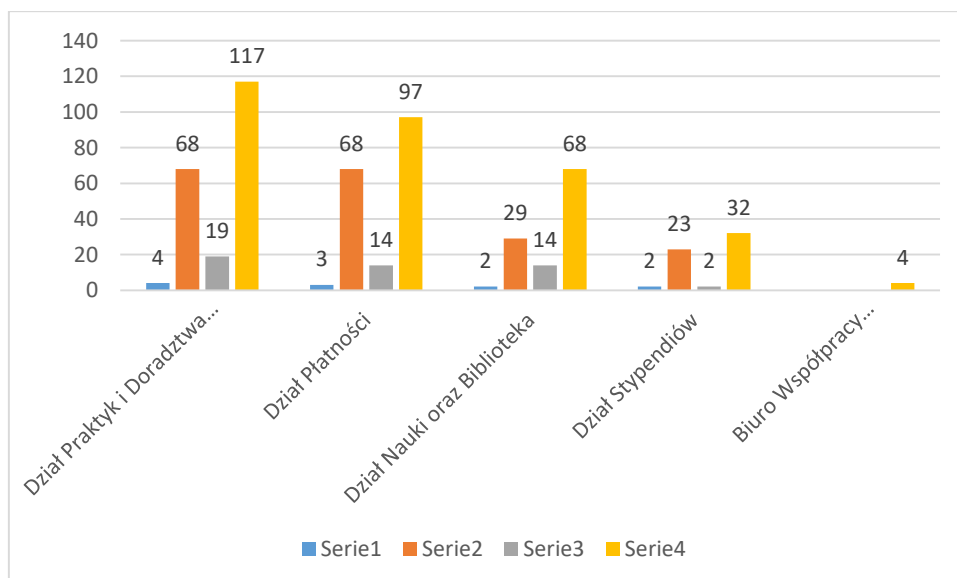
Rys. 1.4. Najczęstsza forma kontaktu z Biurem Spraw Studenckich.



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

Natomiast kontakt z Dział Praktyk i Doradztwa Personalnego, drugim działem w kolejności najczęstszych kontaktów, odbywał się również głównie mailowo (117) i telefonicznie (68). W przypadku Działu Płatności preferowany był również kontakt mailowy (97) i telefoniczny (68). Poniżej przedstawiono dominujące formy kontaktu z poszczególnymi działami.

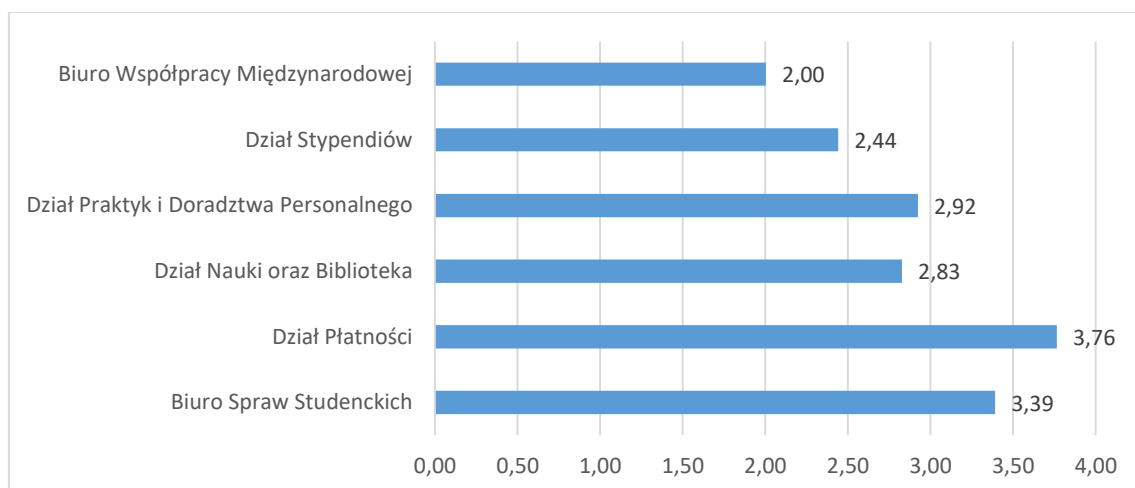
Rys. 1.5. Najczęstsza forma kontaktu z Biurem Spraw Studenckich.



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

Według oceny respondentów działami świadczącym najwyższy poziom usług i prowadzący najlepszą obsługę studentów/ słuchaczy jest Dział Płatności, który uzyskał ocenę 3,76. Na kolejnej pozycji uplasowało się Biuro Spraw Studenckich z oceną 3,39, a zaraz za nim Dział Praktyk i Doradztwa Personalnego – 2,92. Najgorzej w ocenie respondentów wypadło Biuro Współpracy Międzynarodowej z oceną 2,0.

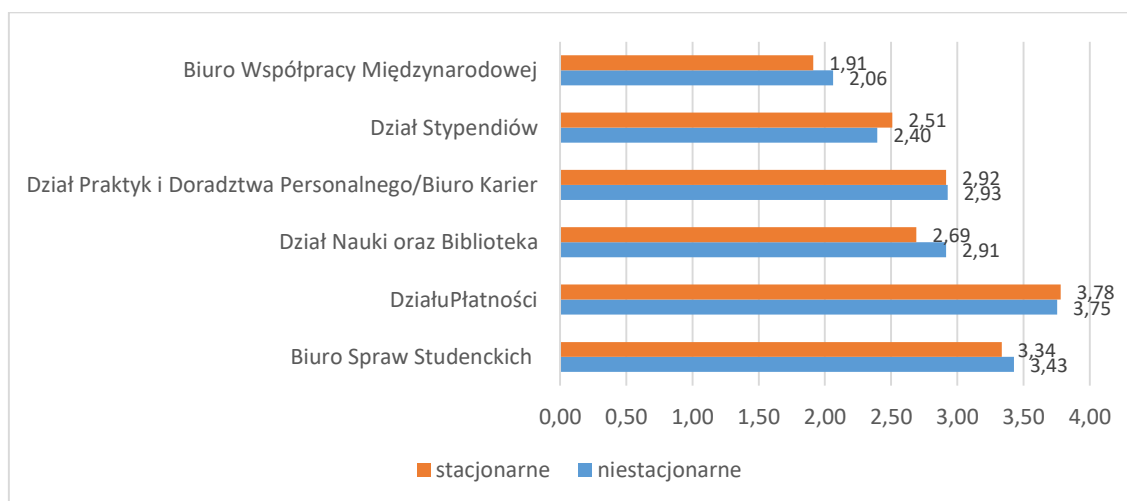
Rys. 1.6. Średnia ocena poszczególnych działów Uczelni.



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

Analizując wyniki ankiety w podziale na formy studiów: stacjonarne, niestacjonarne, trudno znaleźć prawidłowości. Na przykład studenci studiów niestacjonarnych ocenili Dział Płatności na 3,75, a stacjonarnych – na 3,78, natomiast Biuro Spraw Studenckich niestacjonarni ocenili na 3,43, a stacjonarnych na 3,34.

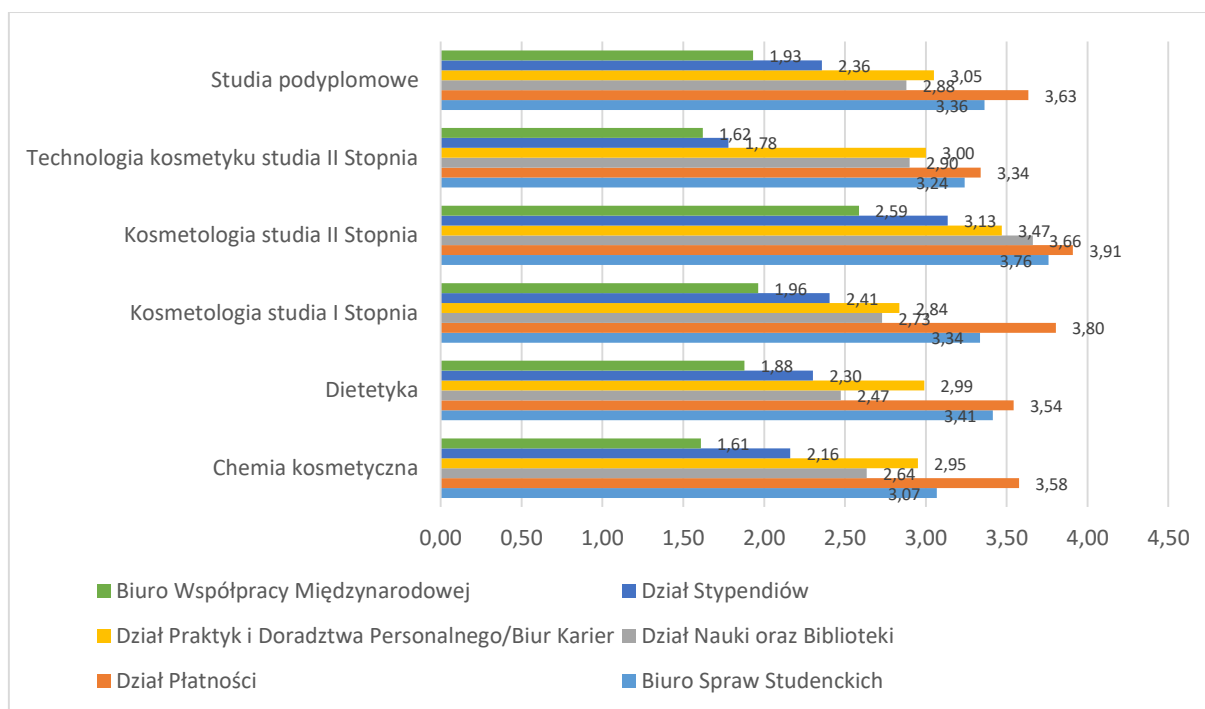
Rys. 1.7. Średnia ocena poszczególnych działów Uczelni w podziale na formę studiów.



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

Patrząc na ocenę poszczególnych działów administracyjnych Uczelni w podziale na kierunki studiów, można stwierdzić, że nieznacznie wyższe oceny od pozostałych przyznawali respondenci studiów na kierunku Kosmetologia II stopnia. Studenci tego kierunku ocenili Dział Płatności na 3,91, Biuro Spraw Studenckich na 3,76, a Dział Nauki oraz Bibliotekę na 3,66.

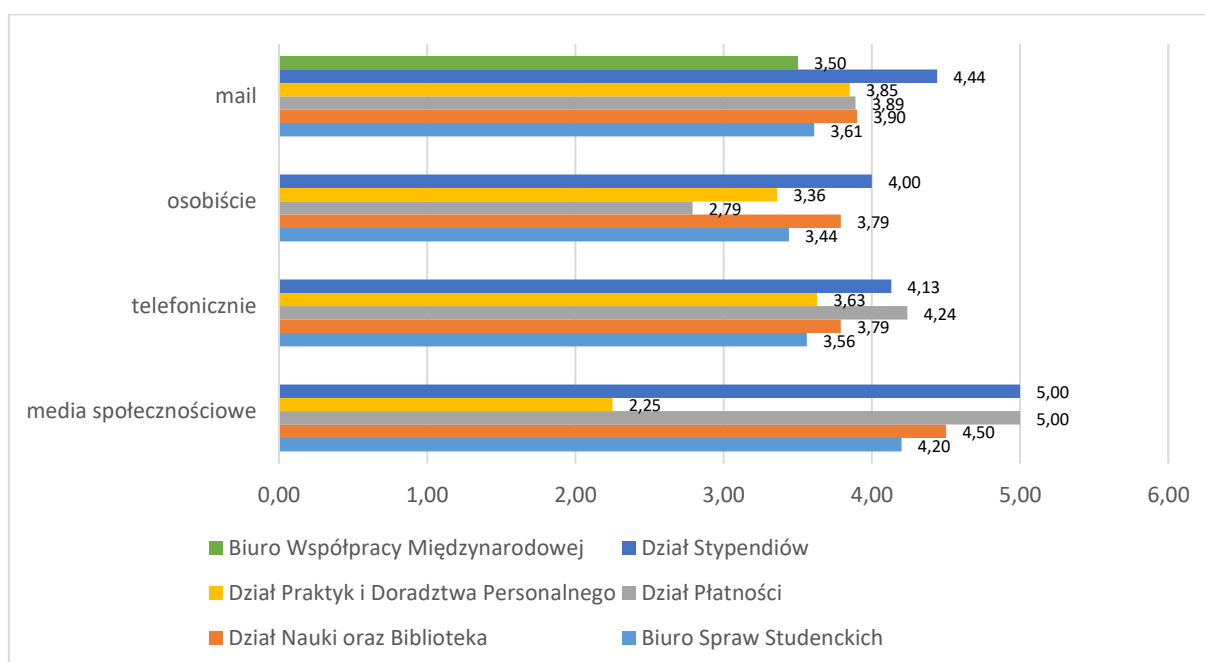
Rys. 1.8. Średnia ocena poszczególnych działów Uczelni w podziale na kierunek studiów.



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

Respondenci z reguły najlepiej oceniali kontakt za pośrednictwem mediów społecznościowych. Wysokie oceny w tej formie kontaktu uzyskał Dział Stypendiów – 5,00, Dział Płatności – 5,00 oraz Dział Nauki i Biblioteka – 4,50, Dział Płatności Dział Nauki oraz Biblioteka. Dobrze oceniono również kontaktu mailowe, Dział stypendiów w tej ocenie uzyskał 4,44, a Dział Nauki oraz Biblioteka – 3,90.

Rys. 1.9. Ocena poszczególnych form kontaktu z działami uczelni.



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 najczęściej wskazań mały nieodmiennie kontakty mailowe, a najmniej kontakty za pośrednictwem mediów społecznościowych.

Średnia ocena dla wszystkich działów administracyjnych łącznie wynosi 2,89. Wynik ten pozostawia miejsce do poprawy i dalszej pracy nad poprawą relacji między studentami a działami administracyjnymi Uczelni. Należy podjąć stosowne kroki, aby polepszyć jakość obsługi studentów i słuchaczy, a tym samym jakość usług świadczonych przez Uczelnię.