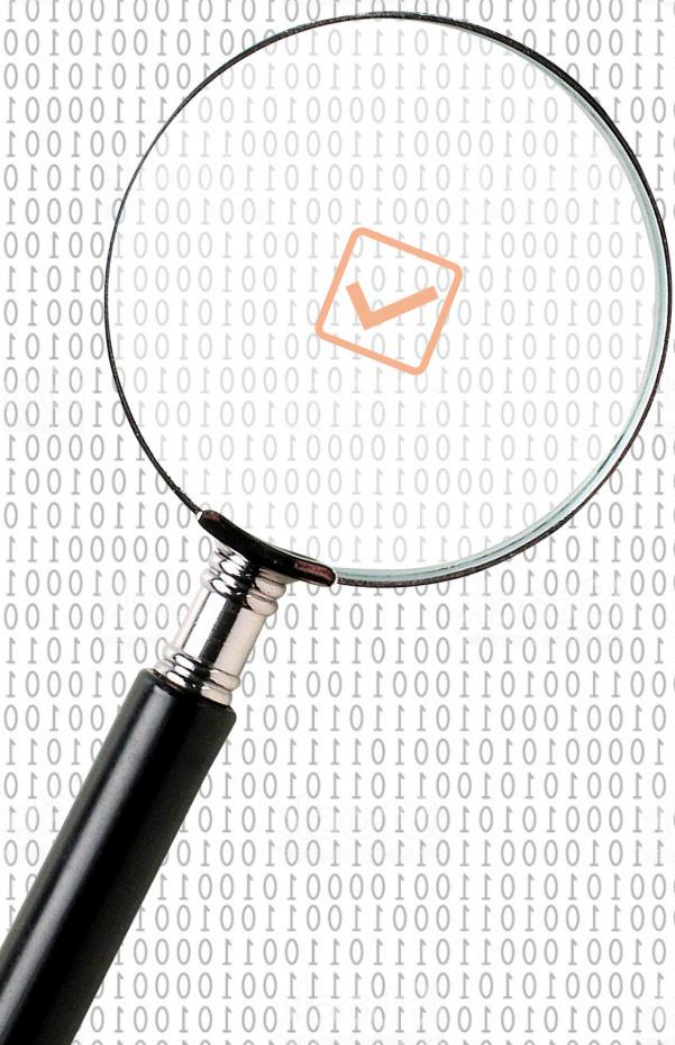


ANKIETYZACJA
PRZYJAZNE
BIURO OBSŁUGI
STUDENTÓW
UAM

RAPORT
KOŃCOWY

EDYCJA 2023







Spis treści

Wprowadzenie	5
Informacje wstępne.....	6
Pytanie 1. Czy korzystałaś/korzystałeś kiedykolwiek z pomocy pracowników Biura Obsługi Studentów? - Podział studentów ze względu na korzystanie z pomocy pracowników Biura Obsługi Studentów.....	9
Pytanie 2. W jakim celu najczęściej korzystasz z pomocy Biura Obsługi Studentów? – Podział studentów ze względu na cel korzystania z pomocy Biura Obsługi Studentów.....	10
Ocena skuteczności informowania studentów i organizacji pracy pracowników Biur Obsługi Studentów	13
Pytanie 3. Jak ocenisz poniższe kwestie dotyczące wizyt w Biurze Obsługi Studentów?.....	13
Pytanie 3a. Dlaczego tak odpowiedziałaś/odpowiedziałeś na trzy powyższe pytania?	16
Pytanie 4. Jak często zdarzyło Ci się...?	20
Pytanie 4a. Dlaczego tak odpowiedziałaś/odpowiedziałeś na dwa powyższe pytania?	22
Wnioski	26
Ocena kultury pracy pracowników Biur Obsługi Studentów	28
Pytanie 5. Jak ocenisz działalność pracowników Biura Obsługi Studentów?	28
Pytanie 5a. Dlaczego tak odpowiedziałaś/odpowiedziałeś na trzy powyższe pytania?	30
Wnioski	35
Ocena postępowości kontaktu z pracownikami Biur Obsługi Studentów	37

Pytanie 6. Jaką formę kontaktu z pracownikami Biura Obsługi Studentów preferujesz?	37
6a. Dlaczego preferujesz taką formę kontaktu z pracownikami Biura Obsługi Studentów?.....	38
Pytanie 7. Z jakiej formy kontaktu z pracownikami Biura Obsługi Studentów najczęściej korzystasz?	42
Pytanie 8. Jak ocenisz poszczególną formę kontaktu z pracownikami BOS?.....	44
Pytanie 9. Czy jest coś, co w Twojej opinii pracownicy Biura Obsługi Studentów robią wyjątkowo dobrze?.....	48
Pytanie 10. Czy jest coś, co w Twojej opinii pracownicy Biura Obsługi Studentów mogliby usprawnić?	52
Pytanie 11. Jakie usprawnienia uważasz za najważniejsze do wprowadzenia w funkcjonowaniu Biura Obsługi Studentów?	54
Wnioski	55
Ocena przepływu informacji między studentami a pracownikami Biur Obsługi Studentów	56
Pytanie 12. Czy obecne godziny funkcjonowania Biura Obsługi Studentów pozwalają Ci na załatwienie swoich spraw?.....	56
Pytanie 13. W jakich godzinach najczęściej korzystasz z pomocy Biura Obsługi Studentów?	57
Pytanie 14. Jak ocenisz dostępność informacji na stronie internetowej wydziału na temat Biura Obsługi Studentów?.....	58
Wnioski	62
Całościowa ocena Biur Obsługi Studentów	63
Pytanie 15. Jaką ogólną ocenę dałabyś/dałbyś pracownikom swojego Biura Obsługi Studenta?.....	63
Pytanie 16. Jak ogólnie ocenisz swój poziom satysfakcji z kontaktu z pracownikami Biura Obsługi Studentów?.....	64
Pytanie 17. Czy jest coś o co nie zapytaliśmy, a chciałabyś/chciałbyś opisać?	65



Pytanie 18. Czy jest coś co chciałabyś/chciałbyś przekazać pracownikom swojego Biura Obsługi Studentów?.....	67
Pytanie 19. Czy poleciłabyś/poleciłbyś swoje Biuro Obsługi Studentów innej Studentce/Studentowi?	70
Wnioski	71
Metryczka.....	72
Pytanie 20. Na jakim Wydziale/Jednostce studiujesz? – Podział studentów ze względu na podstawową jednostkę organizacyjną.....	72
Pytanie 20a. Z jakiego Biura Obsługi Studentów korzystasz? - Podział studentów ze względu na podstawową jednostkę organizacyjną.....	73
Pytanie 21. Na jakim kierunku studiujesz? - Podział studentów ze względu na przynależność kierunku studiów do Biura Obsługi Studentów.	75
Wnioski.....	86
Pytanie 22. Na którym roku jesteś? - Podział studentów ze względu na rok studiów.	87
Wnioski.....	99
Pytanie 23. W jakiej formie studiujesz? - Podział studentów ze względu na formę odbywania zajęć.	100
Wnioski.....	112
Pytanie 24. Kiedy ostatnio byłaś/byłeś w Biurze Obsługi Studentów? - Podział studentów ze względu na termin ostatniej wizyty w Biurze Obsługi Studentów. .	113
Wnioski.....	125
Pytanie 25. Jak często korzystasz z pomocy Biura Obsługi Studentów? - Podział studentów ze względu na częstość korzystania z pomocy Biura Obsługi Studentów.	126

Wnioski.....	138
Pytanie 26. Jesteś studentem/studentką UAM? - Podział Studentów ze względu na bycie studentką/studentem UAM.	139
Wnioski.....	151
Zasady przyznawania tytułu „Przyjaznego Biura Obsługi Studentów”	152
Ostateczne wyniki ankietyzacji Przyjazne Biuro Obsługi Studentów 2023.....	154
Podsumowanie.....	156
Spis rysunków.....	158



Wprowadzenie

Samorząd Studentów Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu ma przyjemność przedstawić wyniki badania ankietowego „Przyjazne Biuro Obsługi Studentów” oceniającego m.in. skuteczność organizacji, sprawność funkcjonowania oraz kontakt pracowników Biur z perspektywy studentów Uniwersytetu. Raport podsumowujący został przygotowany przez Weronikę Szymańską, Przewodniczącą Komisji Dydaktyki i Jakości Kształcenia Zarządu Samorządu Studentów UAM.

Badania zostały stworzone przez członków Komisji Dydaktyki i Jakości Kształcenia Zarządu Samorządu Studentów UAM. Przeprowadzono również pilotaż ankiety, po którym nie wprowadzono znaczących zmian, jedynie poprawiono błędy ortograficzne i stylistyczne. Ankieta została przeprowadzona w terminie od 12 kwietnia do 3 maja 2023 roku (24 dni). Badanie przeprowadzono za pośrednictwem systemu *ankieter*, do którego link został umieszczony w profilu facebookowym Samorządu Studentów UAM, na profilach wydziałowych Rad Samorządu Studentów oraz w mailach ogólnouniwersyteckich. System ankieter umożliwił także umieszczenie linku do ankiety, na banerze w systemie *USOS* po zalogowaniu do aktywnego konta studenckiego. Ankieta zawierała 22 pytań zamkniętych i 8 pytań otwartych, z możliwością dodania własnej odpowiedzi. W końcowej części została zastosowana również metryczka.

Informacje wstępne

W ankietyzacji Biur Obsługi Studentów (BOS) przeprowadzonej dla roku akademickiego 2022/2023 wzięło udział 3 318 studentów z 20 wydziałów Uniwersytetu i 4 ośrodków zamiejscowych. Studenci mieli możliwość wyrażenia opinii na temat działalności pracowników Biur w jednostce lub wydziale Uniwersytetu, do której przypisany był ich kierunek. Ankieta została podzielona na kilka sekcji tematycznych, dotyczących:

- skuteczności informowania studentów i organizacji pracy pracowników BOS;
- kultury pracy pracowników BOS;
- postępowości kontaktu z pracownikami BOS;
- przepływu informacji między studentami a pracownikami BOS;
- informacji na temat udzielającego odpowiedzi w ankiecie.

Zdecydowana większość pytań posiadała pięciostopniową skalę Likerta, czyli dwubiegunową skalę interwałową, mierzącą nastawienie i przekonania. Skala zastosowana w niniejszej ankiecie posiadała dwa przeciwstawne bieguny, a na obu końcach znajdowały się kontrastujące ze sobą przekonania (uszeregowane i między sobą równe). Przykładowo:

- *Bardzo dobrze;*
- *Dobrze;*
- *Trudno powiedzieć;*
- *Źle;*
- *Bardzo źle;*

lub

- *Bardzo często;*
- *Często;*
- *Trudno powiedzieć;*



Komisja Dydaktyki i Jakości Kształcenia

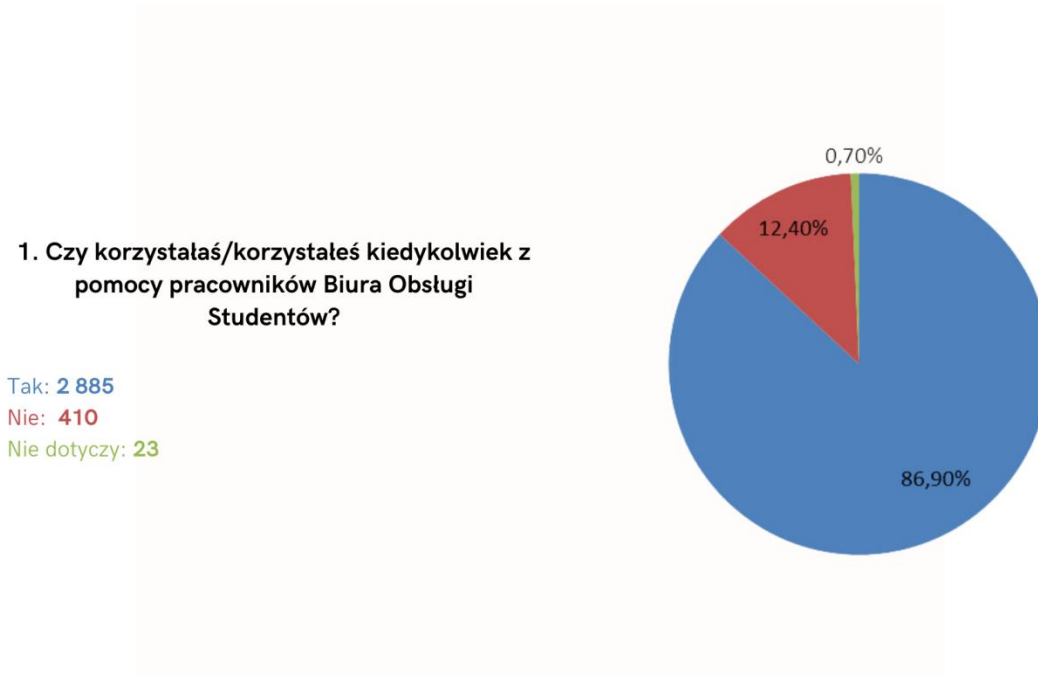
- *Rzadko;*
- *Bardzo rzadko.*

W celu zachowania przejrzystości wykresów i opisów, rysunki przedstawione w części związanej z ocenami zostały uporządkowane rosnąco ze względu na liczbę uzyskanych odpowiedzi od studentek i studentów podlegających kierunkiem studiów pod dane Biuro Obsługi Studentów. Ponadto, Biura zostały na wykresach określone skrótem, który odnosi się do nazwy wydziału, kampusu lub budynku, w jakim się znajdują. Tym samym wykaz skrótów przedstawia się następująco:

- Biuro Obsługi Studenta Wydziału Pedagogiczno-Artystycznego w Kaliszu – **BOS WP-A;**
- Biuro Obsługi Studentów Collegium Biologicum – **BOS Collegium Biologicum;**
- Biuro Obsługi Studentów Collegium Chemicum - **BOS Collegium Chemicum;**
- Biuro Obsługi Studentów Collegium Geographicum – **BOS Collegium Geographicum;**
- Biuro Obsługi Studentów Collegium Heliodori Świącicki – **BOS Collegium Heliodori Świącicki;**
- Biuro Obsługi Studentów Collegium Historicum – **BOS Collegium Historicum;**
- Biuro Obsługi Studentów Collegium Iuridicum – **BOS Collegium Iuridicum;**
- Biuro Obsługi Studentów Collegium Maius – **BOS Maius;**
- Biuro Obsługi Studentów Collegium Mathematicum – **BOS Collegium Mathematicum;**
- Biuro Obsługi Studentów Collegium Novum – **BOS Collegium Novum;**
- Biuro Obsługi Studentów Collegium Physicum – **BOS Collegium Physicum;**
- Biuro Obsługi Studentów Instytutu Kultury Europejskiej w Gnieźnie – **BOS IKE;**
- Biuro Obsługi Studentów Kampusu Ogrody – **BOS Kampus Ogrody;**
- Biuro Obsługi Studentów Nadnoteckiego Instytutu UAM w Pile – **BOS NIUAM;**

- Biuro Obsługi Studentów Wydziału Nauk Politycznych i Dziennikarstwa – **BOS WNPiD**;
- Biuro Obsługi Studentów Wydziału Studiów Edukacyjnych – **BOS WSE**;
- Biuro Obsługi Studentów Wydziału Teologicznego – **BOS WT**;
- Sekretariat Spraw Studenckich Collegium Polonicum w Słubicach – **BOS CP**.

Pytanie 1. Czy korzystałaś/korzystałeś kiedykolwiek z pomocy pracowników Biura Obsługi Studentów? - Podział studentów ze względu na korzystanie z pomocy pracowników Biura Obsługi Studentów.



Rysunek 1. Czy korzystałaś/korzystałeś kiedykolwiek z pomocy pracowników Biura Obsługi Studentów?

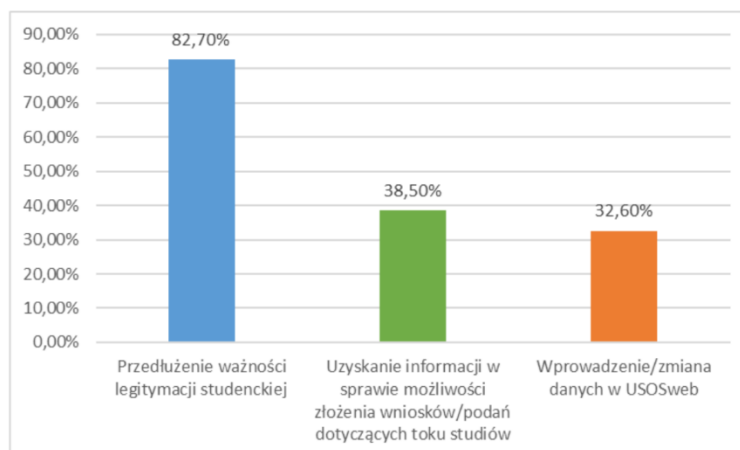
Źródło: Opracowanie własne.

2 885 ankietowanych studentek i studentów korzystało z pomocy pracowników Biura Obsługi Studentów w roku akademickim 2022/2023. Stanowiło to **86,90%** odpowiedzi.

410 ankietowanych studentek i studentów nie korzystało ze wspomnianej pomocy. Stanowiło to **12,40%** odpowiedzi. **23** ankietowanych studentek i studentów udzieliło odpowiedzi „Nie dotyczy”, co stanowiło **0,70%** wszystkich odpowiedzi. Tym samym, w dalszej części ankiety nie uczestniczyło **433** ankietowanych studentek i studentów.

Pytanie 2. W jakim celu najczęściej korzystasz z pomocy Biura Obsługi Studentów? – Podział studentów ze względu na cel korzystania z pomocy Biura Obsługi Studentów.

2. W jakim celu najczęściej korzystasz z pomocy Biura Obsługi Studentów?



Rysunek 2. W jakim celu najczęściej korzystasz z pomocy Biura Obsługi Studentów?

Źródło: Opracowanie własne.

Ankietowani najczęściej korzystali z pomocy Biura Obsługi Studentów w roku akademickim 2022/2023 przy okazji przedłużania ważności legitymacji studenckiej (**82,70%** odpowiedzi), uzyskiwania informacji w sprawie możliwości złożenia wniosków/podań dotyczących toku studiów (**38,50%** odpowiedzi) oraz wprowadzenia/zmian danych w USOSweb (**32,60%** odpowiedzi). Na pozostałe propozycje odpowiedzieli następująco:

- przedłożenie do wglądu oryginałów w celu poświadczenia zgodności skanów załączonych w procesie rekrutacji (**27,70%** odpowiedzi)
- odebranie zaświadczenia np. do ZUS-u, KRUS-u, banku (**24,30%** odpowiedzi);
- uzyskanie informacji w sprawie wnioskowania o pomoc materialną (stypendia, zapomogi, zakwaterowanie w domu studenckim) (**19,00%** odpowiedzi);
- odebranie dyplomu wraz z suplementem (**16,90%** odpowiedzi);



Komisja Dydaktyki i Jakości Kształcenia

- uzyskanie informacji na temat opłat za usługi edukacyjne oraz innych opłat (15,60% odpowiedzi);
- w innej sprawie (14,40% odpowiedzi) – **możliwość udzielenia odpowiedzi otwartej**;
- uzyskanie informacji dotyczących tematu wnioskowaniu o stypendium Rektora (13,70% odpowiedzi);
- nie zaznaczono żadnej odpowiedzi (12,40% odpowiedzi);
- pomoc w interpretacji przepisów zawartych w regulaminach oraz procedur (11,60% odpowiedzi);
- uzyskanie informacji o wymianach studenckich (8,60% odpowiedzi).

Ankietowani, którzy zaznaczyli odpowiedź „w innej sprawie” mieli możliwość udzielenia odpowiedzi otwartej. Poniżej podano przykładowe odpowiedzi, przyporządkowane do Biur Obsługi Studentów, w których były załatwiane sprawy wymienione przez ankietowanych.

- **BOS WP-A** – sprawy studentów załatwiane przez starostę_kę danego roku, opłata parkingowa, różnice programowe w przypadku zmiany kierunku;
- **BOS Collegium Biologicum** – przepisanie do innej grupy zajęciowej, konsultacje w sprawie praktyk studenckich, indywidualna organizacja studiów (IOS);
- **BOS Collegium Chemicum** – zablokowany mail studencki, zaliczenie warunkowe, ubezpieczenie na sprzęt laboratoryjny, indywidualny tok studiów;
- **BOS Collegium Geographicum** - przeniesienie ćwiczeń terenowych na kolejny rok, system żetonowy, możliwość wyrejestrowania z przedmiotu, przedłużenie sesji egzaminacyjnej;
- **BOS Collegium Heliodori Świącicki** – ubezpieczenie zdrowotne, działalność grantowa, wniosek o racjonalne dostosowanie w procesie kształcenia;

- **BOS Collegium Historicum** – indywidualny tok studiów, problem z wpisaniem na listę zajęć, uzyskanie informacji dotyczących wykładowców, pomoc po powrocie z urlopu zdrowotnego;
- **BOS Collegium Iuridicum** – wyjazd na konferencję, duplikat legitymacji studenckiej, zmiana grupy w USOS, błędy w systemie USOS, organizacja roku akademickiego;
- **BOS Collegium Maius** – plan zajęć MISHiS, regulamin studiów, wyrobienie duplikatu legitymacji;
- **BOS Collegium Mathematicum** – mLegitymacja, zapisy na przedmioty, zmiana grupy zajęciowej, sprawy potrzebne do działalności Wydziałowej Rady Samorządu Studentów, praktyki studenckie;
- **BOS Collegium Novum** – rezygnacja ze studiów, program Erasmus+, dokumenty związane z grantem ID-UB, zaliczenie przedmiotów;
- **BOS Collegium Physicum** – podpisanie i wypełnienie dokumentów na kindergeld, współpraca BOSu z Wydziałową Radą Samorządu Studentów;
- **BOS IKE** – przepisanie oceny uzyskanej wcześniej na innych studiach, sprawdzenie obecności osoby wykładającej;
- **BOS Kampus Ogrody** – organizacja wyjazdu w ramach umowy bilateralnej, parking, przeniesienie z innej uczelni, urlop dziekański, indywidualna organizacja studiów (IOS), skreślenie z listy studentów;
- **BOS NIUAM** - brak;
- **BOS WNPIID** – rozwiązanie problemu z dostępem do APD, informacje dotyczące kierunku i wznowienia studiów, Uniwersytet Jutra;
- **BOS WSE** – zmiana grupy zajęciowej, indywidualna organizacja studiów (IOS), zmiana specjalizacji, zapisy na zajęcia w przypadku błędu podczas rejestracji;
- **BOS WT** – zapytanie o dostępność sal dla inicjatyw studenckich, możliwość dalszego rozwoju naukowego na doktoracie, uczestnictwo w konferencjach naukowych itp., wyjaśnienie spraw związanych z tokiem studiów i punktami ECTS, wyjaśnienie zasad uczęszczania na lektoraty;
- **BOS CP** – brak.

Ocena skuteczności informowania studentów i organizacji pracy pracowników Biur Obsługi Studentów

Pytanie 3. Jak ocenisz poniższe kwestie dotyczące wizyt w Biurze Obsługi Studentów?

3. Jak ocenisz poniższe kwestie dotyczące wizyt w Biurze Obsługi Studentów?

Zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących Twoich spraw

Bardzo dobrze: 1 759 (53,0%)

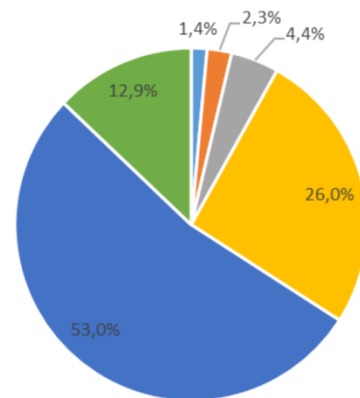
Dobrze: 862 (26,0%)

Trudno powiedzieć: 146 (4,4%)

Źle: 75 (2,3%)

Bardzo źle: 48 (1,4%)

Nie zaznaczono żadnej odpowiedzi: 428 (12,9%)



Rysunek 3. Jak ocenisz poniższe kwestie dotyczące wizyt w Biurze Obsługi Studentów?

Źródło: Opracowanie własne.

2 621 (79,00% odpowiedzi) ankietowanych studentek i studentów oceniło **bardzo dobrze** lub **dobrze** zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących ich spraw przez pracowników Biura Obsługi Studentów, z którego korzystali.

146 (4,40% odpowiedzi) ankietowanych studentek i studentów nie określiło swojego zdania w niniejszym pytaniu.

123 (3,70% odpowiedzi) ankietowanych oceniło „źle” lub „bardzo źle” zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących ich spraw przez pracowników Biura Obsługi Studentów, z którego korzystali.

12,90% ankietowanych nie udzieliło odpowiedzi w tej sprawie. Z 428 odpowiedzi, 423 wynikały z ukończenia ankiety na etapie pierwszego pytania.

3. Jak ocenisz poniższe kwestie dotyczące wizyt w Biurze Obsługi Studentów?

Rzetelność uzyskiwanych informacji

Bardzo dobrze: 1 794 (54,1%)

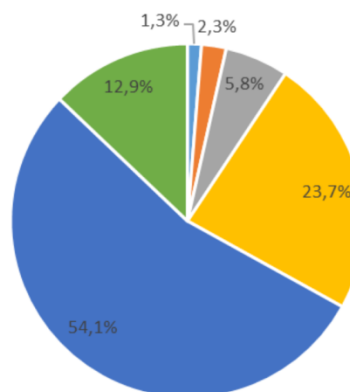
Dobrze: 786 (23,7%)

Trudno powiedzieć: 193 (5,8%)

Źle: 75 (2,3%)

Bardzo źle: 42 (1,3%)

Nie zaznaczono żadnej odpowiedzi: 428 (12,9%)



Rysunek 4. Jak ocenisz poniższe kwestie dotyczące wizyt w Biurze Obsługi Studentów?

Źródło: Opracowanie własne.

2580 (77,80% odpowiedzi) ankietowanych studentek i studentów oceniło „bardzo dobrze” lub „dobrze” rzetelność przekazywanych informacji przez pracowników Biura Obsługi Studentów, z którego korzystali.

193 (5,80% odpowiedzi) ankietowanych studentek i studentów nie określiło swojego zdania w niniejszym pytaniu.

117 (3,60% odpowiedzi) ankietowanych oceniło „źle” lub „bardzo źle” rzetelność uzyskiwanych informacji przez pracowników Biura Obsługi Studentów, z którego korzystali.

12,90% ankietowanych nie udzieliło odpowiedzi w tej sprawie. Z 428 odpowiedzi, 423 wynikały z ukończenia ankiety na etapie pierwszego pytania.



3. Jak ocenisz poniższe kwestie dotyczące wizyt w Biurze Obsługi Studentów?

Uzyskane informacje dotyczące alternatywnych rozwiązań problemu

Bardzo dobrze: 1 532 (46,2%)

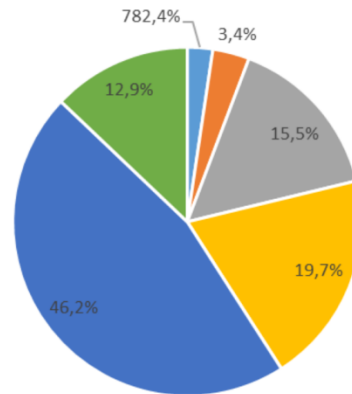
Dobrze: 654 (19,7%)

Trudno powiedzieć: 513 (15,5%)

Źle: 113 (3,4%)

Bardzo źle: 78 (2,4%)

Nie zaznaczono żadnej odpowiedzi: 428 (12,9%)



Rysunek 5. Jak ocenisz poniższe kwestie dotyczące wizyt w Biurze Obsługi Studentów?

Źródło: Opracowanie własne.

2186 (65,90% odpowiedzi) ankietowanych studentek i studentów oceniło „bardzo dobrze” lub „dobrze” uzyskane informacje dotyczące alternatywnych rozwiązań problemu przez pracowników Biura Obsługi Studentów, z którego korzystali.

513 (15,50% odpowiedzi) ankietowanych studentek i studentów nie określiło swojego zdania w niniejszym pytaniu.

191 (5,80% odpowiedzi) ankietowanych oceniło „źle” lub „bardzo źle” uzyskane informacje dotyczące alternatywnych rozwiązań problemu przez pracowników Biura Obsługi Studentów, z którego korzystali.

12,90% ankietowanych nie udzieliło odpowiedzi w tej sprawie. Z 428 odpowiedzi, 423 wynikały z ukończenia ankiety na etapie pierwszego pytania.

Pytanie 3a. Dlaczego tak odpowiedziałaś/odpowiedziałeś na trzy powyższe pytania?

Poniżej podano wybrane odpowiedzi ankietowanych studentek i studentów na pytanie 3a ankiety. Odpowiedzi przyporządkowano do odpowiednich Biur Obsługi Studentów.

- **BOS WP-A** – *Jestem starostą od 4 lat, rozwiązuje problemy nie tylko swoje, ale także studentów z mojego roku. Panie są zawsze przyjazne, chętne do pomocy i co najistotniejsze ich wiedzą jest na tyle rozległa, że w czasie jednej maksymalnie dwóch wizyt rozwiązują wszystkie problemy, co jest niestety nie częstym zjawiskiem w pozostałej części administracji wydziału; Zawsze z wizyt w BOSie wychodziła usatysfakcjonowana; Odpowiedziałam tak, ponieważ zawsze uzyskałam odpowiedź na pytanie. Z uśmiechem, wytłumaczone. Panie są bardzo miłe oraz pomocne. :);*
- **BOS Collegium Biologicum** – *Nie mam żadnych zastrzeżeń do pracy BOSu; Pracownicy BOS ze zrozumieniem i cierpliwością odpowiadają wyczerpująco na wszelkie zadawane pytania; Panie pracujące w BOSie są rzadko dobrze doinformowane, a na dodatek raczej niesympatyczne. Niejednokrotnie informacje, które dostałam okazały się nieprawdziwe. Wniosuję, że wiedza i obycie Pań tam pracujących pozostawiają trochę do życzenia. Często mam wrażenie, że Panie pracują tam za karę, a wszystko co robią sprawia im trud.; Załatwienie spraw w BOS jest zawsze pozytywne i efektywne;*
- **BOS Collegium Chemicum** – *Nigdy nie miałam problemów z uzyskaniem informacji. Panie w dziekanacie były zawsze bardzo miłe i pomagały na tyle na ile mogły.; Ponieważ taka jest prawda. Poza tym panuje tam bardzo przyjemna atmosfera.; Pomoc nie zawsze była w 100% skuteczna, ale Panie zawsze starały się pomóc, na tyle na ile mogły;*
- **BOS Collegium Geographicum** – *Ponieważ sprawy z jakimi szłam do BOS-u były całkiem zwyczajnie i jedynie potrzebowałam niewielkiego doinformowania, w związku z czym oceniam interakcję na dobrą.; Zawsze gdy korzystałam z BOS w przypadku studiów na kierunku HMIK oraz Geoinformacja mogłam liczyć na życzliwość osób pracujących w BOS oraz pomoc z różnymi zagadnieniami. Wielokrotnie w przypadku wątpliwości otrzymywałam telefon z informacją nawet jeśli błąd był po mojej stronie i mogłam liczyć na wytłumaczenie z czego wynikał. Nigdy nie było problemu, zawsze tłumaczono im wszelkie zawilości zrozumiale i cierpliwie.; Generalnie jest dobrze, ale jak*



czegoś się nie da zrobić raczej nie szuka się alternatywnych rozwiązań tylko „trudno, już tak jest”;

- **BOS Collegium Heliodori Święcicki** – *Zdarzały się nieporozumienia podczas komunikacji.; Wszystko zostało bardzo szybko załatwione i dowiedziałam się tego co chciałam :); Bardzo miła sprawna obsługa. Brak uwag.;*
- **BOS Collegium Historicum** – *Nigdy nie miałem problemów przy załatwianiu swoich spraw w Bosie.; Ponieważ ilekroć tam szedłem w jakiejś sprawie, zawsze otrzymywałem potrzebne mi informacje.; Moje doświadczenia były na ogół dobre; Obsługa bez zastrzeżeń; Było jasno i przejrzyste, obsługa miła i życzliwa.;*
- **BOS Collegium Iuridicum** – *Panie w BOS są bardzo pomocne, czasy, gdy bałam się wejść do dziekanatu bezpowrotnie minęły. Nawet jeśli mam jakiś problem mogę liczyć, że Pracownikom BOSu zależy na jego rozwiązaniu pozytywnym dla studenta; Nie było problemu z załatwieniem prostych spraw od ręki; Nie napotkałem żadnych kłopotów w trakcie wizyty w BOS, wręcz poszło sprawniej niż się spodziewałem.; Rozmowa nie polegała jedynie na otrzymywaniu szybkich, zdawkowych odpowiedzi tak/nie. Miało się wrażenie jakby pracownicy BOS-u wraz ze mną poszukiwali rozwiązań na przedstawione problemy na różne sposoby, tradycyjne i alternatywne.; Panie w BOS-ie są nastawione pro-studencko, przy załatwieniu wszystkich spraw zawsze miłe i pomocne, w bardzo zrozumiały sposób tłumaczą co trzeba zrobić, dokąd się udać, jakie dokumenty/wnioski przygotować.;*
- **BOS Maius** – *Panie w BOSie są przemiłe i zawsze chętne do pomocy. Zawsze upewniają się, że student wszystko zrozumiał i załatwił.; Niekiedy okazywało się, że udzielone odpowiedzi nie były do końca „pewne” jednak kontakt z BOS’em zawsze wnosił coś pozytywnego w załatwianej sprawie, a Panie przekierowały mnie w odpowiednie miejsca w razie potrzeby, bądź sugerowały inne ścieżki rozwiązania problemu.; Zawsze można liczyć na pomoc i*

profesjonalizm; Zazwyczaj udaje mi się uzyskać informacje dotyczące interesujących mnie kwestii.;

- **BOS Collegium Mathematicum** – *Bardzo miłe i pomocne Panie, praktycznie wszystko można załatwić od ręki.; Według mnie BOS działa bez zarzutów. Dostaję szczegółowe odpowiedzi na każde pytanie, a informacje są bardzo rzetelne; Zawsze uzyskuję szybką i kompleksową pomoc :); Nie mam żadnych zastrzeżeń co do pomocy otrzymanej z Biura Obsługi Studentów – pomoc zawsze jest na wysokim poziomie i bez problemu wszystko udaje się załatwić.;*
- **BOS Collegium Novum** – *Pracownicy BOS najczęściej zbywają studentów i nie potrafią odpowiedzieć na podstawowe pytania.; Nigdy nie byłam źle poinformowana przez Pani pracujące zarówno w BOSie dla studiów stacjonarnych, jak i zaocznych.; Jestem zadowolona z obsługi przez pracowników BOS, ale nie miałam okazji korzystać z ich pomocy w przypadku skomplikowanych/złożonych spraw.;*
- **BOS Collegium Physicum** – *Panie z BOS-u zawsze starają się pomóc załatwić sprawę z którą przychodzę, a jak nie są w stanie pomóc, to kierują do kogoś dalej; Nigdy nie miałam problemu z rozwiązaniem jakiegokolwiek problemu, ani też z szukaniem odpowiedniej osoby.; Moje sprawy nie były skomplikowane, więc kończyły się pomocą udzieloną w dziekanacie; Sprawy standardowe, takie jak wnioski wypełniane według wzorów podań były załatwiane sprawnie. Natomiast problemy niestandardowe sprawiały dużo problemów i trudno było uzyskać informacje na temat ich rozwiązania.;*
- **BOS IKE** – *Panie z BOSu są niezawodne.; Panie są zawsze bardzo chętne do pomocy, a odpowiedź na pytanie popierają wskazaniem gdzie i w jakim dokumencie jest to wyjaśnione. W razie braku zrozumienia treści regulaminu zawsze były w stanie wyjaśnić go w prostszy i kompetentny sposób.; Są zawsze na miejscu i zawsze pomogą.;*
- **BOS Kampus Ogrody** – *Nigdy nie spotkałam się z żadnymi problemami podczas wizyty w Biurze Obsługi Studentów. Każda wizyta była zakończona sukcesem, załatwiłam to czego potrzebowałam.; Ponieważ osoby pracujące tam często sugerowały mi inne rozwiązania na temat problemu, orientowały się dlaczego coś nie zostało zrobione, traktują osobę studencką, jak osobę studencką – tak „po normalnemu”;* Otrzymałam pełną informację na wszystkie



pytania które zadałem, pracownicy BOS bardzo skutecznie nadają informacje i natychmiastowo/od ręki podsuwają rekomendacje, szybki czas rozwiązywania problemów.; Czasami otrzymywane informacje są ze sobą sprzeczne; Ponieważ sprawy, w których się tam udałem, udało się bezproblemowo rozwiązać.;

- **BOS NIUAM** – *Kontakt z pracownikami BOS'u to był czystą przyjemnością. Bardzo szybko i życzliwie byli w stanie odpowiedzieć na moje pytania, czy też załatwić wszelkie formalności.; Moje odpowiedzi wynika z faktu, iż za pośrednictwem Biura Obsługi Studentów udało mi się rozwiązać wiele problemów oraz wyjaśnić niedomówienia w kwestiach ogólnie pojętego studiowania.;*
- **BOS WNPID** – *Zawsze szybko i skutecznie mogłam wszystko załatwić w BOSie; Nigdy nie zdarzyło mi się, aby pracownik BOSu udzielił mi błędnych lub niezrozumiałych informacji; Zawsze spotkałem się z przyjaznością, profesjonalizmem, otwartością i kompetencją; Ponieważ zawsze kiedy potrzebowałam odpowiedzi w danym zakresie moich studiów, i na każdym etapie, uzyskiwałam bardzo szybko i wyczerpująco odpowiedzi.;*
- **BOS WSE** – *Moje doświadczenia z BOS-em są pozytywne, nigdy nie doświadczyłem trudności z uzyskaniem pomocy.; Każda udzielona pomoc lub porada była bardzo pomocna.; Zawsze spotykałam się z miłą obsługą, a informacje były przekazywane od ręki.; Nigdy nie miałam żadnego problemu z załatwianiem jakiegokolwiek sprawy w BOS. Panie były zawsze uprzejme i szybko udzielały pomocy w jakichkolwiek sprawach.; Nie miałam nieprzyjemnych sytuacji z BOSem, wszystko szło sprawnie i w miłej atmosferze.; Często prośba o pomoc spotykana była z niechęcią. W odpowiedzi na konkretne pytania zdarzało się, że otrzymywałam jedynie poleceniem, by przeczytać na stronie wydziału.; Pani z BOS-u w większości sprawiają wrażenie jakby student był niemile widziany, atmosfera w pokoju jest bardzo urzędowa, ponadto trudno jest się skontaktować telefonicznie.;*

- **BOS WT** – *Dlatego, że gdy potrzebowałam pomocy lub chciałam uzyskać jakąś informację to zawsze ją otrzymywałam. Panie były bardzo pomocne i wyjaśniały dokładnie każdą kwestię. Jeśli dana sprawa nie znajdowała się w ich kompetencji to odsyłały mnie do konkretnych osób, które mogły mi pomóc.; Nie ma problemu z kontaktem z BOSem na moim Wydziale. Pracownicy z rzetelnością odpowiadają na moje potrzeby studenckie, a to zasługuje na uwagę i docenienie.; Ponieważ otrzymane informacje pomogły mi szybko i bezproblemowo osiągnąć zamierzony cel.;*
- **BOS CP** – *Ponieważ spodobało mi się podejście i szybkość pracy Biura Obsługi Studentów.; Jestem zadowolony z Biura Obsługi Studentów, sprawna pomoc w problemach.*

Pytanie 4. Jak często zdarzyło Ci się...?

4. Jak często zdarzyło Ci się:

Zakończyć sprawę wyłącznie za pośrednictwem pracowników Biura Obsługi Studentów

Bardzo często: 1 221 (36,8%)

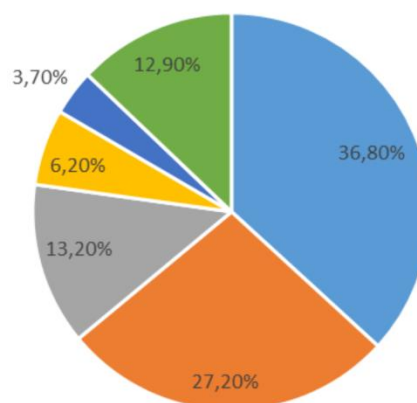
Często: 904 (27,2%)

Trudno powiedzieć: 438 (13,2%)

Rzadko: 205 (6,2%)

Bardzo rzadko: 122 (3,7%)

Nie zaznaczono żadnej odpowiedzi: 428 (12,9%)



Rysunek 6. Jak często zdarzyło Ci się...?

Źródło: Opracowanie własne.

2 125 (64,00% odpowiedzi) ankietowanych studentek i studentów „bardzo często” lub „często” zakończyło sprawę wyłącznie za pośrednictwem Biura Obsługi Studentów w roku akademickim 2022/2023.

438 (13,20% odpowiedzi) ankietowanych studentek i studentów nie określiło swojego zdania w niniejszym pytaniu.

327 (9,90% odpowiedzi) ankietowanych „rzadko” lub „bardzo rzadko” zakończyło sprawę wyłącznie za pośrednictwem pracowników Biura Obsługi Studentów, z którego korzystali.

12,90% ankietowanych nie udzieliło odpowiedzi w tej sprawie. Z 428 odpowiedzi, 423 wynikały z ukończenia ankiety na etapie pierwszego pytania.

4. Jak często zdarzyło Ci się:

Zostać skierowanym do odpowiedniej osoby poza Biuro Obsługi Studentów w związku ze sprawą

Bardzo często: 561 (16,9%)

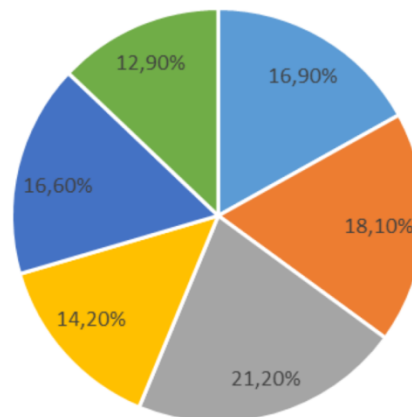
Często: 601 (18,1%)

Trudno powiedzieć: 704 (21,2%)

Rzadko: 472 (14,2%)

Bardzo rzadko: 552 (16,6%)

Nie zaznaczono żadnej odpowiedzi: 428 (12,9%)



Rysunek 7. Jak często zdarzyło Ci się...?

Źródło: Opracowanie własne.

1 162 (35,00% odpowiedzi) ankietowanych studentek i studentów „bardzo często” lub „często” zostało skierowanych do odpowiedniej osoby poza Biuro Obsługi Studentów w związku ze sprawą w roku akademickim 2022/2023.

704 (21,20% odpowiedzi) ankietowanych studentek i studentów nie określiło swojego zdania w niniejszym pytaniu.

1 024 (30,80% odpowiedzi) ankietowanych „rzadko” lub „bardzo rzadko” zostało skierowanych do odpowiedniej osoby poza Biuro Obsługi Studentów w związku ze sprawą.

12,90% ankietowanych nie udzieliło odpowiedzi w tej sprawie. Z 428 odpowiedzi, 423 wynikały z ukończenia ankiety na etapie pierwszego pytania.

Pytanie 4a. Dlaczego tak odpowiedziałś/odpowiedziałaś na dwa powyższe pytania?

Poniżej podano wybrane odpowiedzi ankietowanych studentek i studentów na pytanie 4a ankiety. Odpowiedzi przyporządkowano do odpowiednich Biur Obsługi Studentów.

- **BOS WP-A** – *Panie w Bosie elokwentnie starały się pomóc w każdej sprawie, jeżeli rozwiązanie problemu nie leżało w ich zakresie, odsyłały do odpowiedniej osoby, która była w stanie pomóc; Wszystko udaje się załatwić w BOS. Nigdy nie zostałem skierowany gdzie indziej.; Ponieważ Panie wyczerpująco odpowiadają na pytania i też potrafią rozpatrzyć każdą sprawę. Jeśli jakaś sprawa wymaga potwierdzenia, bądź ktoś inny potrafi ją rozwiązać to bez problemu kierują do odpowiedniej osoby.; Często udawało się zakończyć sprawę wyłącznie za pośrednictwem BOS albo zostać skierowanym w odpowiednie miejsce.;*
- **BOS Collegium Biologicum** – *Zwykle kończyło się na BOSie. Nie musiałem nic przekazywać dalej. Ewentualnie tylko coś z kimś uzgodnić; Sprawy możliwe do zakończenia w BOS są tam skutecznie rozpatrywane, ale jeśli istnieje potrzeba przekierowania sprawy do organów/osób spoza BOS, najczęściej w tym zakresie pomocni są Pracownicy_czki BOS, osobiście przekazując sprawę do innych organów/osób lub kierując bezp. do nich.; Ponieważ każda sprawa, z którą skierowałam się do Biura Obsługi Studentów została w nim zakończona, nie zdarzyło mi się, aby ktoś skierował mnie poza Biuro Obsługi Studentów; Nie musiałam nigdy zostać przekierowana do osoby spoza BOS;*
- **BOS Collegium Chemicum** – *Osoby pracujące w biurze zawsze pomagają, wyjaśniają a jeśli coś nie leży w ich kompetencji to potrafią pokierować tak aby wszystko zakończyło się sukcesem.; Dotyczące mnie sprawy udawało się zawsze "załatwić od ręki" w BOS.; Panie znają się świetnie na swoich obowiązkach i zawsze udzielają fachowej pomocy.; Gdyż załatwiłem wszystko na miejscu u Pani w okienku;*



- **BOS Collegium Geographicum** – *Bo na wszystkie moje pytania odpowiedziała nasz Pani z BOS-u i skierowała mnie w odpowiednie miejsce; Problemy z którymi zwracałam się do BOSu zostały tam właśnie rozwiązane, nie miałam potrzeby zwracać się do innych osób; Ponieważ po uzyskaniu odpowiednich informacji zostałam odesłany do odpowiednich osób, gdzie mogłam bezpośrednio zwrócić się z moim problemem; Osoby pracujące w BOSie rzetelnie wykonują swoją pracę;*
- **BOS Collegium Heliodori Świącicki** – *Większość pomocy otrzymywałam od strony BOSu. Nigdy nie zdarzyło mi się zostać skierowanym do kogoś innego.; Jeśli sprawa należała do zakresu uprawnień BOSu, rozwiązywana była na miejscu, jeśli nie, kierowano mnie do osób z odpowiednimi uprawnieniami.; Odnoszę wrażenie, że osoby pracujące w Biurze Obsługi Studentów mają rzetelną wiedzę na temat funkcjonowania uczelni, dzięki czemu najczęściej nie było potrzeby odsyłania do kogoś innego - co jest bardzo na plus.;*
- **BOS Collegium Historicum** – *Wszystko zależy od problemu, niektóre mogłam załatwić od razu w BOSie, a z innymi zostałam skierowany gdzie indziej, ponieważ problem nie leżał w gestii BOSu; Ponieważ jeżeli zakończenie sprawy leży w zakresie możliwości BOS, to sprawa zostaje na tym etapie zakończona. Gdy jednak wymagany jest udział kogoś spoza BOS, dostaję wtedy namiary na daną osobę.; Pracownicy BOS-u z mojego doświadczenia prawie zawsze byli w stanie pomóc osobiście ze sprawą, z którą się zwracałam do nich.;*
- **BOS Collegium Iuridicum** – *Nie miałam jeszcze takiej sytuacji, w której potrzebowałabym odesłania do innej instytucji, lecz jestem przekonana, że pracownicy BOS-u chętnie by pomogli; W niektórych sprawach koniecznym było zwrócenie się do innego pracownika, odpowiedzialnego za dane zagadnienie, ale jeśli sprawa dotyczyła stricte BOS-u, zawsze mój problem został rozwiązany.; Ponieważ uzyskałam potrzebną pomoc zarówno w biurze jak i w miejscach przezeń wskazanych.; Nie muszę zbyt często korzystać z*

usług świadczonych przez pracowników BOS, jednak nawet w tych nielicznych przypadkach zawsze uzyskiwałam odpowiedzi na wszystkie stawiane przeze mnie pytania lub kierowane prośby.;

- **BOS Maius** – *Panie z BOS-u zawsze starają się pomóc załatwić sprawę z którą przychodzę, a jak nie są w stanie pomóc, to kierują do kogoś dalej; Nigdy nie miałam problemu z rozwiązaniem jakiegokolwiek problemu, ani też z szukaniem odpowiedniej osoby.; Zazwyczaj Panie w BOSie starały się same rozwiązać każdy problem. Szukały różnych możliwości, aby mi pomóc. W większości przypadków udawało się Paniom skutecznie rozwiązać każdy problem.; W moim przypadku problemy których rozwiązania szukałam wymagały pomocy od innych osób.;*
- **BOS Collegium Mathematicum** – *Wszystkie moje sprawy były załatwiane bezpośrednio, od razu w BOS. Odnośnie skierowania do odpowiedniej osoby, zostałam kilka razy tak skierowany za co jestem wdzięczny.; Jeżeli sprawa mogła zostać załatwiona przez pracownika BOS, tak było. Jeżeli jednak było to coś poza możliwościami przekierowana zostałam do odpowiedniej osoby; Ponieważ dokonano wszelkich starań, aby sprawy załatwiane w BOS-ie tam się zakończyły i nie trzeba było angażować kolejnych osób; Pomoc otrzymana z Biura Obsługi Studentów jest wyczerpująca. Nie byłam w sytuacji, kiedy musiałam zostać skierowana do kogoś innego - wszystko udało mi się dotychczas załatwić w biurze.;*
- **BOS Collegium Novum** – *Wszystkie sprawy, z którymi się zgłaszałam zostały rozwiązane lub zostałam skierowana bezpośrednio do osób, które w tym rozwiązaniu pomogły.; Nigdy nie udało mi się zakończyć sprawę za pośrednictwem BOS. Nie wiem, czy skierowanie było do odpowiednich osób, bo w czasie kilkudniowego czekania na odpowiedz, sama szukałam i znajdowałam odpowiednią osobę poprzez przeszukiwanie kontaktów na stronie UAM i kontaktowanie się z innymi pracownikami UAM.; Zależy, czasem trzeba było zrobić coś jeszcze poza biurem, kiedy sprawy wykraczały poza kompetencje i uprawnienia pań z BOS;*
- **BOS Collegium Physicum** – *Zazwyczaj jedna wizyta w BOS wystarcza do rozwiązania problemów; Nigdy nie miałam problemu z rozwiązaniem jakiegokolwiek problemu, ani też z szukaniem odpowiedniej osoby.; Tylko raz*



musiałem się skontaktować z osobą z poza BOSu żeby coś załatwić.; Sprawy standardowe, takie jak wnioski wypełniane według wzorów podań były załatwiane sprawnie. Natomiast problemy niestandardowe sprawiały dużo problemów i trudno było uzyskać informacje na temat ich rozwiązania.;

- **BOS IKE** – *Panie pracujące w BOS nigdy nie zostawiły mnie bez rozwiązania problemu.; Panie z BOS-u zawsze wskazywały mi ścieżkę rozwiązania problemów.; Ponieważ Panie starają się jak najskuteczniej rozwiązać problem, nawet jeśli wymaga to od nich większego nakładu pracy niż tylko pokierowanie dalej.;*
- **BOS Kampus Ogrody** - *Ponieważ miałem poczucie, że wszelkie sprawy, z którymi się zwracam są rozwiązywane za mnie. Część spraw była załatwiana od ręki, a część uprzejmie Panie z BOSu kierowały gdzieś indziej same i ja nie musiałem podejmować innych czynności, poza wypełnieniem stosownych wniosków.; Sprawy, z którymi się zgłaszałam, zostały rozwiązywane na poziomie BOS, bądź jeżeli wykraczały poza BOS otrzymywałam konkretną informację do kogo się zwrócić np. do konkretnej osoby w Biurze Obsługi Wydziału czy do koordynatora ds. USOS.; W kwestii samego załatwienia sprawy, co uznaję za plus - zazwyczaj uda się załatwić wszystko w obrębie BOS-u - z moich doświadczeń problemem jest raczej komunikacja między jego pracownikami i rozdzielenie obowiązków.;*
- **BOS NIUAM** – *Wszelkie sprawy, które mnie dotyczyły, kończyły się wyłącznie wśród osób z grona Biura Obsługi Studenta, natomiast udział innych osób czy organów nie było wymagane.;*
- **BOS WNPID** – *Panie w BOSie nie zawsze są w stanie odpowiedzieć na nurtujące studentów pytania, odsyłając interesantów do innych miejsc, w celu uzyskania informacji.; Zazwyczaj wszystkie sprawy udało się załatwić bezpośrednio w BOS, jeżeli sprawa była dla innego organu to zostałam pokierowana do poszczególnych osób.; Panie zawsze chętnie mi pomagały a gdy była potrzeba przekierowywały do odpowiedniej osoby zajmującej się moją*

sprawą; Pracownicy BOS byli bardzo dobrze poinformowani i co więcej, potrafili przekazać mi odpowiedzi oraz odpowiednie wskazówki na nurzące mnie tematy.;

- **BOS WSE** – Zazwyczaj kontakt z BOS-em wystarczał, aby rozwiązać problem, rzadko kiedy musiałem udać się w inne miejsce.; Korzystałam z BOSu w sytuacjach raczej prostych, więc nikt mnie nie kierował gdzieś dalej; Zazwyczaj wizyta w dziekanacie wystarczyła, żeby zdobyć interesujące mnie informacje.; Często zakończenie danej sprawy wiązało się z różnymi instytucjami, przez co nie zawsze kończyło się tylko na biurze obsługi studenta. W związku z przekierowaniem mam różne doświadczenia, te bardziej i mniej pomocne.; Nie zawsze ukończenie sprawy mogło się odbyć na etapie BOSu. Jednak otrzymywałam dalsze wskazówki, co do tego, gdzie się kierować.;
- **BOS WT** – Ponieważ BOS prawie zawsze ma odpowiedzi na wszystkie pytania.; Panie w dziekanacie zazwyczaj są w stanie rozwiązać problemy lub kierują prosto do dziekana ds. studenckich.; Niektóre sprawy lub problemy, z którymi się udawałam do BOS-u były rozwiązywane bez udawania się do innych pracowników wydziału. Jednak zdarzały się takie sprawy, które nie były w kompetencji pracowników BOS-u. W takim przypadku otrzymywałam informację do kogo mam się zwrócić, aby załatwić daną sprawę.;
- **BOS CP** – BOS przekierowało mnie do konkretnej osoby/strony lub udzieliło mi wystarczających informacji na dany temat.; Zostałam skierowana do odpowiednich instytucji.; Nieczęsto chodzę do Biura Obsługi Studentów, ale za każdym razem, gdy tam byłam, naprawdę potrafili mi pomóc z moim problemem.

Wnioski

W przypadku oceny skuteczności informowania studentów i organizacji pracy pracowników Biura Obsługi Studentów, większość ankietowanych studentek i studentów oceniła bardzo dobrze lub dobrze zrozumiałość przekazywanych informacji dotyczących ich spraw (79,00% odpowiedzi), rzetelność uzyskiwanych informacji (77,80% odpowiedzi) oraz uzyskane informacje dotyczące alternatywnych rozwiązań problemu (65,90% odpowiedzi). Ankietowani mieli możliwość wyrażenie opinii w pytaniu „Dlaczego tak odpowiedziałaś/odpowiedziałeś na trzy powyższe pytania?“, co



Komisja Dydaktyki i Jakości Kształcenia

miało na celu uszczegółowienie aspektów dotyczących skuteczności informowania studentów i organizacji pracy pracowników Biur Obsługi Studentów. Wszystkie odpowiedzi zostały przekazane Biurom Obsługi Studentów w ramach przygotowanych raportów szczegółowych z ankietyzacji. Ankietowani bardzo często lub często zakończyli sprawy wyłącznie za pośrednictwem pracowników Biura Obsługi Studentów (**64,00%** odpowiedzi). Ankietowani mieli bardzo podzielone zdania w kwestii częstotliwości przekierowania do odpowiedniej osoby poza Biuro Obsługi Studentów w związku ze sprawą, co może oznaczać, że zarówno pracownicy jak i studenci powinni być lepiej zorientowani w strukturach wydziałowych i uniwersyteckich. Skutkiem tego, będzie mniejsza liczba studentów, którzy będą przychodzili ze sprawami do pracowników Biur Obsługi Studentów, które wykraczają poza ich zakres obowiązków, a większa liczba skutecznie załatwionych spraw u odpowiednich osób spoza Biura. Ponownie, ankietowani mieli możliwość wyrażenie opinii w pytaniu „Dlaczego tak odpowiedziałas/odpowiedziałeś na dwa powyższe pytania?”, co miało na celu uszczegółowienie aspektów dotyczących skuteczności informowania studentów i organizacji pracy pracowników Biur Obsługi Studentów. Wszystkie odpowiedzi zostały przekazane Biurom Obsługi Studentów w ramach przygotowanych raportów szczegółowych z ankietyzacji.

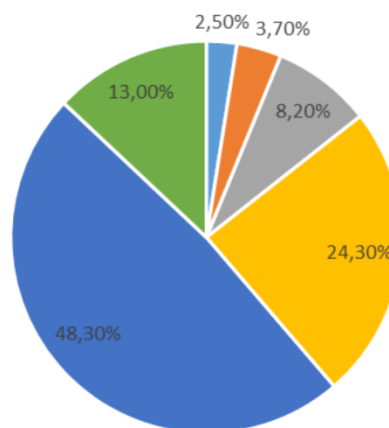
Ocena kultury pracy pracowników Biura Obsługi Studentów

Pytanie 5. Jak ocenisz działalność pracowników Biura Obsługi Studentów?

5. Jak ocenisz działalność pracowników Biura Obsługi Studentów?

Nastawienie pracowników Biura Obsługi Studentów do studentów

Bardzo dobrze: 1 603 (48,3%)
Dobrze: 807 (24,3%)
Trudno powiedzieć: 271 (8,2%)
Źle: 124 (3,7%)
Bardzo źle: 83 (2,5%)
Nie zaznaczono żadnej odpowiedzi: 430 (13,0%)



Rysunek 8. Jak ocenisz działalność pracowników Biura Obsługi Studentów?

Źródło: Opracowanie własne.

2 410 (72,60% odpowiedzi) ankietowanych studentek i studentów oceniło „bardzo dobrze” lub „dobrze” nastawienie pracowników Biura Obsługi Studentów do studentów w roku akademickim 2022/2023.

271 (8,20% odpowiedzi) ankietowanych studentek i studentów nie określiło swojego zdania w niniejszym pytaniu.

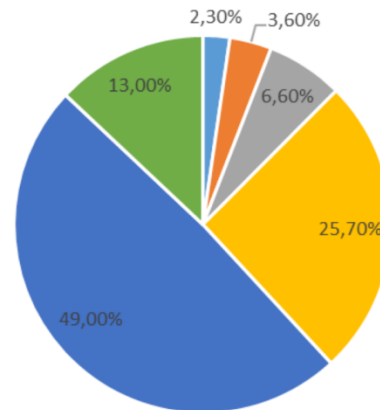
207 (6,20% odpowiedzi) ankietowanych oceniło „źle” lub „bardzo źle” nastawienie pracowników Biura Obsługi Studentów do studentów w roku akademickim 2022/2023.

13,00% ankietowanych nie udzieliło odpowiedzi w tej sprawie. Z 430 odpowiedzi, 423 wynikały z ukończenia ankiety na etapie pierwszego pytania.

**5. Jak ocenisz działalność pracowników
Biura Obsługi Studentów?**

Swoje doświadczenia w kontakcie z pracownikami
Biura Obsługi Studentów

Bardzo dobrze: 1 625 (49,0%)
Dobrze: 852 (25,7%)
Trudno powiedzieć: 218 (6,6%)
Źle: 118 (3,6%)
Bardzo źle: 75 (2,3%)
Nie zaznaczono żadnej odpowiedzi: **430 (13,0%)**



Rysunek 9. Jak ocenisz działalność pracowników Biura Obsługi Studentów?

Źródło: Opracowanie własne.

2 477 (74,70% odpowiedzi) ankietowanych studentek i studentów oceniło „bardzo dobrze” lub „dobrze” swoje doświadczenia w kontakcie z pracownikami Biura Obsługi Studentów w roku akademickim 2022/2023.

218 (6,60% odpowiedzi) ankietowanych studentek i studentów nie określiło swojego zdania w niniejszym pytaniu.

193 (5,90% odpowiedzi) ankietowanych oceniło „źle” lub „bardzo źle” swoje doświadczenia w kontakcie z pracownikami Biura Obsługi Studentów w roku akademickim 2022/2023.

13,00% ankietowanych nie udzieliło odpowiedzi w tej sprawie. Z 430 odpowiedzi, 423 wynikały z ukończenia ankiety na etapie pierwszego pytania.

5. Jak ocenisz działalność pracowników Biura Obsługi Studentów?

Wsparcie otrzymane od pracowników Biura Obsługi Studentów w załatwieniu sprawy

Bardzo dobrze: 1 656 (49,9%)

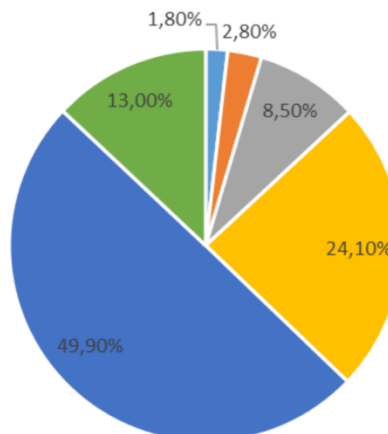
Dobrze: 799 (24,1%)

Trudno powiedzieć: 281 (8,5%)

Źle: 93 (2,8%)

Bardzo źle: 59 (1,8%)

Nie zaznaczono żadnej odpowiedzi: 430 (13,0%)



Rysunek 10. Jak ocenisz działalność pracowników Biura Obsługi Studentów?

Źródło: Opracowanie własne.

2 455 (74,00% odpowiedzi) ankietowanych studentek i studentów oceniło „bardzo dobrze” lub „dobrze” wsparcie otrzymane od pracowników Biura Obsługi Studentów w załatwieniu sprawy w roku akademickim 2022/2023.

281 (8,50% odpowiedzi) ankietowanych studentek i studentów nie określiło swojego zdania w niniejszym pytaniu.

152 (4,60% odpowiedzi) ankietowanych oceniło „źle” lub „bardzo źle” wsparcie otrzymane od pracowników Biura Obsługi Studentów w załatwieniu sprawy w roku akademickim 2022/2023.

13,00% ankietowanych nie udzieliło odpowiedzi w tej sprawie. Z 430 odpowiedzi, 423 wynikały z ukończenia ankiety na etapie pierwszego pytania.

Pytanie 5a. Dlaczego tak odpowiedziałas/odpowiedziałeś na trzy powyższe pytania?

Poniżej podano wybrane odpowiedzi ankietowanych studentek i studentów na pytanie 5a ankiety. Odpowiedzi przyporządkowano do odpowiednich Biur Obsługi Studentów.

- **BOS WP-A** – *Panie w biurze obsługi studentów są cierpliwe i doradza jak najlepiej potrafią.; Panie w mojego BOS-u zawsze są uśmiechnięte, sympatyczne, aż się nie chce wychodzić z biura, ponieważ panuje tam bardzo*



przyjazna atmosfera. Widać, że panie traktują swoją pracę poważnie i chcą pomagać studentom. Dodatkowo, zawsze można usłyszeć od niech miłe słowo, które wprowadza w dobry nastrój na cały dzień.; Każda wizyta przebiegała w przyjaznej i bezproblemowej atmosferze. Panie z BOS-u są bez wątpienia kompetentne i życzliwe.;

- **BOS Collegium Biologicum** – *Mimo początkowego stresu związanego z chodzeniem do BOSu zawsze jestem miło witany i moje problemy są rozwiązywane z serdecznością; Ponieważ Panie są dla mnie zazwyczaj miłe, aczkolwiek słyszałam od znajomych że nie zawsze panuje przyjemna atmosfera; Nastawienie BOSu do studentów pozostawia wiele do życzenia, moje doświadczenia w kontakcie z pracownikami staram się aby były jak najkrótsze, wsparcie też raczej jest znikome. Wydaje mi się, że Panie w biurze uważają wszystkich studentów za roszczeniowych i bezczelnych, tymczasem nie wszyscy tacy są, ja przynajmniej zawsze staram się być uprzejma i nie stwarzać większych problemów, jeśli już wybieram się do dziekanatu to w ostatecznej sytuacji.; Kiedy szłam coś załatwić do BOSu, zawsze udawało się to zrobić szybko i bezproblemowo.;*
- **BOS Collegium Chemicum** – *Pracownicy są życzliwi, nie wykazują zniecierpliwienia ani niechęci. Zawsze z szacunkiem zwracają się do studenta. Chętnie pomagają i zawsze starają się znaleźć rozwiązanie. Nie odsyłają z kwitkiem; Zawsze otrzymywałam fachową pomoc w miłej atmosferze.; Wszystko było wykonane z najwyższą notą.; Panie pracujące w BOS zawsze są chętne do pomocy i rozwiązania każdego problemu. Odpowiadają wyczerpująco na zadane pytania. Podbicie legitymacji lub wystawienie zaświadczenia jest szybkie i sprawne, nie ma żadnych problemów.;*
- **BOS Collegium Geographicum** – *Zazwyczaj sprawę załatwiam za pierwszym podejściem, jeżeli jest inaczej to jestem kierowana do odpowiedniej osoby.; Problemy z którymi zwracałam się do BOSu zostały tam właśnie rozwiązane, nie miałam potrzeby zwracać się do innych osób; Dotychczasowe*

doświadczenie w rozwiązywaniu spraw z pracownikami BOS było bardzo pozytywne pod względem stosunku do studenta co podtrzymuję przez okres zarówno studiów licencjackich jak i magisterskich.; Bardzo urzędowe/formalne podejście do studentów. Ciężko lub z opóźnieniem dostaje się odpowiedzi na email, ale kontakt osobisty i telefoniczny jest sprawny.;

- **BOS Collegium Heliodori Świącicki** – Za każdym razem byłam miło przyjęta i dobrze potraktowana. Można było sobie z Paniami pożartować lub krótko porozmawiać.; Zawsze otrzymałam odpowiedź na zadane pytanie, bez problemu miałam przedłużaną legitymację, nigdy nie zostałam pozostawiona bez odpowiedzi lub pomocy.; BOS bardzo często szło na rękę - np. dając znać, kiedy coś będzie gotowe do odbioru lub gdzie kogoś/coś znaleźć.;
- **BOS Collegium Historicum** – Ponieważ nastawienie pracowników, moje doświadczenia i otrzymane wsparcie było dobre.; Wsparcie, nastawienie na optymistycznym i wysokim poziomie, co do mnie mam same miłe wspomnienia z obsługa BOSu; Czasami musiałem czekać dosyć długo zanim ktoś podejdzie do mnie w BOS, a także miałem odczucie jakbym przeszkadzał w wykonywaniu ważniejszych obowiązków.; Obsługa jest niezwykle pomocna oraz przyjaźnie nastawiona do studenta.;
- **BOS Collegium Iuridicum** – Za każdym razem, kiedy tam byłem, nastawienie pracowników BOSu było pozytywne. Nie robili żadnych problemów, wręcz miałem wrażenie, że są nastawieni bardzo "prostudencko"; W trakcie załatwiania spraw drogą telefoniczną głównie odczuwałem wyrozumiałość i wsparcie, jednak podczas załatwiania spraw osobiście, dało się odczuć zmęczenie obecnością studentów i chęć narzucenia poczucia winy za niewiedzę w kwestii podstawowych tematów.; Podczas załatwiania spraw w BOS spotkałem się z przyjemną i pomocną atmosferą.; Raczej wolę nie przychodzić z bardziej skomplikowanymi sprawami, ponieważ dostałam już kiedyś uwagę, że powinnam się częściej pytać pozostałych studentów, co nie wydawało mi się pomocne. Od tego czasu rzadko przychodzę, więc nie wiem.; Pracownicy BOS to bardzo mili i przyjaźni ludzie. Nie ma tam problemów jeżeli ktoś czegoś zapomniał lub czegoś nie wie. Można pytać o wszystko a pracownicy bardzo chętnie pomagają.;



- **BOS Maius** – *Panie są zawsze bardzo miłe i chętnie pomagają w wszelkich sprawach.; Nigdy nie spotkałam się z tym, że ktoś był dla mnie nie miły i zawsze zostały mi udzielone wyjaśnienia i pomoc; Kontaktując się z BOSem, zawsze czułam się dobrze traktowana, moje sprawy były sprawnie rozwiązywane i zawsze mogłam zapytać o coś jeszcze w razie wątpliwości.; Panie w BOS są dobrze zorientowane w przepisach regulaminu, zasadach, możliwościach itp., czuć też, że działają z serdecznością i w interesie studentów.;*
- **BOS Collegium Mathematicum** – *Pracownicy są mili, podchodzą rzetelnie do wszystkiego. Są nastawieni przyjaźnie do studenta i jego spraw.; Mało jest miejsc, do których dzwoni mi się z tak dużą przyjemnością jak do BOS. Zawsze mogę liczyć na odpowiedź z uśmiechem i zrozumieniem.; Zawsze wszystko jest załatwione od razu i panie są bardzo miłe i chętne do pomocy Wizyty w Biurze Obsługi Studentów są zawsze pozytywnym doświadczeniem i zawsze jestem traktowana uprzejmie i z szacunkiem. Nie spotkałam się z sytuacją, żeby ktoś był źle potraktowany (włączając w to mnie).;*
- **BOS Collegium Novum** – *Za każdym razem problem zostaje rozwiązany i dostaję odpowiedź w sprawie, z którą się zwracam.; Spotkałam się z różnym nastawieniem w „swoim” BOSie. Byłam świadkiem reagowania irytacją na normalne pytania (nieoczywiste) - sama pracuję ze studentami na innej uczelni (również w administracji), więc wiem, że każdy pracownik administracyjny może mieć gorszy dzień po usłyszeniu kolejnego danego dnia głupiego pytania. Ale taka praca, więc warto czasami wstrzymać się z przysłowiowym „wywracaniem oczami”.; Bardzo pozytywnie, spotkałam się nawet tym, że pracownicy BOS dzwonią, aby przypomnieć o ważnych sprawach w związku z rejestracją.; Ponieważ pracownicy BOS niechętnie odpowiadają na jakiegokolwiek pytania studenta.;*
- **BOS Collegium Physicum** – *Pracownicy są w większości pozytywnie nastawieni, poza wyjątkami, niestety jak wspomniałem wyżej ich wiedza pozostawia wiele do życzenia; Ponieważ Panie pracujące i udzielające mi*

pomocy były bardzo uprzejme i chętnie wytłumaczyły w czym, bądź z czym, związane były występujące problemy.; Panie są niezwykle uprzejme, szybko załatwiają wszelkie sprawy.; Dotychczas spotkałem się z negatywnym nastawieniem do studentów. Miałem wrażenie, że przerywam pracę nad czymś o wiele ważniejszym;

- **BOS IKE** – *Panie w moim dziekanacie są bardzo uprzejme, pomocne, zawsze dokładnie słuchają moich zapytań i prośb i pomagają mi najlepiej jak potrafią.; Pracownicy biura obsługi studenta są bardzo mili oraz zawsze okazują chęć pomocy.; BOS jest zawsze zainteresowany potrzebami studentów i studentek.;*
- **BOS Kampus Ogrody** - *Pracownicy zawsze byli uprzejmi, pomocni i udzielali wszystkich potrzebnych informacji. Jeśli takowych nie mieli potrafili odesłać we właściwe miejsce, które się zajmowało danym tematem.; Uważam, że pracownicy Biura Obsługi Studentów są przygotowani na udzielenie pomocy każdemu studentowi i nigdy jej nie odmawiają, zawsze starają się zrobić wszystko, aby każdą sprawę załatwić tak jak trzeba i pomóc studentowi. Tak jak wspominałem, pracownicy Biura Obsługi Studentów też nie mają problemu o zadawanie dodatkowych pytań dotyczących konkretnej sprawy i w miarę możliwości szybko starają się pomóc studentowi w załatwieniu jego interesów.; Moje doświadczenia z pracownikami BOS bardzo różniły się od siebie. Zdarzało się że sprawnie załatwiłem formalności, a pracownicy traktowali mnie z szacunkiem i uśmiechem. Jednakże przy wielu okazjach spotkałem się z oschłym nastawieniem od początku rozmowy oraz wyrazami zniecierpliwienia lub złości przy popełnieniu błędu z mojej strony.;*
- **BOS NIUAM** – *Jak wspominałem przy poprzednich pytaniach, obsługa pracowników BOS jest niezwykle przyjemna, z bardzo pozytywnym podejściem do studentów.;*
- **BOS WNPiD** – *Nie zawsze otrzymana odpowiedź na nurtujące pytanie była satysfakcjonująca. Trzeba było skontaktować się z innymi podmiotami mogącymi pomóc w sprawie.; Wszystkie problemy z którymi przychodziłem do BOSu zostały rozwiązane. Nigdy nie spotkałem się z niechęcią lub pogardą ze strony pracowników BOSu.; Zawsze sprawa została rozwiązana bez problemowo. Udało się też otrzymać pomoc w związku z chorobą i*



- przedstawionymi dokumentami. Niestety podejście do studenta jest wątpliwe, rzadko zdarzy się uśmiech i odwzajemnione "Dzień dobry".;*
- **BOS WSE** – *Została mi udzielona pomoc w sposób życzliwy i uprzejmy.; Wszystko zazwyczaj przebiega dobrze i bez problemów.; Ciężko mi odpowiedzieć na te pytanie, bo z jednej strony otrzymałam pomoc, jednak często nastawienie osoby było nieprzyjemne, postawa była odrzucająca, jakbym otrzymywała wielką łaskę ze strony pracownika. Często było czuć niechęć.; Ponieważ, niekiedy nie otrzymałam pozytywnych reakcji; Pracownicy są otwarci, pomagają i wspierają;*
 - **BOS WT** – *Wszystko zależy od osoby, która aktualnie jest w BOSie. Niektórzy podchodzą do studentów jak do ludzi, a inni jak do zła koniecznego.; Kontakt z moim BOSem oceniam bardzo dobrze. Każda moja sprawa była rozpatrywana należycie. Nawet jak nie otrzymywałam pozytywnego rozpatrzenia mojego wniosku, to i tak dostawałam uzasadnienie z czego to wynika, a argumentacja była należyta. Panie są uprzejme i kompetentne. Nie są roszczeniowe czy nietaktowne.;*
 - **BOS CP** – *Panie z BOS są zawsze pomocne i chętne do pomocy.; Pracownicy biura obsługi studentów są bardzo pomocne. Zawsze skierują do właściwej osoby, w razie jak nie potrafią załatwić sprawę samodzielnie.*

Wnioski

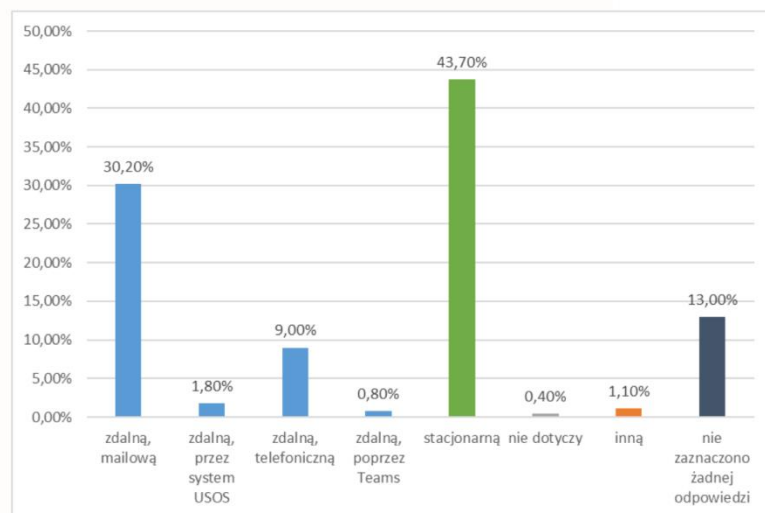
W przypadku oceny kultury pracy pracowników Biur Obsługi Studentów, ankietowani ocenili bardzo dobrze lub dobrze nastawienie pracowników do studentów (**72,60%** odpowiedzi), swoje doświadczenia w kontakcie z pracownikami (**74,70%** odpowiedzi), otrzymane wsparcie od pracowników w załatwieniu sprawy (**74,00%** odpowiedzi). Ankietowani mieli możliwość wyrażenie opinii w pytaniu „Dlaczego tak odpowiedziałas/odpowiedziałeś na trzy powyższe pytania?“, co miało na celu uszczegółowienie aspektu dotyczącego kultury pracy pracowników Biur Obsługi

Studentów. Wszystkie odpowiedzi zostały przekazane Biurom Obsługi Studentów w ramach przygotowanych raportów szczegółowych z ankietyzacji.

Ocena postępowości kontaktu z pracownikami Biura Obsługi Studentów

Pytanie 6. Jaką formę kontaktu z pracownikami Biura Obsługi Studentów preferujesz?

6. Jaką formę kontaktu z pracownikami Biura Obsługi Studentów preferujesz?



Rysunek 11. Jaką formę kontaktu z pracownikami Biura Obsługi Studentów preferujesz?

Źródło: Opracowanie własne.

43,70% ankietowanych studentek i studentów wybrało „stacjonarną” formę kontaktu z pracownikami Biura Obsługi Studentów jako preferowaną w roku akademickim 2022/2023.

30,20% ankietowanych studentek i studentów wybrało „zdalną, mailową” formę kontaktu z pracownikami Biura Obsługi Studentów jako preferowaną w roku akademickim 2022/2023.

13,00% ankietowanych studentek i studentów nie zazaczyło żadnej odpowiedzi w niniejszym pytaniu.

9,00% ankietowanych studentek i studentów wybrało „zdalną, telefoniczną” formę kontaktu z pracownikami Biura Obsługi Studentów jako preferowaną w roku akademickim 2022/2023.

Zatem, formy kontaktu: stacjonarna oraz zdalna, mailowa i telefoniczna były najbardziej preferowanymi formami kontaktu z pracownikami Biur Obsługi Studentów w roku akademickim 2022/2023.

Pozostałe, preferowane formy kontaktu z pracownikami Biura Obsługi Studentów to: „zdalna, przez system USOS” (**1,80%** odpowiedzi) oraz „zdalna poprzez Teams” (**0,80%** odpowiedzi).

Ankietowani mieli możliwość wyboru dwóch dodatkowych odpowiedzi, czyli „inna” (**1,10%** odpowiedzi) oraz „nie dotyczy” (**0,40%** odpowiedzi). Odpowiedź „inna” umożliwiała ankietowanym udzielenie otwartej odpowiedzi jaką formę kontaktu z pracownikami Biura Obsługi Studentów preferują.

6a. Dlaczego preferujesz taką formę kontaktu z pracownikami Biura Obsługi Studentów?

Poniżej podano wybrane odpowiedzi ankietowanych studentek i studentów na pytanie 6a ankiety. Odpowiedzi przyporządkowano do odpowiednich Biur Obsługi Studentów.

- **BOS WP-A** – Myślę, że kontakt mailowy odgrywa znaczącą rolę w komunikacji. Zawsze przychodzą powiadomienia na maila o nowych wiadomościach, w związku z czym można być na bieżąco z danymi sprawami.; Twarzą w twarz, szybciej i sprawniej dogadać szczegóły.;
- **BOS Collegium Biologicum** – *Mogłam napisać maila o dowolnej porze (a wysłać z opóźnieniem), łatwiej było mi też wrócić do ewentualnych wcześniejszych informacji lub powołać się na nie podczas kontaktu z wykładowcami. Nie zawsze miałam możliwość wykonania telefonu w godzinach pracy dziekanatu.; Jestem osobą która woli rozmawiać twarzą w twarz zamiast przez komputer/telefon; Ze względu na fakt, iż osobiście łatwiej mi przekazać, o co dokładnie mi chodzi, a w razie nieporozumień wyjaśnić.; Kontakt mailowy zapewnia rzetelne informacje dotyczące moich spraw.;*
- **BOS Collegium Chemicum** – *Odpowiedzi na maila są zazwyczaj bardzo szybkie, a nie zawsze potrzebna jest wizyta na Wydziale, który znajduje się daleko do miejsca mojego zamieszkania.; Ponieważ mogę otrzymać*



dokumenty „od ręki” w przeciągu kilku minut lub tego samego dnia.; Łatwiej mi określić twarzą w twarz określić z czym mam problem; Jeśli wiem, że będę na wydziale w godzinach pracy Biura Obsługi Studentów to preferuję formę stacjonarną - szybsza odpowiedź. Jednak wygodniej porozumiewać się mailowo i odnosić się do poprzednich odpowiedzi.;

- **BOS Collegium Geographicum** – *Ponieważ, nawet jeżeli nie jestem na wydziale mogę otrzymać pomoc, którą potrzebuję a telefon jest szybszy niż email. Stacjonarnie to 2 miejsce, równie ważne; Preferuję formę stacjonarną, ponieważ kontakt jest sprawniejszy i bardziej dokładny.; Forma zdalna pozwala na szybsze przekazywanie informacji i co za tym idzie - rozwiązanie problemu. Stanowi to duże ułatwienie dla osoby dojeżdżającej z oddalonej o godzinę miejscowości w stosunku do miasta Poznania.; łatwiej zawsze dopytać twarzą w twarz;*
- **BOS Collegium Heliodori Święcicki** – *Ponieważ mogę wysłać maila w danej sprawie i czekać na odpowiedź spokojnie, w pilnych sprawach dzwonię w danej sprawie lub żeby powiedzieć że pisałem maila w danej sprawie, rzadko bardzo ale czasem idę osobiście przy okazji bycia na wydziale.; Wszystkie wizyty stacjonarne były szybkie i bezproblemowe, zaś z drogą mailową były problemy.; Bezpośredni kontakt z pracownikami - wiem, że nie będę musieć czekać na odpowiedź.;*
- **BOS Collegium Historicum** – *Załatwiając sprawę osobiście zawsze pewniej czuję, że wszystko będzie dobrze rozwiązane, chociaż kontakt mailowy i telefoniczny z pracownikami BOSu również można zaliczyć do bardzo rzetelnych; Ze względu na to, że mogę lepiej się przygotować, poprawić wiadomość w systemie, jednak minusem jest to że nie wiadomo czy moja wiadomość dotrze, zostanie przeczytana itp.; Obsługa BOS-u jest miła i pomocna. Stacjonarne załatwianie spraw jest bardzo przyjemne;*
- **BOS Collegium Iuridicum** – *Osobiście jestem zwolenniczką spotkań stacjonarnych, jednakże nie zawsze miałam możliwość odwiedzić BOS*

stacjonarnie, stąd dla mnie najlepszą formą kontaktu był kontakt telefoniczny, łatwo i szybko można było wyjaśnić temat i od razu uzyskać odpowiedź, bez obaw, że dane zapytanie zniknie w czeluściach skrzynki pocztowej.; Traktuję na równi kontakt mailowy i telefoniczny, ale wiem, że poprzez rozmowę łatwiej i szybciej można wyjaśnić wszelkie wątpliwości. Komunikacja zdalna ze względu na dużą odległość miejsca zamieszkania od Uniwersytetu.; Wolę podejść i zapytać się, uzyskać pomoc od pracownika BOS niż pisać maile;

- **BOS Maius** – Na miejscu najłatwiej wytłumaczyć problem, aczkolwiek kontakt mailowy i telefoniczny również działają sprawnie i też zdarza mi się z nich korzystać. Przez USOS i Teams się nie komunikowałem, stąd "Trudno powiedzieć" w pytaniu 8.; Na żywo zawsze mogę trafnie i naturalnie opisać problem oraz swobodnie dopowiadać istotne fakty, o których nie pomyślałam na początku.; Często wolę dopytać się osobiście, bo odpowiedź jest natychmiastowa. Jedynie kiedy sprawa jest bardziej złożona wolę pisać maile, żeby nie zgubić informacji.;
- **BOS Collegium Mathematicum** – Mailowa forma kontaktu jest dla mnie wygodniejsza. Nie wymaga konieczności przyjeżdżania specjalnie na uczelnię w godzinach, w których czynny jest dziekanat.; Wiele moich pytań wystarcza krótkich odpowiedzi, które wystarczy przekazać drogą mailową. Do biura udaję się przy bardziej skomplikowanych czy pilnych sprawach i tych przy których istotna jest moja obecność.; Wolę porozmawiać stacjonarnie niż czekać na odpowiedź mailowa a na telefon często nie można się dodzwonić;
- **BOS Collegium Novum** – Forma mailowa, w przypadku nieskomplikowanych sytuacji jest najszybsza. W przypadku bardziej skomplikowanych kwestii, preferuję formę stacjonarną/poprzez teams.; Wolę mieć udokumentowane kroki, które muszę podjąć. Do maila zawsze mogę wrócić i jeszcze raz sprawdzić co trzeba właściwie zrobić; Wygodnie jest iść do BOSu gdy jestem na uczelni, ale gdy mam dzień bez zajęć, wygodniej mi zadzwonić.;
- **BOS Collegium Physicum** – Ponieważ kontakt bezpośredni z człowiekiem pomaga wyraźniej przyjrzeć się sprawie lub problemowi. Co więcej, ułatwia rozbudowywanie i nawiązywanie kontaktów.; Stacjonarna forma kontaktu jest dla mnie najlepszym rozwiązaniem, ponieważ dobre podejście ułatwiło mi rozwiązanie spraw, które dla mnie były nowe i niezrozumiałe.; Jest



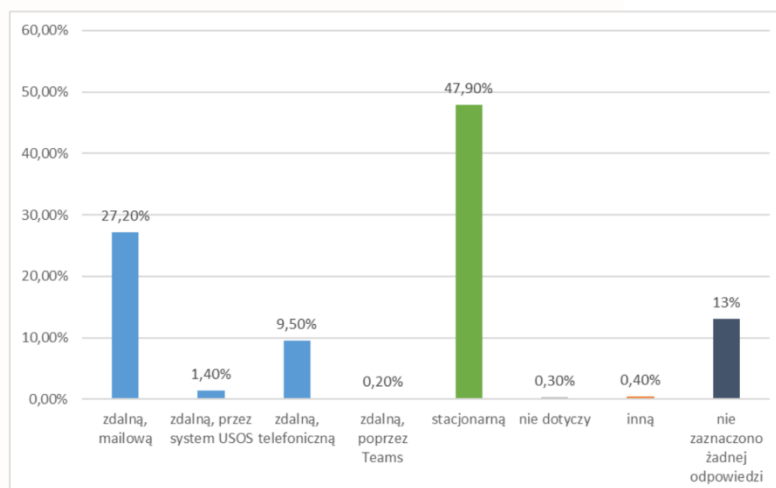
wygodniejsza, a w razie wielu informacji wszystko znajduje się w treści maila. Dodatkowo poprzez prace remontowe w Poznaniu dojazd na Morasko został znacznie wydłużony; czasami po prostu brakuje czasu.;

- **BOS IKE** – *Jeśli mogę porozmawiać z człowiekiem na żywo to zawsze wybieram taką opcję.; Można porozmawiać, zawsze ktoś się uśmiechnie i poprawi mi dzień.; Komunikacja zdalna działa bez zarzutu i wielokrotnie pomogła w sytuacjach, w których nie było możliwości spotkania się stacjonarnie, jednak Panie są tak miłe, że spotkania stacjonarne to sama przyjemność.;*
- **BOS Kampus Ogrody** - *Wolę formę stacjonarną, ponieważ w przypadku jakichś wątpliwości można na bieżąco zapytać i odpowiedź dostanie się od razu, a nie trzeba czekać na odpowiedź w formie elektronicznej.; Bo czasami łatwiej jest wyjaśnić problem twarzą w twarz; Po prostu lubię załatwiać sprawy osobiście na żywo, mając kontakt z pracownikiem. Stacjonarnie zawsze też pamiętam o wszystkim co chcę załatwić, przez telefon lub drogą mailową mogę czasami po prostu czegoś zapomnieć. Warto tu też dodać, że kontakt na żywo z drugim człowiekiem, uważam wpływa zupełnie inaczej na rozwiązywanie spraw, mam tu na myśli skuteczniejsze i pewniejsze działanie.;*
- **BOS NIUAM** – *Ponieważ stacjonarnie, szybciej jest załatwić sprawy.;*
- **BOS WNPiD** – *Jestem studentem niestacjonarnym i obecnie mam zajęcia już rzadko, a drogę do przebycia pomiędzy domem a uczelnią - dość sporą. Rzadko bywam na uczelni, a jechanie do niej tylko z powodu konieczności zadania paniom z BOS-u jest problematyczne. Kontakt telefoniczny jest najlepszym rozwiązaniem.; W sposób stacjonarny dużo łatwiej dowiedzieć się wszystkich potrzebnych szczegółów.; Wiem, że pracownicy nie zawsze mają czas odebrać telefon, obsługując na miejscu innych studentów i prowadząc swoje sprawy więc forma kontaktu mailowego jest wygodniejsza dla nich, tak samo i dla mnie. Duży plus kładę także na formę mailową, gdzie zawsze mogę wrócić do danej treści i utwierdzić się w otrzymanej odpowiedzi.;*

- **BOS WSE** – *Jestem przyzwyczajony do kontaktu z BOS-em poprzez maila, jak nie muszę korzystać z opcji stacjonarnej jest to dla mnie wygodny sposób na rozwiązanie problemu lub uzyskanie informacji.; Stacjonarnie jest szybciej, nie czeka się na odpowiedź.; Jest ona najłatwiejsza dla obu stron. Każda ze stron może odczytać maila w wybranym przez siebie czasie, co nie jest możliwe, np. przy kontakcie telefonicznym.;*
- **BOS WT** – *Ponieważ łatwiej mi coś powiedzieć niż napisać i wolę formę kontaktową, a że jestem prawie codziennie na uczelni nie jest to problem dla mnie wejść i zapytać o coś.; Nie zawsze jestem na Wydziale, więc kontakt osobisty nie zawsze wchodzi w grę. Telefoniczny kontakt mnie stresuje, więc mail jest idealny.; Najbardziej lubię formę stacjonarną i zdalną telefoniczną - można szybciej wyjaśnić sprawę.;*
- **BOS CP** – *Lubię kontakt z drugim człowiekiem.*

Pytanie 7. Z jakiej formy kontaktu z pracownikami Biura Obsługi Studentów najczęściej korzystasz?

7. Z jakiej formy kontaktu z pracownikami Biura Obsługi Studentów najczęściej korzystasz?



Rysunek 12. Z jakiej formy kontaktu z pracownikami Biura Obsługi Studentów najczęściej korzystasz?

Źródło: Opracowanie własne.

47,90% ankieterowanych studentek i studentów najczęściej korzystało ze „stacjonarnej” formy kontaktu z pracownikami Biura Obsługi Studentów w roku akademickim 2022/2023.



Komisja Dydaktyki i Jakości Kształcenia

27,20% ankietowanych studentek i studentów najczęściej korzystało ze „zdalnej, mailowej” formy kontaktu z pracownikami Biura Obsługi Studentów w roku akademickim 2022/2023.

13,00% ankietowanych studentek i studentów nie zaznaczyło żadnej odpowiedzi w niniejszym pytaniu.

9,50% ankietowanych studentek i studentów najczęściej korzystało ze „zdalnej, telefonicznej” formy kontaktu z pracownikami Biura Obsługi Studentów w roku akademickim 2022/2023.

Zatem, ankietowani najczęściej korzystali z następujących form kontaktu: stacjonarnej oraz zdalnej, mailowej i telefonicznej w roku akademickim 2022/2023.

Pozostałe formy kontaktu, z których najczęściej korzystali ankietowani w roku akademickim 2022/2023 to: „zdalna, przez system USOS” (**1,40%** odpowiedzi) oraz „zdalna poprzez Teams” (**0,20%** odpowiedzi).

Ankietowani mieli możliwość wyboru dwóch dodatkowych odpowiedzi, czyli „inna” (**0,40%** odpowiedzi) oraz „nie dotyczy” (**0,30%** odpowiedzi). Odpowiedź „inna” umożliwiała ankietowanym udzielenie otwartej odpowiedzi z jakiej formy kontaktu najczęściej korzystali w roku akademickim 2022/2023.

Pytanie 8. Jak ocenisz poszczególną formę kontaktu z pracownikami BOS?

8. Jak ocenisz poszczególną formę kontaktu z pracownikami BOS?

Zdalną, mailową

Bardzo dobrze: 1 390 (41,9%)

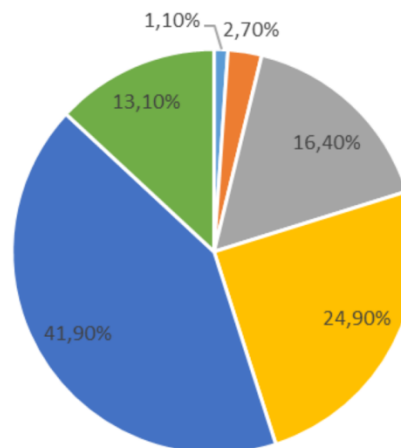
Dobrze: 825 (24,9%)

Trudno powiedzieć: 544 (16,4%)

Źle: 89 (2,7%)

Bardzo źle: 37 (1,1%)

Nie zaznaczono żadnej odpowiedzi: 433 (13,1%)



Rysunek 13. Jak ocenisz poszczególną formę kontaktu z pracownikami BOS?

Źródło: Opracowanie własne.

2 215 (66,80% odpowiedzi) ankietowanych studentek i studentów oceniło „bardzo dobrze” lub „dobrze” kontakt „zdalny, mailowy” z pracownikami Biura Obsługi Studentów w roku akademickim 2022/2023.

544 (16,40% odpowiedzi) ankietowanych studentek i studentów nie określiło swojego zdania w niniejszym pytaniu.

126 (3,80% odpowiedzi) ankietowanych oceniło „źle” lub „bardzo źle” kontakt „zdalny, mailowy” z pracownikami Biura Obsługi Studentów w roku akademickim 2022/2023.

13,10% ankietowanych nie udzieliło odpowiedzi w tej sprawie. Z 433 odpowiedzi, 423 wynikały z ukończenia ankiety na etapie pierwszego pytania.

8. Jak ocenisz poszczególną formę kontaktu z pracownikami BOS?

Zdalną, przez system USOS

Bardzo dobrze: 742 (22,4%)

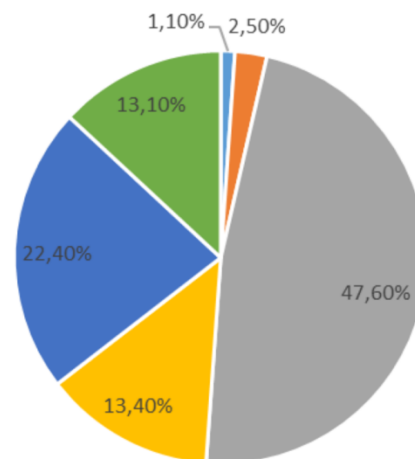
Dobrze: 446 (13,4%)

Trudno powiedzieć: 1 579 (47,6%)

Źle: 82 (2,5%)

Bardzo źle: 36 (1,1%)

Nie zaznaczono żadnej odpowiedzi: 433 (13,1%)



Rysunek 14. Jak ocenisz poszczególną formę kontaktu z pracownikami BOS?

Źródło: Opracowanie własne.

1 188 (35,80% odpowiedzi) ankietowanych studentek i studentów oceniło „bardzo dobrze” lub „dobrze” kontakt „zdalny, przez system USOS” z pracownikami Biura Obsługi Studentów w roku akademickim 2022/2023.

1 579 (47,60% odpowiedzi) ankietowanych studentek i studentów nie określiło swojego zdania w niniejszym pytaniu.

118 (3,60% odpowiedzi) ankietowanych oceniło „źle” lub „bardzo źle” kontakt „zdalny, przez system USOS” z pracownikami Biura Obsługi Studentów w roku akademickim 2022/2023.

13,10% ankietowanych nie udzieliło odpowiedzi w tej sprawie. Z 433 odpowiedzi, 423 wynikały z ukończenia ankiety na etapie pierwszego pytania.

8. Jak ocenisz poszczególną formę kontaktu z pracownikami BOS?

Zdalną, telefoniczną

Bardzo dobrze: 1 046 (31,5%)

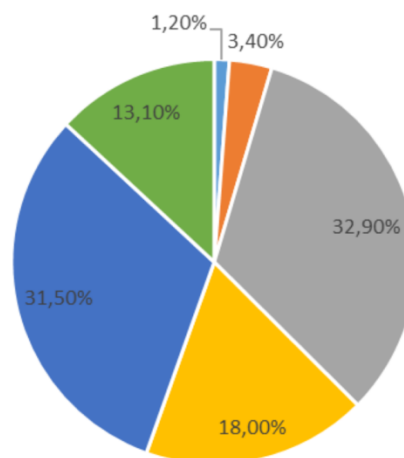
Dobrze: 597 (18,0%)

Trudno powiedzieć: 1 091 (32,9%)

Źle: 112 (3,4%)

Bardzo źle: 39 (1,2%)

Nie zaznaczono żadnej odpowiedzi: 433 (13,1%)



Rysunek 15. Jak ocenisz poszczególną formę kontaktu z pracownikami BOS?

Źródło: Opracowanie własne.

1 643 (49,50% odpowiedzi) ankietowanych studentek i studentów oceniło „bardzo dobrze” lub „dobrze” kontakt „zdalny, telefoniczny” z pracownikami Biura Obsługi Studentów w roku akademickim 2022/2023.

1 091 (32,90% odpowiedzi) ankietowanych studentek i studentów nie określiło swojego zdania w niniejszym pytaniu.

151 (3,80% odpowiedzi) ankietowanych oceniło „źle” lub „bardzo źle” kontakt „zdalny, telefoniczny” z pracownikami Biura Obsługi Studentów w roku akademickim 2022/2023.

13,10% ankietowanych nie udzieliło odpowiedzi w tej sprawie. Z 433 odpowiedzi, 423 wynikały z ukończenia ankiety na etapie pierwszego pytania.

8. Jak ocenisz poszczególną formę kontaktu z pracownikami BOS?

Zdalną, poprzez Teams

Bardzo dobrze: 543 (16,4%)

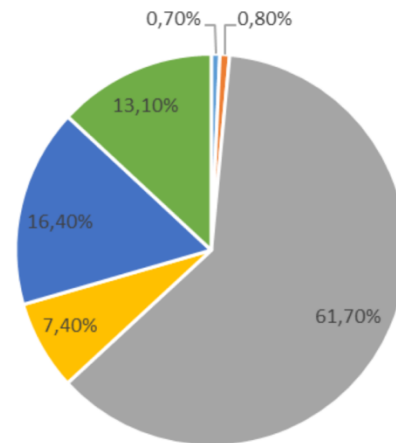
Dobrze: 245 (27,4%)

Trudno powiedzieć: 2 047 (61,7%)

Źle: 26 (0,8%)

Bardzo źle: 24 (0,7%)

Nie zaznaczono żadnej odpowiedzi: 433 (13,1%)



Rysunek 16. Jak ocenisz poszczególną formę kontaktu z pracownikami BOS?

Źródło: Opracowanie własne.

788 (43,80% odpowiedzi) ankietowanych studentek i studentów oceniło „bardzo dobrze” lub „dobrze” kontakt „zdalny, poprzez Teams” z pracownikami Biura Obsługi Studentów w roku akademickim 2022/2023.

2 047 (16,40% odpowiedzi) ankietowanych studentek i studentów nie określiło swojego zdania w niniejszym pytaniu.

50 (1,50% odpowiedzi) ankietowanych oceniło „źle” lub „bardzo źle” kontakt „zdalny, poprzez Teams” z pracownikami Biura Obsługi Studentów w roku akademickim 2022/2023.

13,10% ankietowanych nie udzieliło odpowiedzi w tej sprawie. Z 433 odpowiedzi, 423 wynikały z ukończenia ankiety na etapie pierwszego pytania.

8. Jak ocenisz poszczególną formę kontaktu z pracownikami BOS?

Stacjonarną

Bardzo dobrze: 1 710 (51,5%)

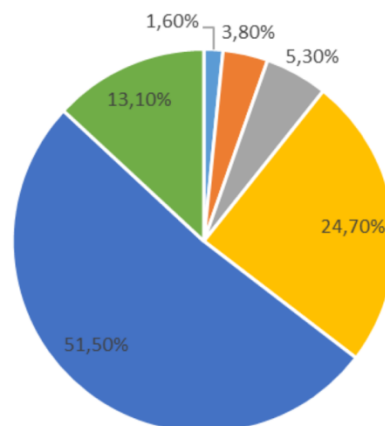
Dobrze: 818 (24,7%)

Trudno powiedzieć: 177 (5,3%)

Źle: 123 (2,8%)

Bardzo źle: 54 (1,6%)

Nie zaznaczono żadnej odpowiedzi: 433 (13,1%)



Rysunek 17. Jak ocenisz poszczególną formę kontaktu z pracownikami BOS?

Źródło: Opracowanie własne.

2 528 (76,20% odpowiedzi) ankietowanych studentek i studentów oceniło „bardzo dobrze” lub „dobrze” kontakt „stacjonarny” z pracownikami Biura Obsługi Studentów w roku akademickim 2022/2023.

177 (5,30% odpowiedzi) ankietowanych studentek i studentów nie określiło swojego zdania w niniejszym pytaniu.

177 (4,40% odpowiedzi) ankietowanych oceniło „źle” lub „bardzo źle” kontakt „stacjonarny” z pracownikami Biura Obsługi Studentów w roku akademickim 2022/2023.

13,10% ankietowanych nie udzieliło odpowiedzi w tej sprawie. Z 433 odpowiedzi, 423 wynikały z ukończenia ankiety na etapie pierwszego pytania.

Pytanie 9. Czy jest coś, co w Twojej opinii pracownicy Biura Obsługi Studentów robią wyjątkowo dobrze?

Poniżej podano wybrane odpowiedzi ankietowanych studentek i studentów na pytanie 9 ankiety. Odpowiedzi przyporządkowano do odpowiednich Biur Obsługi Studentów.

- **BOS WP-A** – *Całą swoją robotę wykonują wyjątkowo dobrze, w porównaniu z innymi dziekanatami; plus zawsze mają uśmiech na twarzy i nigdy nie zbywają*



nikogo przerwą na serniczek.; Gdy przychodzi się z jakimś problemem, student nie zostaje zbagatelizowany, dostaje klarowne odpowiedzi. Zdecydowanie też nastrój panujący w BOS-ie jest sympatyczny, dlatego nikt nie boi się pytać o różne sprawy.; Wyrozumiałość Pań jest najpiękniejsza; W jasny sposób tłumaczą jak rozwiązać problem. Potrafią kierować studentów tak by bezstresowo załatwiali sprawy.;

- **BOS Collegium Biologicum** – Są przede wszystkim zaangażowani i wypełniają swoje obowiązki skutecznie, a ponadto proponują często jeszcze alternatywne rozwiązania.; W miarę szybko wystawiają wszelkie potrzebne dokumenty.; Panie są bardzo sympatyczne, starają się robić wszystko pod studenta. Nie mają problemu, np. ze zmianami grup.;
- **BOS Collegium Chemicum** – Kontakt ze studentem (życzliwość, szacunek). Znajomość wszystkich przepisów, formularzy. Umiejętność rozwiązywania problemów.; Dbają o miłą atmosferę; Rozumieją, że my studenci nie mamy pojęcia o formalnościach i zawsze na spokojnie tłumaczą wszystko od podstaw, mówiąc konkretnie co jest do zrobienia.;
- **BOS Collegium Geographicum** – Są empatyczni, życzliwi, cierpliwi i dokładają największych starań, by pomóc każdemu.; Chęć pomocy i bycie otwartym.; Szybkie podejmowanie działań nastawione na cel.;
- **BOS Collegium Heliodori Świącicki** – Zawsze stwarzają pozytywną atmosferę i jeśli tylko mogą pomóc z danym problemem, to to robią.; Udzielają informacji bardzo rzetelnie, widać że panie siedzą tam od kilku lat i znają wydział jak własną kieszeń.; Bardzo szybko wszystko załatwiają. I są mili.;
- **BOS Collegium Historicum** – W sposób bardzo kulturalny i życzliwy starają się udzielić pomocy w problemach.; Są komunikatywni i wiedzą zdają się mieć dobre rozeznanie i doświadczenie w sprawach studentów; Podejście do studentów, chęć pomocy, przedstawienie dokładnie krok po kroku możliwości rozwiązania problemu;

- **BOS Collegium Iuridicum** – *Wiedza i doświadczenie pozwalają pracownikom BOS skutecznie pomagać studentom rozwiązywać problemy administracyjne i formalne.; Szybką pomoc, rozwiązanie problemu lub przekazanie danych osoby, do której najlepiej się zwrócić; Bardzo cieszy mnie indywidualne podejście do studentów i fakt, że zawsze jesteśmy przyjęci z dużym zrozumieniem!; Wspaniałe, życzliwe, profesjonalne podejście do studentów i ich spraw. Absolutne przeciwieństwo stereotypowej "pani z dziekanatu". :);*
- **BOS Maius** – *Kiedy przychodzę do BOS-u, nie czuję się pozostawiona sama sobie, wiem, że mogę liczyć na kompetentne wsparcie - uważam, że jest to bardzo potrzebne; Traktowanie studentów z szacunkiem, informowanie o ważnych terminach, sprawach związanych z rejestracją, w przypadku urlopu dziekańskiego informowanie o zaliczeniach.; Nastawienie na pomoc i dobro studenta. Nigdy nie czułam się głupia, zawsze zostałam wysłuchana.;*
- **BOS Collegium Mathematicum** – *Podejście do studenta, zawsze słyszy się o tym, że BOS na innych uczelniach jest straszny i że ciężko cokolwiek załatwić bez straty dużej ilości czasu, BOS na WMI jest inny. Pracownicy są zawsze dostępni, o niedostępności BOS informują z wyprzedzeniem.; Pracownicy Biura Obsługi Studentów robią wiele rzeczy wyjątkowo dobrze! Zawsze są bardzo życzliwi i pomocni, a ich podejście do studentów jest niesamowicie pozytywne. Ich profesjonalizm i troska o potrzeby studentów zawsze imponują mi i cieszę się, że mam tak wspaniałych ludzi, którzy mi pomagają.;*
- **BOS Collegium Novum** – *Mają świetny kontakt ze studentem, bez problemu pomagają, kiedy pojawiają się trudności ze znalezieniem dokumentów na stronie uczelni; Szybką pomoc, rozwiązanie problemu lub przekazanie danych osoby, do której najlepiej się zwrócić;*
- **BOS Collegium Physicum** – *Nigdy nie musiałam długo czekać na odpowiedź albo rozwiązanie problemu.; W ostatnim czasie Biuro Obsługi Studentów zaczęło zmieniać się na lepsze. Zostałam bardzo miło przyjęta, a moja sprawa została załatwiona od ręki.;*
- **BOS IKE** – *Tak, pracownicy Biura wykazują się dużym zaangażowaniem i empatią, tworzą przyjazny klimat. Myślę, że to spora wartość dodana dla naszej filii.; Pracowniczką wyjątkowo dobrze ocieplają wizerunek uczelni i pokazują, że załatwianie oficjalnych spraw też może być przyjemnością.; Pomoc w każdej*



- sprawie, nawiązywanie kontaktu ze studentami i wspieranie ich w różnych aktywnościach, przekazywanie informacji.;*
- **BOS Kampus Ogrody** - *Są bardzo dobrze obeznani we wszystkich sprawach z jakimi zjawi się student, a jeżeli z jakiegoś powodu nie wiedzą to od razu wiedzą do kogo odebrać; Szybko reagują na problem, jeśli przychodzi się z konkretnym pytaniem to udzielają informacji w bardzo miły, przystępny sposób.; Kontakt ze studentem - czuć otwartość na potrzeby osób studiujących. Umiejętność spokojnego tłumaczenia spraw urzędowych.;*
 - **BOS NIUAM** – *Uważam że atmosfera jaką tworzą pracownicy Biura Obsługi Studentów zachęca do nawiązania z nimi kontaktu w pierwszej kolejności jeśli mamy jakąś sprawę / jakiś problem do rozwiązania.;*
 - **BOS WNPiD** – *Szczególną zaletą jest dyspozycyjność i komunikatywność. To jest trzeci BOS w moim życiu i jest w tym aspekcie najlepszy. Poprzednie dwa nie mają żadnych szans.; Starannie tłumacza i robią to tak dobrze, że nie czuje się źle, że czegoś nie wiedziałam;*
 - **BOS WSE** – *Myślę, że dzięki doświadczeniu w pracy bez problemu znają odpowiedź na większość zadawanych pytań i dzięki temu potrafią nakierować studenta na odpowiednie środki, które należy podjąć w danej sytuacji.; Bardzo miłe, profesjonalne oraz podmiotowe podejście do studentów. Na większość lub wszystkie pytania Panie z BOSu z reguły udzielają odpowiedzi.; Szybko i sprawnie odpowiadają na maile. Starają się jak najszybciej rozwiązać dany problem. Pomóc w trudnej sytuacji;*
 - **BOS WT** – *Uśmiech i życzliwość do studenta. Wprost potrafią powiedzieć, gdy czegoś nie wiedzą i dowiedzieć się w późniejszym czasie a nie jak w innym dziekanacie gdzie mimo że tam nie wiedzieli to wciskano mi kit.; Bardzo szybko starają się rozwiązać wszelkie problemy i robią to efektywnie. Są także bardzo kontaktowi i w prosty oraz zrozumiały sposób wyjaśniają zaistniałe sytuacje.;*

- **BOS CP** – *Szybkość przesyłania istotnych informacji, szybkość w odpowiadaniu na maile.; Doradzają studentom jak rozwiązać problemy związane ze studiami.*

Pytanie 10. Czy jest coś, co w Twojej opinii pracownicy Biura Obsługi Studentów mogliby usprawnić?

Poniżej podano wybrane odpowiedzi ankietowanych studentek i studentów na pytanie 10 ankiety. Odpowiedzi przyporządkowano do odpowiednich Biur Obsługi Studentów.

- **BOS WP-A** – brak.
- **BOS Collegium Biologicum** – *Mogliby usprawnić komunikację telefoniczną, ponieważ często nie można się dodzwonić;*
- **BOS Collegium Chemicum** – *Mogliby szybciej odpisywać na maile.; Podejście do studenta, zapoznanie się lepiej ze sposobem działania uczelni, bo zdarzyło mi się otrzymać informację, że ktoś czegoś nie wie i nie jest w stanie mi pomóc;*
- **BOS Collegium Geographicum** – (...) *Dodatkowo Bos powinien funkcjonować według wywieszonego harmonogramu. Niestety często jest sytuacja, podczas której, pomimo godzin otwarcia, okienko z niewiadomej przyczyny jest ciągle zamknięte.; Są bardzo życzliwi i pomocni, rzetelnie wykonują swoją pracę; Podejście do studenta, zapoznanie się lepiej ze sposobem działania uczelni, bo zdarzyło mi się otrzymać informację, że ktoś czegoś nie wie i nie jest w stanie mi pomóc.;*
- **BOS Collegium Heliodori Świącicki** – *Czasem studenci naszego kierunku nie zostają poinformowanie o dniach wolnych lub rejestracjach na zajęcia. Byłoby miło się o tym dowiedzieć przed faktem, a nie gdy jest już za późno.; Znajomość języka angielskiego dla studentów i studentek niepolskojęzycznych.;*
- **BOS Collegium Historicum** – *Zlikwidować dwa wejścia, żeby stała jedna kolejka, nakleić kartki kto obsługuje jaką specjalność w bardziej widocznym miejscu; Przede wszystkim podejście do studenta w pierwszym kontakcie, czasami w pierwszym momencie można czuć się jak intruz -- oczywiście dalej rozmowa przechodzi na normalne tory, ale często odnosi się wrażenie, że przyjscie ze sprawą jest niepożądane tj. jakby stanowiło problem. Jest to tylko*



wrażenie a nie sposób bycia pracowników BOS. Trochę zdaje się, że to kwestia poniekąd jedynie PRowa.;

- **BOS Collegium Iuridicum** – *Może komunikację (systemową) dla studentów pierwszego roku, niedoświadczonych - cała mowa wiedza na tym etapie funkcjonowania pochodzi od poszczególnych osób (pracowników BOS-u), a nie BOS-u samego w sobie.; Integracja systemu usos uam i UEP, żeby studenci nie musieli indywidualnie się upominać o zaświadczenie ocen a następnie samemu zanosić do bosu uepu.;*
- **BOS Maius** – *Przepływ informacji między poszczególnymi sektorami;*
- **BOS Collegium Mathematicum** – *Jeżeli leży to w interesie pracowników BOS to mogliby wg mnie usprawnić aktualizowanie danych w intranecie studenta WMI.;*
- **BOS Collegium Novum** – *Przede wszystkim wyjść z założenia, że poczta e-mail to najszybszy sposób kontaktu na całym świecie. Pracownicy tego wydziału łącznie z wykładowcami mają olbrzymi problem z mailami (na co się notorycznie skarżą).;*
- **BOS Collegium Physicum** – *Przede wszystkim przekazywanie informacji studentom. Kompleksowe informowanie studentów o ważnych terminach, o procedurach, o obowiązkach. To nie istnieje. Organizowanie zajęć do wyboru praktycznie również nie istnieje. Studenci muszą załatwiać prawie wszystkie rzeczy sami, nie mając podpowiedzi ani pomocy. Ponadto do usprawnienia natychmiast odpowiedzi mailowe, przekazywanie dokumentów.;*
- **BOS IKE** – brak.;
- **BOS Kampus Ogrody** - *Na pewno umiejętności miękkie i możliwość załatwiania różnych spraw mailowo, ponieważ obecnie można maila używać tylko do wysyłania wniosków - tak przedstawia to jedna z pracownic BOSu; Nastawienie do studentów;*
- **BOS NIUAM** – brak.;

- **BOS WNPiD** – *Ewentualnie szybsze odpowiadanie na zapytania studentów niezależnie od wybranej formy czy to e-mail, teams lub w systemie usos.; By pracownicy mogli się orientować w innych tematach bardziej niż absolutnie nic. Spotkałam się z sytuacją, gdzie pani zajmująca się stypendiami zachorowała, a pozostałe nie mogły odpowiedzieć mi na żadne pytania w tym, kiedy ona wróci;*
- **BOS WSE** – *Kontakt telefoniczny. Nie zawsze jest się w stanie dodzwonić; Często występuje problem z dodzwonieniem się do BOSu;*
- **BOS WT** – *Lepszy kontakt pomiędzy BOS-em, a wykładowcami byłby mile widziany, ponieważ istniały sytuacje, w których tego kontaktu po prostu brakowało, a to utrudniało;*
- **BOS CP** – brak.

Pytanie 11. Jakie usprawnienia uważasz za najważniejsze do wprowadzenia w funkcjonowaniu Biura Obsługi Studentów?

1 483 (44,70% odpowiedzi) ankietowanych studentek i studentów uważa za najważniejsze stworzenie bazy najczęściej zadawanych pytań (FAQ).

1 287 (38,80% odpowiedzi) ankietowanych studentek i studentów uważa za najważniejsze stworzenie poradników związanych z najbardziej kluczowymi kwestiami toku studiów.

912 (27,50% odpowiedzi) ankietowanych studentek i studentów uważa za najważniejsze stworzenie grafik informacyjnych związanych z drogą postępowania w przypadku danych dokumentów.

Pozostałe usprawnienia to: dostawanie komunikatów do wiedzy studentów z pierwszych lat studiów (**865, 26,10%** odpowiedzi) oraz możliwość umawiania spotkań z pracownikami Biura Obsługi Studentów na konkretne godziny (**520, 15,7%** odpowiedzi).

459 (13,80% odpowiedzi) ankietowanych nie zaznaczyło żadnej odpowiedzi w niniejszym pytaniu.

76 (2,30% odpowiedzi) ankietowanych zaznaczyło odpowiedź „inne”, co umożliwiło im udzielenie otwartej odpowiedzi na pytanie.



Wnioski

W przypadku oceny postępowości kontaktu z pracownikami Biur Obsługi Studentów, ankietowani zarówno preferują jak i najczęściej korzystają z trzech form kontaktu z pracownikami: **stacjonarna, zdalna mailowa i zdalna telefoniczna**. Ankietowani mieli możliwość udzielenia otwartej odpowiedzi uzasadniającej preferowaną formę kontaktu. Wszystkie odpowiedzi zostały przekazane Biurom Obsługi Studentów w ramach przygotowanych raportów szczegółowych z ankietyzacji. Ankietowani ocenili bardzo dobrze lub dobrze dwie formy kontaktu: **zdalna, mailowa (66,80% odpowiedzi)** oraz **stacjonarna (76,20% odpowiedzi)**. Formę zdalną, telefoniczną oceniło bardzo dobrze i dobrze **49,50%** ankietowanych, lecz aż **32,90%** nie ma zdania na ten temat. Jeśli chodzi o formy kontaktu: **zdalna przez system USOS** oraz **zdalna poprzez Teams**, to ankietowani głównie **nie mają zdania** na temat tych form. Prawdopodobnie wynika to z niewiedzy o możliwości skorzystania z takiej formy kontaktu z pracownikami Biur Obsługi Studentów lub też ich braku w ofercie kontaktowej. W ramach oceny kontaktu z pracownikami Biur Obsługi Studentów, ankietowani mieli możliwość udzielenia otwartych odpowiedzi na dwa pytania: „Czy jest coś, co w Twojej opinii pracownicy Biura Obsługi Studentów robią wyjątkowo dobrze? oraz „Czy jest coś, co w Twojej opinii pracownicy Biura Obsługi Studentów mogliby usprawnić?”. Ze względu na różnorodność udzielonych odpowiedzi, a także specyfikę każdego Biura, wszystkie odpowiedzi zostały przekazane w raportach szczegółowych z ankietyzacji. Do oceny kontaktu z pracownikami Biur Obsługi Studentów zaliczało się również pytanie dotyczące usprawnień, które ankietowani uważają za najważniejsze do wprowadzenia w funkcjonowaniu Biura Obsługi Studentów, z którego korzystają. Trzy najważniejsze usprawnienia według ankietowanych to: **baza najczęściej zadawanych pytań (FAQ) (44,70% odpowiedzi)**, **poradnik związany z najbardziej kluczowymi kwestiami toku studiów (38,80% odpowiedzi)** oraz **grafiki informacyjne związane z drogą postępowania w przypadku danych dokumentów (27,50% odpowiedzi)**.

Ocena przepływu informacji między studentami a pracownikami Biur Obsługi Studentów

Pytanie 12. Czy obecne godziny funkcjonowania Biura Obsługi Studentów pozwalają Ci na załatwienie swoich spraw?

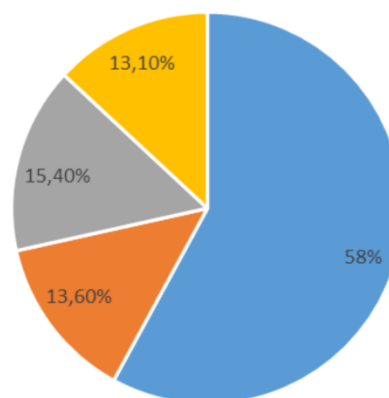
12. Czy obecne godziny funkcjonowania Biura Obsługi Studentów pozwalają Ci na załatwienie swoich spraw?

Tak: 1 925 (58,0%)

Nie: 450 (13,6%)

Trudno powiedzieć: 510 (15,4%)

Nie zaznaczono żadnej odpowiedzi: 433 (13,1%)



Rysunek 18: Czy obecne godziny funkcjonowania Biura Obsługi Studentów pozwalają Ci na załatwienie swoich spraw?

Źródło: Opracowanie własne.

1 925 (58,00% odpowiedzi) ankietowanych studentek i studentów uważa, że obecne (stan w roku akademickim 2022/2023) godziny funkcjonowania Biura Obsługi Studentów pozwalają im na załatwienie swoich spraw.

450 (13,60% odpowiedzi) ankietowanych studentek i studentów uważa, że obecne (stan w roku akademickim 2022/2023) godziny funkcjonowania Biura Obsługi Studentów nie pozwalają im na załatwienie swoich spraw.

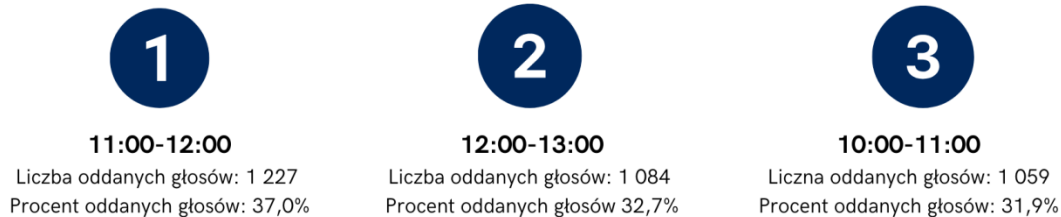
510 (15,40% odpowiedzi) ankietowanych studentek i studentów nie określiło swojego zdania w niniejszym pytaniu.

13,10% ankietowanych nie udzieliło odpowiedzi w tej sprawie. Z 433 odpowiedzi, 423 wynikały z ukończenia ankiety na etapie pierwszego pytania.



Pytanie 13. W jakich godzinach najczęściej korzystasz z pomocy Biura Obsługi Studentów?

13. W jakich godzinach najczęściej korzystasz z pomocy Biura Obsługi Studentów?



Rysunek 19. W jakich godzinach najczęściej korzystasz z pomocy Biura Obsługi Studentów?

Źródło: Opracowanie własne.

W godzinach między 11:00 a 12:00, **1 227 (37,00%** odpowiedzi) ankietowanych studentek i studentów najczęściej korzysta z pomocy Biura Obsługi Studentów.

W godzinach między 12:00 a 13:00, **1 084 (32,70%** odpowiedzi) ankietowanych studentek i studentów najczęściej korzysta z pomocy Biura Obsługi Studentów.

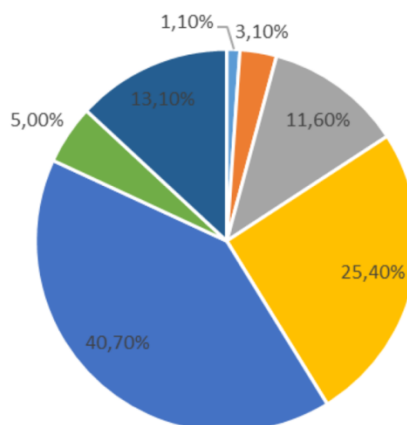
W godzinach między 10:00 a 11:00, **1 059 (31,90%** odpowiedzi) ankietowanych studentek i studentów najczęściej korzysta z pomocy Biura Obsługi Studentów.

Pytanie 14. Jak ocenisz dostępność informacji na stronie internetowej wydziału na temat Biura Obsługi Studentów?

14. Jak ocenisz dostępność informacji na stronie internetowej wydziału na temat Biura Obsługi Studentów?

O kontakcie (mailowym, telefonicznym) do poszczególnych pracowników Biura Obsługi Studentów

Bardzo dobrze: 1 350 (40,7%)
Dobrze: 843 (25,4%)
Trudno powiedzieć: 386 (11,6%)
Źle: 103 (3,1%)
Bardzo źle: 37 (1,1%)
Nie dotyczy: **165 (5,0%)**
Nie zaznaczono żadnej odpowiedzi: **434 (13,1%)**



Rysunek 20. Jak oceniasz dostępność informacji na stronie internetowej na temat Biura Obsługi Studentów?

Źródło: Opracowanie własne.

2 193 (66,10% odpowiedzi) ankietowanych studentek i studentów oceniło „bardzo dobrze” lub „dobrze” dostępność informacji dotyczących kontaktu (mailowego, telefonicznego) do poszczególnych pracowników Biura Obsługi Studentów na stronie wydziału w roku akademickim 2022/2023.

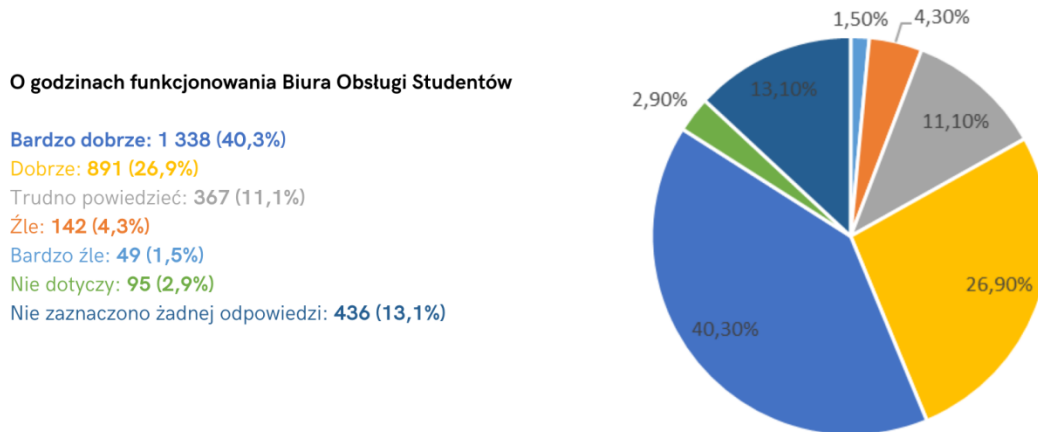
386 (11,60% odpowiedzi) ankietowanych studentek i studentów nie określiło swojego zdania w niniejszym pytaniu.

140 (4,20% odpowiedzi) ankietowanych oceniło „źle” lub „bardzo źle” dostępność informacji dotyczących kontaktu (mailowego, telefonicznego) do poszczególnych pracowników Biura Obsługi Studentów na stronie wydziału w roku akademickim 2022/2023.

165 (5,00% odpowiedzi) ankietowanych uważa, że to pytanie ich nie dotyczy.

13,10% ankietowanych nie udzieliło odpowiedzi w tej sprawie. Z 434 odpowiedzi, 423 wynikały z ukończenia ankiety na etapie pierwszego pytania.

14. Jak ocenisz dostępność informacji na stronie internetowej wydziału na temat Biura Obsługi Studentów?



Rysunek 21. Jak oceniasz dostępność informacji na stronie internetowej na temat Biura Obsługi Studentów?

Źródło: Opracowanie własne.

2 193 (66,10% odpowiedzi) ankietowanych studentek i studentów oceniło „bardzo dobrze” lub „dobrze” dostępność informacji dotyczących kontaktu (mailowego, telefonicznego) do poszczególnych pracowników Biura Obsługi Studentów na stronie wydziału w roku akademickim 2022/2023.

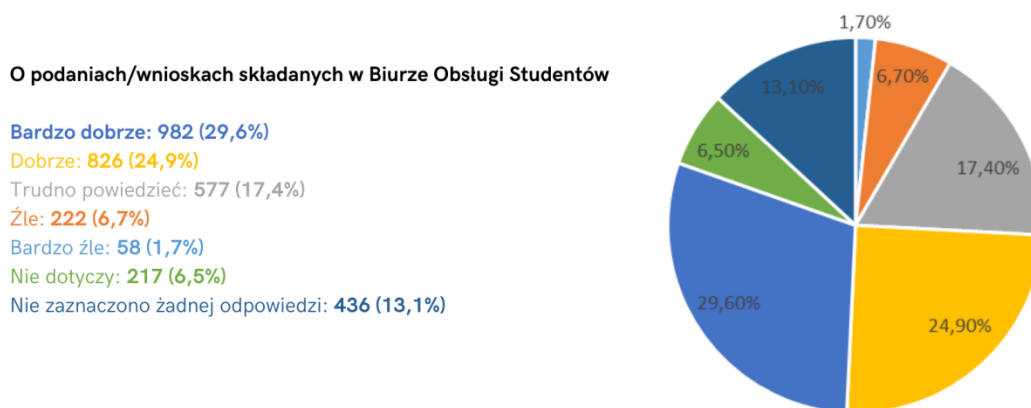
386 (11,60% odpowiedzi) ankietowanych studentek i studentów nie określiło swojego zdania w niniejszym pytaniu.

140 (4,20% odpowiedzi) ankietowanych oceniło „źle” lub „bardzo źle” dostępność informacji dotyczących kontaktu (mailowego, telefonicznego) do poszczególnych pracowników Biura Obsługi Studentów na stronie wydziału w roku akademickim 2022/2023.

165 (5,00% odpowiedzi) ankietowanych uważa, że to pytanie ich nie dotyczy.

13,10% ankietowanych nie udzieliło odpowiedzi w tej sprawie. Z 434 odpowiedzi, 423 wynikały z ukończenia ankiety na etapie pierwszego pytania.

14. Jak ocenisz dostępność informacji na stronie internetowej wydziału na temat Biura Obsługi Studentów?



Rysunek 22. Jak oceniasz dostępność informacji na stronie internetowej na temat Biura Obsługi Studentów?

Źródło: Opracowanie własne.

1 808 (54,50% odpowiedzi) ankietowanych studentek i studentów oceniło „bardzo dobrze” lub „dobrze” dostępność informacji dotyczących podań/wniosków składanych w Biurze Obsługi Studentów na stronie wydziału w roku akademickim 2022/2023.

577 (17,40% odpowiedzi) ankietowanych studentek i studentów nie określiło swojego zdania w niniejszym pytaniu.

280 (8,40% odpowiedzi) ankietowanych oceniło „źle” lub „bardzo źle” dostępność informacji dotyczących podań/wniosków składanych w Biurze Obsługi Studentów na stronie wydziału w roku akademickim 2022/2023.

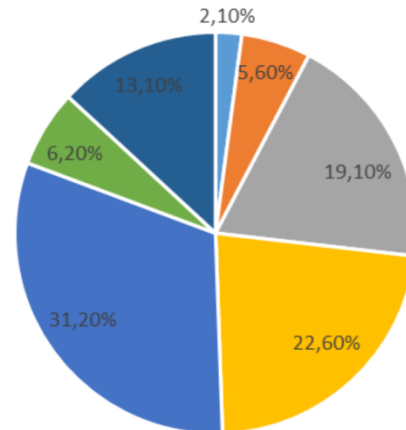
217 (6,50% odpowiedzi) ankietowanych uważa, że to pytanie ich nie dotyczy.

13,10% ankietowanych nie udzieliło odpowiedzi w tej sprawie. Z 436 odpowiedzi, 423 wynikały z ukończenia ankiety na etapie pierwszego pytania.

14. Jak ocenisz dostępność informacji na stronie internetowej wydziału na temat Biura Obsługi Studentów?

O rodzajach pomocy jakie możesz uzyskać od pracowników Biura Obsługi Studentów

Bardzo dobrze: 1 035 (31,2%)
Dobrze: 750 (22,6%)
Trudno powiedzieć: 635 (19,1%)
Źle: 186 (5,6%)
Bardzo źle: 71 (2,1%)
Nie dotyczy: 205 (6,2%)
Nie zaznaczono żadnej odpowiedzi: 436 (13,1%)



Rysunek 23. Jak oceniasz dostępność informacji na stronie internetowej na temat Biura Obsługi Studentów?

Źródło: Opracowanie własne.

1 785 (53,80% odpowiedzi) ankietowanych studentek i studentów oceniło „bardzo dobrze” lub „dobrze” dostępność informacji dotyczących rodzajów podań jakie można uzyskać od pracowników Biura Obsługi Studentów na stronie wydziału w roku akademickim 2022/2023.

635 (19,10% odpowiedzi) ankietowanych studentek i studentów nie określiło swojego zdania w niniejszym pytaniu.

257 (7,70% odpowiedzi) ankietowanych oceniło „źle” lub „bardzo źle” dostępność informacji dotyczących rodzajów podań jakie można uzyskać od pracowników Biura Obsługi Studentów na stronie wydziału w roku akademickim 2022/2023.

205 (6,20% odpowiedzi) ankietowanych uważa, że to pytanie ich nie dotyczy.

13,10% ankietowanych nie udzieliło odpowiedzi w tej sprawie. Z 436 odpowiedzi, 423 wynikały z ukończenia ankiety na etapie pierwszego pytania.

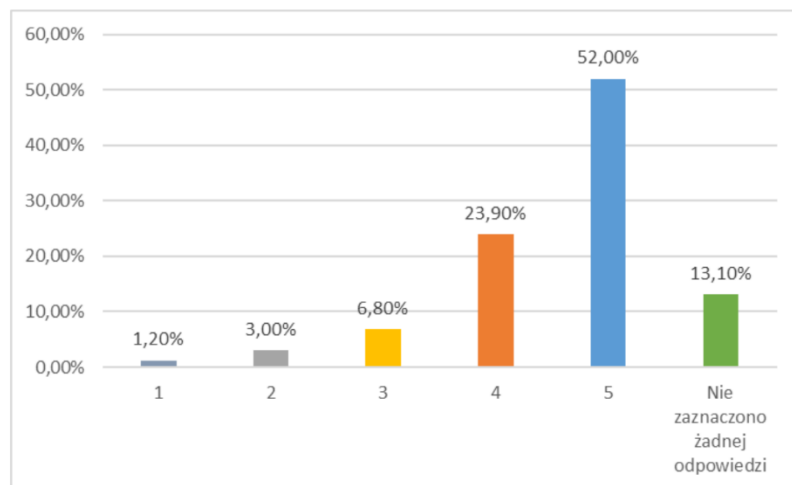
Wnioski

W przypadku oceny przepływu informacji między studentami a pracownikami Biura Obsługi Studentów to ponad połowa ankietowanych studentek i studentów (58% odpowiedzi) uważa, że obecne godziny funkcjonowania Biura Obsługi Studentów, z którego korzystają, pozwalają im na załatwienie swoich spraw. Ankietowani najczęściej korzystali z pomocy w godzinach między 10:00 a 13:00. Ankietowani zostali zapytani o ocenę dostępności informacji na stronie internetowej wydziału na temat Biura, z którego korzystają. Bardzo dobrze lub dobrze ocenili kontakt (mailowy, telefoniczny) do poszczególnych pracowników (**66,10%** odpowiedzi), godziny funkcjonowania (**66,10%** odpowiedzi), podania/wnioski składane w Biurze (**54,50%** odpowiedzi), rodzaje pomocy jakie można uzyskać (**53,80%** odpowiedzi).

Całościowa ocena Biur Obsługi Studentów

Pytanie 15. Jaką ogólną ocenę dałabyś/dałbyś pracownikom swojego Biura Obsługi Studenta?

15. Jaką ogólną ocenę dałabyś/dałbyś pracownikom swojego Biura Obsługi Studentów?



Rysunek 24. Jaką ogólną ocenę dałabyś/dałbyś pracownikom swojego Biura Obsługi Studentów?

Źródło: Opracowanie własne.

52,00% ankietowanych studentek i studentów dało ocenę „bardzo dobrą” pracownikom Biura Obsługi Studentów, z którego korzystali w roku akademickim 2022/2023.

23,90% ankietowanych studentek i studentów dało ocenę „dobra” pracownikom Biura Obsługi Studentów, z którego korzystali w roku akademickim 2022/2023.

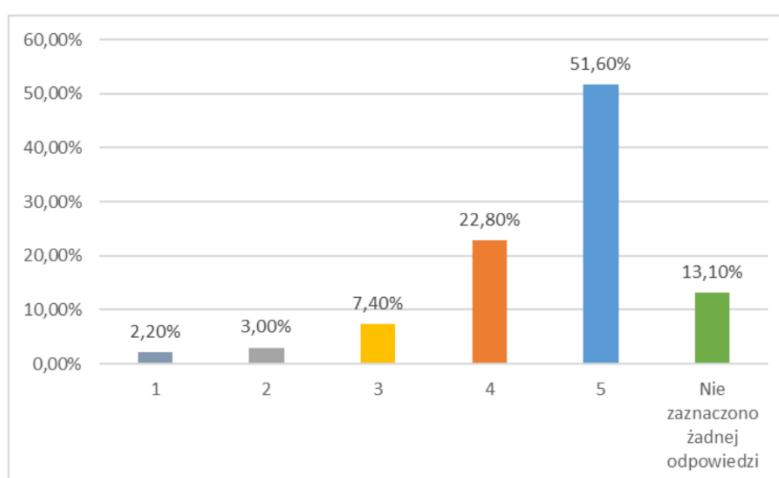
13,10% ankietowanych nie zaznaczyło żadnej odpowiedzi w niniejszym pytaniu, co w znaczącej większości wiązało się z ukończeniem ankiety na etapie pierwszego pytania.

6,80% ankietowanych studentek i studentów dało ocenę „dostateczną” pracownikom Biura Obsługi Studentów, z którego korzystali w roku akademickim 2022/2023.

4,20% ankietowanych studentek i studentów dało ocenę „dopuszczającą” lub „niedostateczną” pracownikom Biura Obsługi Studentów, z którego korzystali w roku akademickim 2022/2023.

Pytanie 16. Jak ogólnie ocenisz swój poziom satysfakcji z kontaktu z pracownikami Biura Obsługi Studentów?

16. Jak ogólnie ocenisz swój poziom satysfakcji z kontaktu z pracownikami Biura Obsługi Studentów?



Rysunek 25. Jak ogólnie ocenisz swój poziom satysfakcji z kontaktu z pracownikami Biura Obsługi Studentów?

Źródło: Opracowanie własne.

51,60% ankietowanych studentek i studentów oceniło „bardzo dobrze” swój poziom satysfakcji z kontaktu z pracownikami Biura Obsługi Studentów, z którego korzystali w roku akademickim 2022/2023.

22,80% ankietowanych studentek i studentów oceniło „dobrze” swój poziom satysfakcji z kontaktu z pracownikami Biura Obsługi Studentów, z którego korzystali w roku akademickim 2022/2023.



13,10% ankietowanych nie zaznaczyło żadnej odpowiedzi w niniejszym pytaniu, co w znaczącej większości wiązało się z ukończeniem ankiety na etapie pierwszego pytania.

7,40% ankietowanych studentek i studentów oceniło „dostatecznie” swój poziom satysfakcji z kontaktu z pracownikami Biura Obsługi Studentów, z którego korzystali w roku akademickim 2022/2023.

5,20% ankietowanych studentek i studentów oceniło „dopuszczająco” lub „niedostatecznie” swój poziom satysfakcji z kontaktu z pracownikami Biura Obsługi Studentów, z którego korzystali w roku akademickim 2022/2023.

Pytanie 17. Czy jest coś o co nie zapytaliśmy, a chciałabyś/chciałbyś opisać?

Poniżej podano wybrane odpowiedzi ankietowanych studentek i studentów na pytanie 17 ankiety. Odpowiedzi przyporządkowano do odpowiednich Biur Obsługi Studentów.

- **BOS WP-A** – *Czasami mam wrażenie, że Panie ze swoim długoletnim doświadczeniem zawodowym lepiej wiedzą ode mnie czego mi potrzeba. Wystarczy rzucić hasło a Panie od razu działają.;*
- **BOS Collegium Biologicum** – *Można pomyśleć o tym, żeby BOS był miejscem informacji dla zestresowanych kandydatów, którzy właśnie się dostali na studia i słyszą o różnych programach, ale nie wiedzą co to znaczy. Na stronie nie ma wystarczających informacji dotyczących tego czym jest np. IOS.;*
- **BOS Collegium Chemicum** – *Jestem naprawdę pozytywnie zaskoczona jak bardzo szybko i sprawnie pracownicy potrafią działać dla dobra studenta;*
- **BOS Collegium Geographicum** – *Dostępność jest słaba, na stronie powinny być zamieszczane informacje o urlopach.;*
- **BOS Collegium Heliodori Świącicki** – *Panie z dziekanatu zasługują na podwyżkę.;*
- **BOS Collegium Historicum** – *Raz jeszcze dodam, żeby w przyszłości pojawiła się opcja wyboru "nie korzystałem/nie dotyczy";*

- **BOS Collegium Iuridicum** – Zwróciłbym uwagę, że niektóre informacje na stronie czasem nie są zaktualizowane.; Zmiana czasu pracy bosu, osoby ze studiów niestacjonarnych często mają kłopot by coś załatwić; Oceny z UAMu do UEPU, zautomatyzujcie to proszę. Wysyłajcie te oceny za studentów.;
- **BOS Maius** – brak.;
- **BOS Collegium Mathematicum** – Może zamiast sugerować zmiany typu - STWORZENIE BAZY NAJCZĘŚCIEJ ZADAWANYCH PYTAŃ (FAQ) - STWORZENIE PORADNIKÓW ZWIĄZANYCH Z NAJBARDZIEJ KLUCZOWYMI KWESTIAMI W TOKU STUDIÓW lepiej zautomatyzować co się da i uprościć przepisy? :);
- **BOS Collegium Novum** – Chaos po likwidacji IJ na WN jest nadal odczuwalny, nie zawsze jest jasne kto jest odpowiedzialny za konkretne decyzje i zgody na dotkniętych kierunkach.;
- **BOS Collegium Physicum** – Nie rozumiem dlaczego jest prawie koniec semestru, a niektórzy nie mają widocznego następnego roku studiów w USOS ie. Odpowiedź:" Nie widać go, bo trzeba było się zapisać na przedmioty na początku roku." jest po prostu żenująca. Studenci niestacjonarni zapisywani są na przedmioty automatycznie z tego co wiem.; Odkąd zmienił się kierownik BOS jest o wiele lepsza atmosfera; Problem z planami i z osobą odpowiedzialną za plany zajęć w związku z ogromną dezinformacją;
- **BOS IKE** – Życzę sobie, aby w urzędach pracowali tak kompetentni i pomocni ludzie.;
- **BOS Kampus Ogrody** - Nie mam pojęcia czy samorząd bierze pod uwagę moje opinie. Poprzednia ankietyzacja miała szeroką promocję, lecz wszystko nagle ucichło i nie widziałem efektów w mediach. Śledzę od roku strony samorządowe, a wyniki poprzedniej nie zostały jeszcze opracowane. Ciężko jest mi przekonać znajomych do wypełnienia tej ankietyzacji, gdy są przeświadczeni, że samorząd zbiera te informacje i nic z nimi nie robi. Gdyby nie Wasze posty na facebooku, to zapomniałbym o istnieniu tej ankiety. Wierzę że nie wypełniam tego bez sensu, ale już tracę nadzieję, że cokolwiek ruszy.;
- **BOS NIUAM** – brak.;
- **BOS WNPiD** – Szczegółowo to zrobiliście ;) ;



Komisja Dydaktyki i Jakości Kształcenia

- **BOS WSE** – *Chciałabym, aby była częstsza możliwość korzystania stacjonarnie z BOSu podczas zjazdów niestacjonarnych.; Wracając do komunikacji na stronie internetowej można by ulepszyć informacje do kogo kierować zapytania, np. o stypendia ze wskazaniem adresów mailowych;*
- **BOS WT** – *Trafnym usprawnieniem byłoby umieszczenie fotografii pracowników na stronie co ograniczyłoby nieporozumienia.;*
- **BOS CP** – brak.

Pytanie 18. Czy jest coś co chciałabyś/chciałbyś przekazać pracownikom swojego Biura Obsługi Studentów?

Poniżej podano wybrane odpowiedzi ankietowanych studentek i studentów na pytanie 18 ankiety. Odpowiedzi przyporządkowano do odpowiednich Biur Obsługi Studentów.

- **BOS WP-A** – *Panie angażują się ogromnie, całym sercem i z wielką chęcią pomogą każdemu kto będzie miał jakieś wątpliwości, wszelkie sprawy. Życzę owocnej pracy i satysfakcji z pomocy drugiej osobie :); Dziękuję ślicznie za czas poświęcony dla każdego 'zbląkanego studenta'. Chciałbym dodać, że chociaż często Państwo tego nie słyszycie to każdy ze studentów, mających z Państwem kontakt, wielbi i kocha was za waszą pracę :))))); Dziękuję za wielokrotną pomoc i życzliwe podejście do studiujących;*
- **BOS Collegium Biologicum** – *Dziękuję za wzorowo wykonywaną pracę i pomoc w każdej sprawie oraz miłą i przyjazną atmosferę.; Chciałabym przekazać, że naprawdę dobrze wykonują swoją pracę i mam nadzieję, że przez kolejne lata dalej będzie możliwe załatwianie spraw tak bezstresowo, jak do tej pory (co jest dla mnie szczególnie ważne jako dla osoby z różnymi zaburzeniami);*
- **BOS Collegium Chemicum** – *Bardzo dziękuję za pomoc na każdym etapie studiów, nigdy nie poczułam się zbywana i niezauważona.; Pracownicy wykonują swoją pracę sumiennie oraz bardzo dobrze, większe lub mniejsze problemy są zawsze rozwiązywane;*

- **BOS Collegium Geographicum** – *Dziękuję bardzo za przemiłą obsługę oraz ciągłą pomoc; Mogę tylko przekazać dla BOSu WNGiG (przynajmniej geologii) - świetna robota!; Dziękuję za waszą cierpliwość i wyrozumienie.;*
- **BOS Collegium Heliodori Świącicki** – *Tak niewiele trzeba, by ukoić nerwy studenta - Drogie Panie z Wydziału Anglistyki, Wasze miłe, normalne, ludzkie podejście do osoby jest na wagę złota.;*
- **BOS Collegium Historicum** – *Życzę stałego polepszania warunków pracy - wiadomo, że student to ciężki materiał do współpracy :); Dobrze wykonywana praca, nie we wszystkich biurach obsługi studentów tak to wygląda.;*
- **BOS Collegium Iuridicum** – *Chciałbym bardzo podziękować za wszelką udzieloną pomoc.;* *Dziękuję za wszelką udzieloną mi pomoc. Jest taka szansa, że gdyby nie Panie z Biura Obsługi Studenta, to już by mnie nie było na tych studiach.;* *Osoby pracujące w BOS niesamowicie dobrze i rzetelnie wykonują swoją pracę i bardzo im za to dziękuję;*
- **BOS Maius** – *Bardzo dziękuję za pomoc przy załatwianiu spraw związanych ze studiami. Bardzo doceniam to, jak Panie są miłe i chętne do pomocy. Serdecznie pozdrawiam!; Dziękuję za wszelką pomoc oraz wsparcie udzielane studentom oraz życzę miłego dnia;*
- **BOS Collegium Mathematicum** – *Dziękuję! W każdej sytuacji można liczyć na Państwa pomoc! Kiedy wchodzę do biura panuje miła atmosfera, nie czuję się jakbym Państwu "przeszkadzała" przychodząc ze swoją sprawą. Zawsze mogę liczyć na dokładną pomoc; Chciałbym serdecznie podziękować Paniom za ogromne wsparcie, jakie przekazujecie studentom każdego dnia. Ogromnie się cieszę, że są Panie na bieżąco z aktualnymi przepisami, wzorami dokumentów i potraficie skutecznie przeprowadzić studentów przez perypetia związane z ich studiami;*
- **BOS Collegium Novum** – *Są Panie najlepsze na świecie! Zaslugują Panie na wszystko co najlepsze.;* *Nie wiem, z czego wynika Państwa nastawienie do swojej pracy. Czy są to braki etatowe i natłok pracy? Podczas studiów na innym wydziale nie spotkałem się z tak skrajnie nieprzyjaznym traktowaniem.;* *Dziękuję za uśmiech i za to, że moje pytania są traktowane poważnie - zawsze czuję się zaopiekowana i jak dotąd sprawnie rozwiązały Panie wszystkie moje problemy;*



Komisja Dydaktyki i Jakości Kształcenia

- **BOS Collegium Physicum** – *Bardzo jestem zadowolona z pomocy jaką otrzymałam.; Cieszy mnie to, że Biuro Obsługi Studentów nie sprawia dodatkowych problemów studentom (bynajmniej nikt z mojego otoczenia nie narzeka), a wręcz przeciwnie bardzo pomaga. Nie wszyscy studenci mogą powiedzieć to samo :);*
- **BOS IKE** – *Panie z BOS w Instytucie Kultury Europejskiej są duszą tego wydziału, zawsze są uśmiechnięte i pomocne. Całą społeczność studencką cieszy, że mają BOS z którym nie strach porozmawiać.; Dzięki swojej wiedzy, chęci pomocy oraz uprzejmości załatwianie spraw administracyjnych nie dokłada dodatkowego stresu w trakcie studiowania.;*
- **BOS Kampus Ogrody** - *Dziękuję za przyjazne nastawienie do studentów i indywidualne podejście do każdej sprawy; Bardzo szanuję waszą pracę i zdaję sobie sprawę że zapewne jest przytłaczająca, zwłaszcza na początku semestru. Chciałbym poprosić o cierpliwość wobec studentów. Czasem czujemy się zagubieni, zwłaszcza na początku studiów i utrudnienia jakie wam sprawiamy nie są wynikiem złej woli.;*
- **BOS NIUAM** – *Smacznej kawusi i miłego dzionka :);*
- **BOS WNPiD** – *Chciałabym przypomnieć, iż kontaktujemy się z BOS w sytuacjach dla nas trudnych, bardzo często stresujących, choć dla pracownika BOS może być to temat banalny lub bardzo powszechny. Odsyłanie nas z kwitkiem nie poprawia naszej sytuacji ani opinii o BOS. Byłabym wdzięczna gdyby pracownicy BOS byli bardziej wyrozumiali dla studentów i ich problemów. Nawet, jeżeli sprawa wydaje się banalna dla nas ma znaczenie. Nie każdy nasz kontakt z BOS wynika z naszego błędu lub ignorancji.; Jako studentka dziękuję za cierpliwość i sympatie do nas; Dziękuję za miłą współpracę i życzę miłego dnia!;*
- **BOS WSE** – *Kieruję się z prośbą o to, aby zacząć podchodzić do studentów jak do osób młodych, często bezradnych i najzwyczajniej w świecie osób, które nie są wszechwiedzące. Przychodzimy do Pań po pomoc a nie po to, aby*

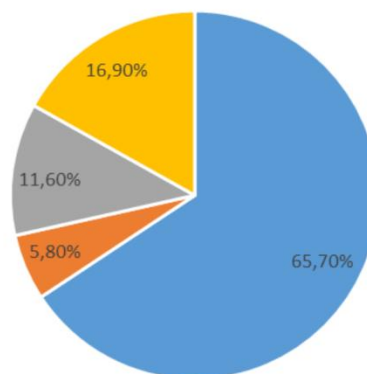
zostać skrytykowanym czy ocenionym. Czasami uśmiech i cierpliwość może naprawdę dużo poprawić. Jeżeli nie lubią Panie kontaktu z ludźmi, to może warto po prostu zmienić miejsce pracy? :-); Jestem bardzo zadowolony i oby, żeby było tak dalej! W porównaniu do innych BOSów nasz jest pełen przemyśłych, empatycznych i kompetentnych pracowniczek!;

- **BOS WT** – *Pozdrawiam bardzo miłą obsługę wydziału teologicznego UAM :) Dziękuję za wszelką pomoc i życzliwość.; Miło rozmawia się z osobami pomocnymi, pozytywnie nastawionymi do studenta, cierpliwymi;*
- **BOS CP** – *Jesteście naprawdę pracowici i wasza praca jest bardzo sprawna, oby tak dalej.*

Pytanie 19. Czy polecilibyś/polecilibyś swoje Biuro Obsługi Studentów innej Studentce/Studentowi?

19. Czy polecilibyś/polecilibyś swoje Biuro Obsługi Studentów innej Studentce/Studentowi?

- Tak: 2 180 (65,7%)
- Nie: 192 (5,8%)
- Nie wiem/Trudno powiedzieć: 386 (11,6%)
- Nie zaznaczono żadnej odpowiedzi: 560 (16,9%)



Rysunek 26. Czy polecilibyś/polecilibyś swoje Biuro Obsługi Studentów innej Studentce/Studentowi?

Źródło: Opracowanie własne.

2 180 (65,70% odpowiedzi) ankietowanych studentek i studentów poleciliby swoje Biuro Obsługi Studentów innej Studentce bądź Studentowi w roku akademickim 2022/2023.



Komisja Dydaktyki i Jakości Kształcenia

560 (16,90% odpowiedzi) ankietowanych nie zaznaczyło żadnej odpowiedzi w niniejszym pytaniu. Z 560 odpowiedzi, 423 wynikały z ukończenia ankiety na etapie pierwszego pytania.

386 (11,60% odpowiedzi) ankietowanych studentek i studentów nie określiło swojego zdania w niniejszym pytaniu.

192 (5,80% odpowiedzi) ankietowanych studentek i studentów nie poleciliby swojego Biura Obsługi Studentów innej Studentce bądź Studentowi w roku akademickim 2022/2023.

Wnioski

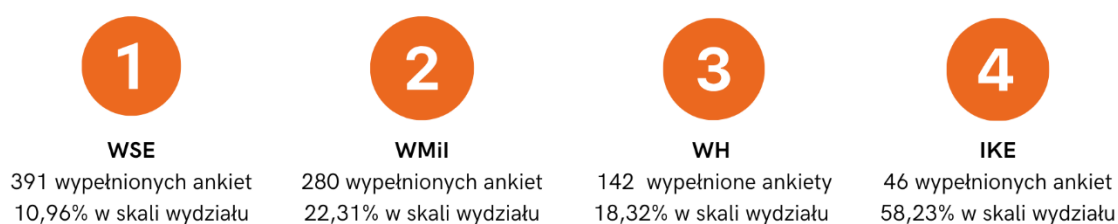
W przypadku całościowej oceny Biur Obsługi Studentów, ankietowani dali ocenę bardzo dobrą (**52,00%** odpowiedzi) oraz dobrą (**23,90%** odpowiedzi) za całokształt działań pracowników. Pokrywa się to z oceną poziomu satysfakcji z kontaktu, który według ankietowanych był bardzo dobry (**51,60%** odpowiedzi) lub dobry (**22,80%** odpowiedzi). Ankietowani mieli możliwość udzielenia otwartych odpowiedzi na dwa pytania: „Czy jest coś o co nie zapytaliśmy, a chciałabyś/chciałbyś opisać?” oraz „Czy jest coś co chciałabyś/chciałbyś przekazać pracownikom swojego Biura Obsługi Studentów?”. Ze względu na specyfikę udzielonych odpowiedzi oraz specyfikę funkcjonowania każdego Biura, wszystkie odpowiedzi zostały przekazane w raportach szczegółowych z ankietyzacji. **65,70%** ankietowanych poleciliby swoje Biuro Obsługi Studentów innej studentce/studentowi.

Metryczka

Pytanie 20. Na jakim Wydziale/Jednostce studiujesz? – Podział studentów ze względu na podstawową jednostkę organizacyjną.

20. Na jakim Wydziale/Jednostce studiujesz?

Zwycięzcy z 4 grup wydziałów, wyznaczonych na podstawie ilości studentów



Rysunek 27. Na jakim Wydziale/Jednostce studiujesz?

Źródło: Opracowanie własne.

20 wydziałów i 4 jednostki zamiejscowe zostały podzielone na 4 grupy wyznaczone na podstawie ilości studentów.

1 grupa – Wydział Neofilologii, Wydział Nauk Politycznych i Dziennikarstwa, Wydział Prawa i Administracji, Wydział Studiów Edukacyjnych

2 grupa – Wydział Anglistyki, Wydział Biologii, Wydział Filologii Polskiej i Klasycznej, Wydział Matematyki i Informatyki, Wydział Nauk Geograficznych i Geologicznych, Wydział Psychologii i Kognitywistyki

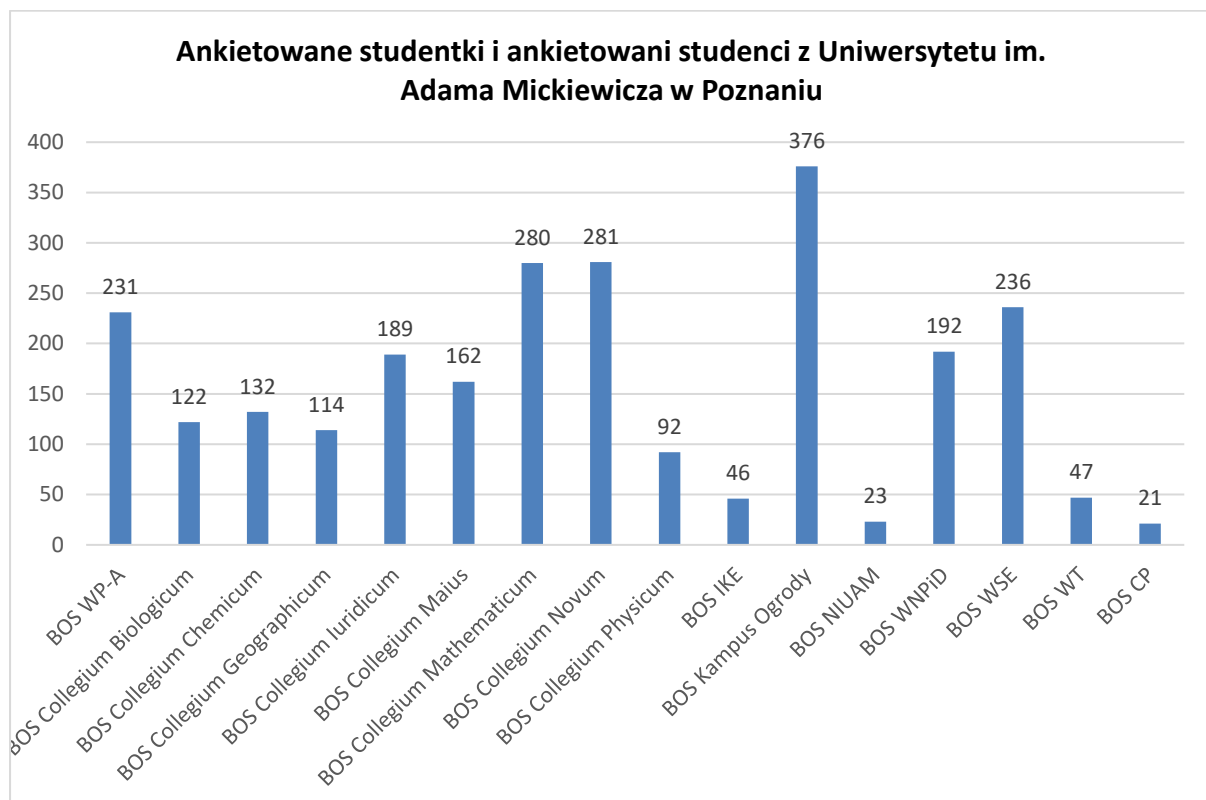
3 grupa – Wydział Antropologii i Kulturoznawstwa, Wydział Chemii, Wydział Fizyki, Wydział Geografii Społeczno-Ekonomicznej i Gospodarki Przestrzennej, Wydział Historii, Wydział Socjologii, Wydział Teologiczny



4 grupa – Collegium Polonicum w Słubicach, Instytut Kultury Europejskiej w Gnieźnie, Nadnotecki Instytut UAM w Pile, Wydział Archeologii, Wydział Filozoficzny, Wydział Nauk o Sztuce.

Z każdej grupy wytypowano zwycięzcę, który uzyskał najwięcej odpowiedzi studentek i studentów.

Pytanie 20a. Z jakiego Biura Obsługi Studentów korzystasz? - Podział studentów ze względu na podstawową jednostkę organizacyjną.



Najwięcej ankietowanych studentek i studentów (ok. **376** odpowiedzi) korzystało z **Biura Obsługi Studentów Kampus Ogrrody** w roku akademickim 2022/2023. Ok. **281** i **280** ankietowanych studentek i studentów korzystało z: **Biura Obsługi**

Studentów Collegium Novum i Biura Obsługi Studentów Collegium Mathematicum. W następnej kolejności, ankietowi korzystali z:

4. miejsce – ok. 236 odpowiedzi – BOS WSE;

5. miejsce – ok. 231 odpowiedzi – BOW WP-A;

6. miejsce – ok. 192 odpowiedzi – BOS WNPiD;

7. miejsce – ok. 189 odpowiedzi – BOS Collegium Iuridicum;

8. miejsce – ok. 162 odpowiedzi – BOS Collegium Maius;

9. miejsce – ok. 132 odpowiedzi – BOS Collegium Chemicum;

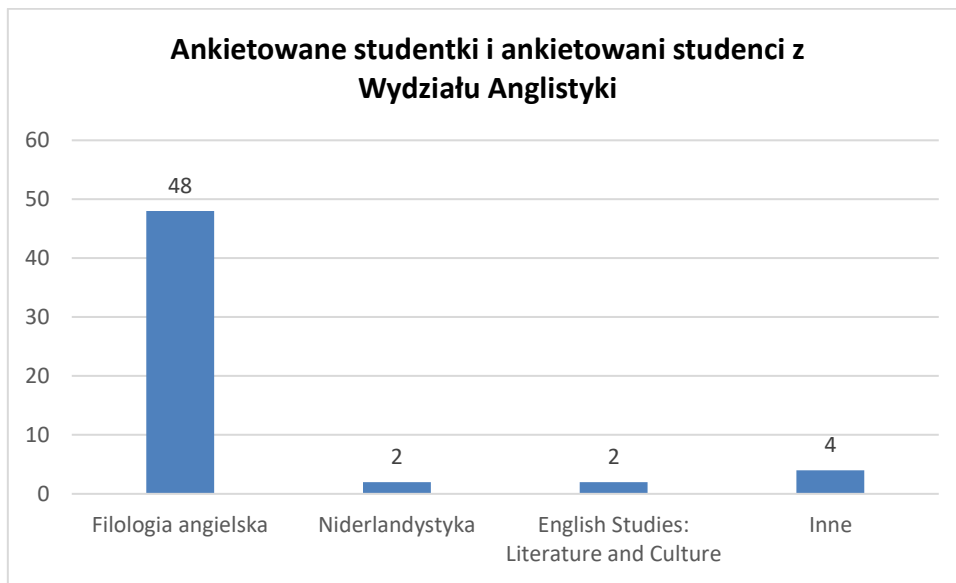
10. miejsce – ok. 122 odpowiedzi – BOS Collegium Biologicum;

Pozostałe: BOS Collegium Geographicum (ok. 114 odpowiedzi), BOS Collegium Physicum (ok. 92 odpowiedzi), BOS WT (ok. 47 odpowiedzi), BOS IKE (ok. 46 odpowiedzi), BOS NIUAM (ok. 23 odpowiedzi) i BOS CP (ok. 21 odpowiedzi).

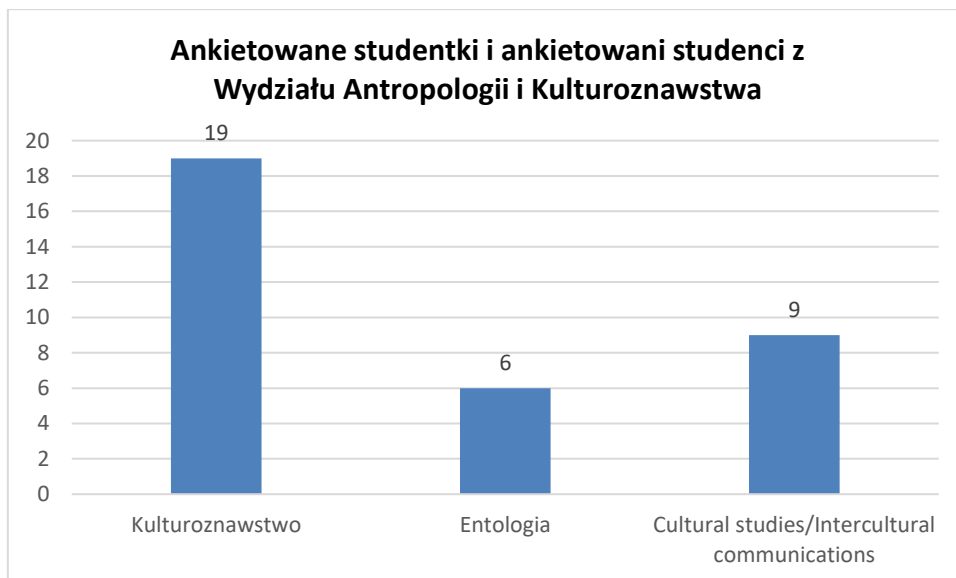


Pytanie 21. Na jakim kierunku studiujesz? - Podział studentów ze względu na przynależność kierunku studiów do Biura Obsługi Studentów.

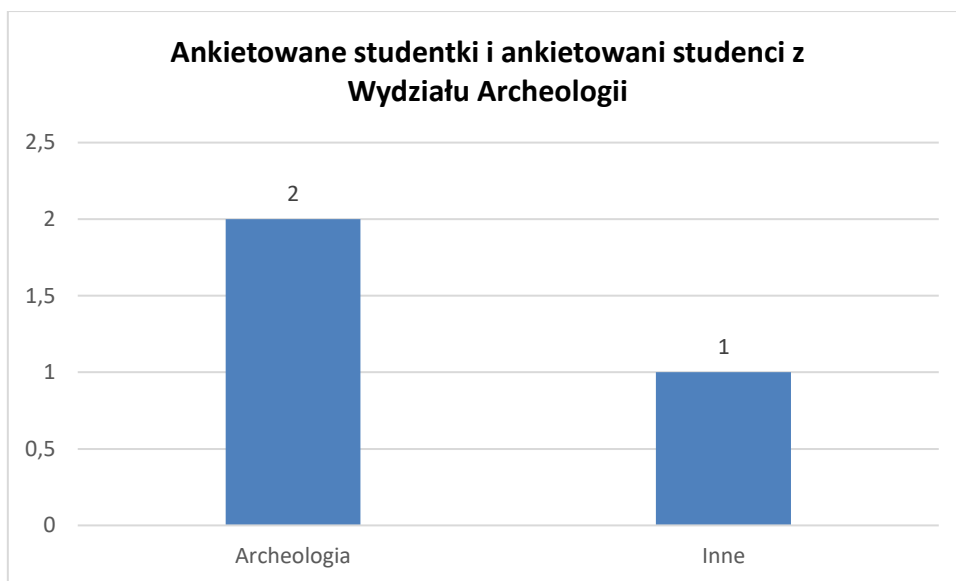
1) Wydział Anglistyki



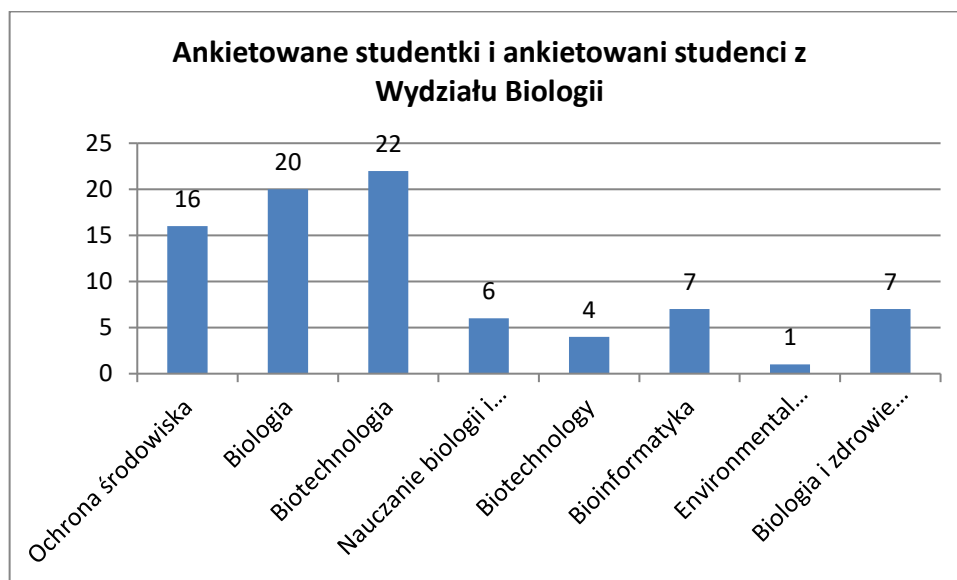
2) Wydział Antropologii i Kulturoznawstwa



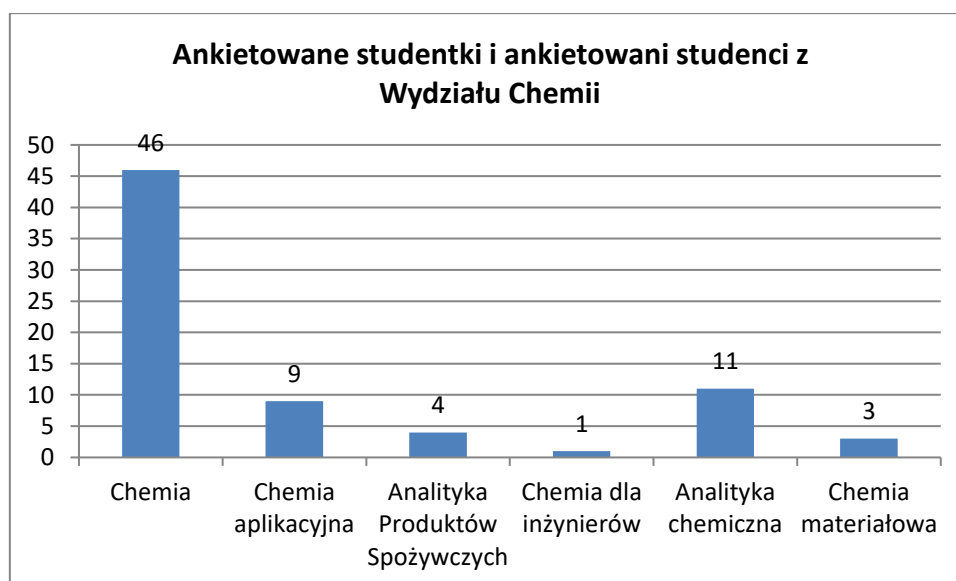
3) Wydział Archeologii



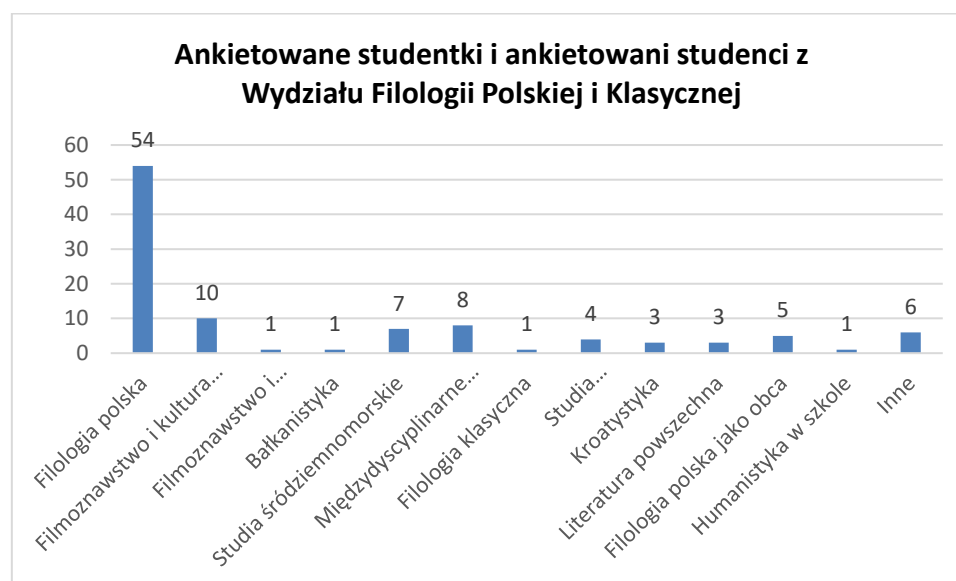
4) Wydział Biologii



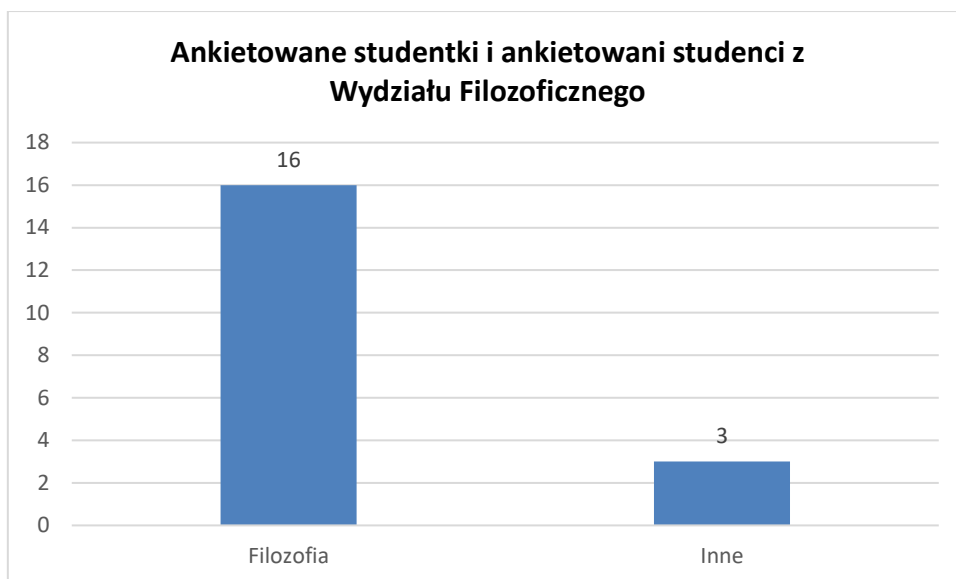
5) Wydział Chemii



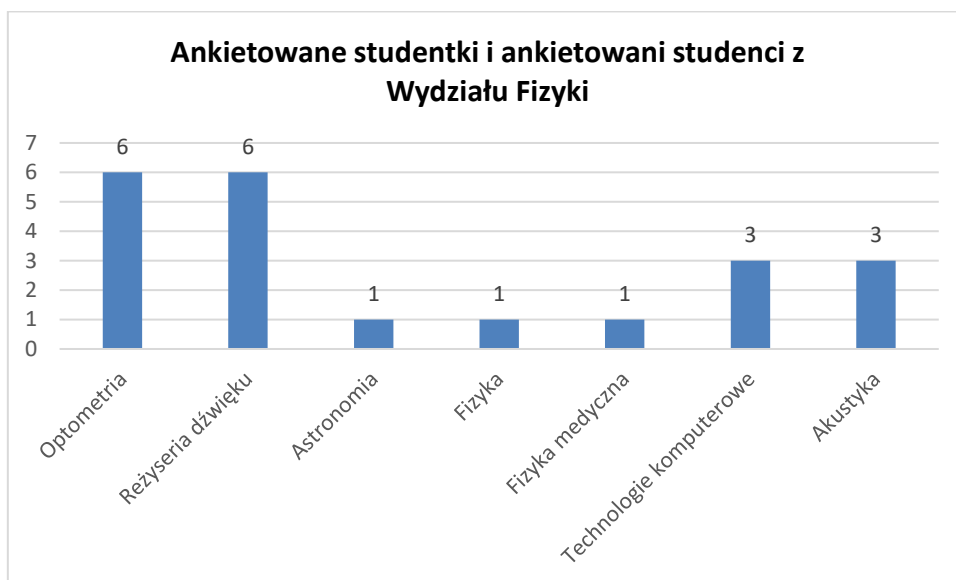
6) Wydział Filologii Polskiej i Klasycznej



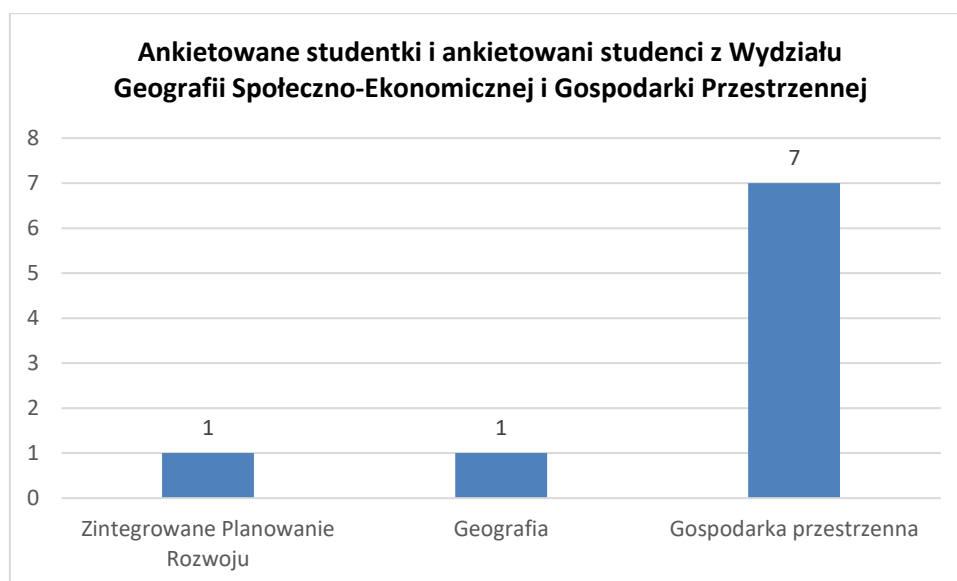
7) Wydział Filozoficzny



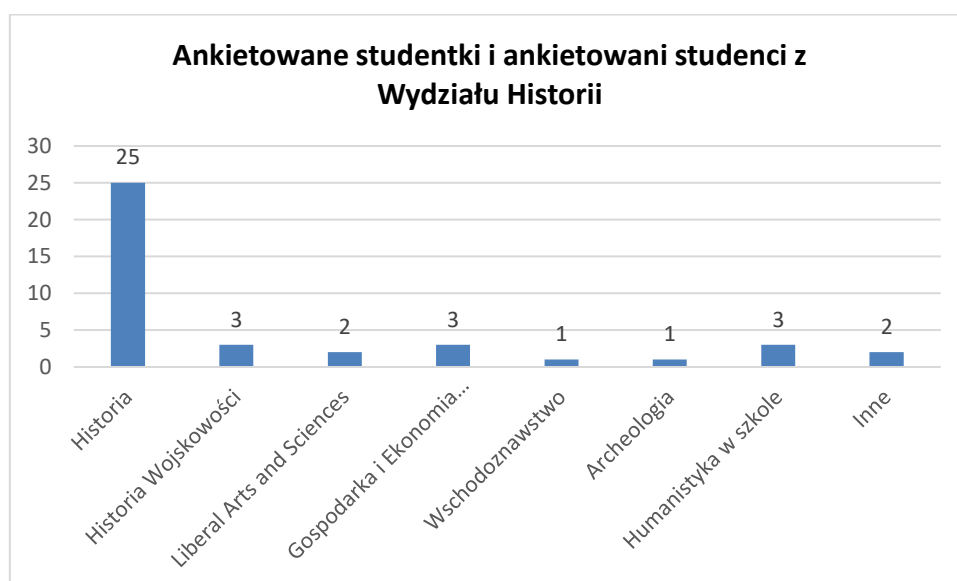
8) Wydział Fizyki



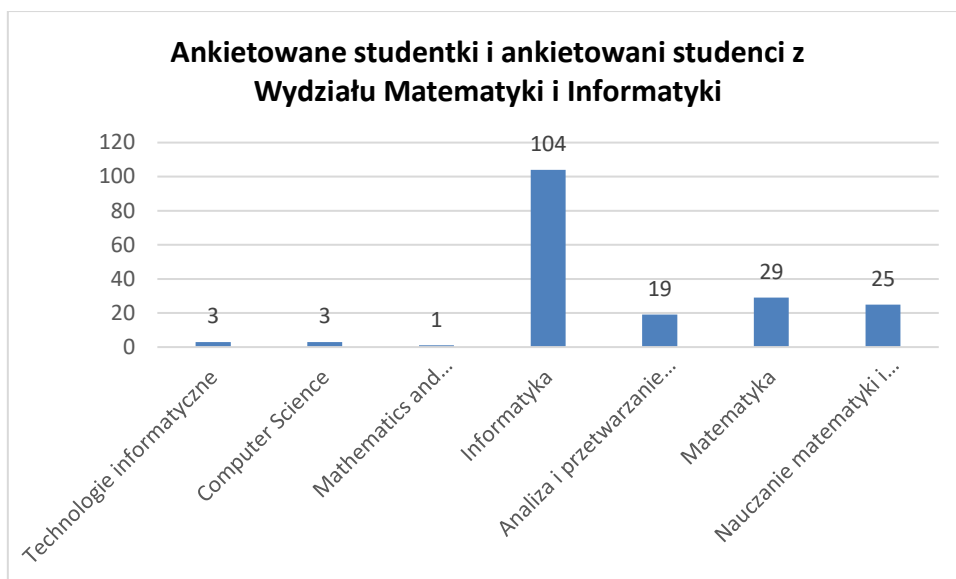
9) Wydział Geografii Społeczno-Ekonomicznej i Gospodarki Przestrzennej



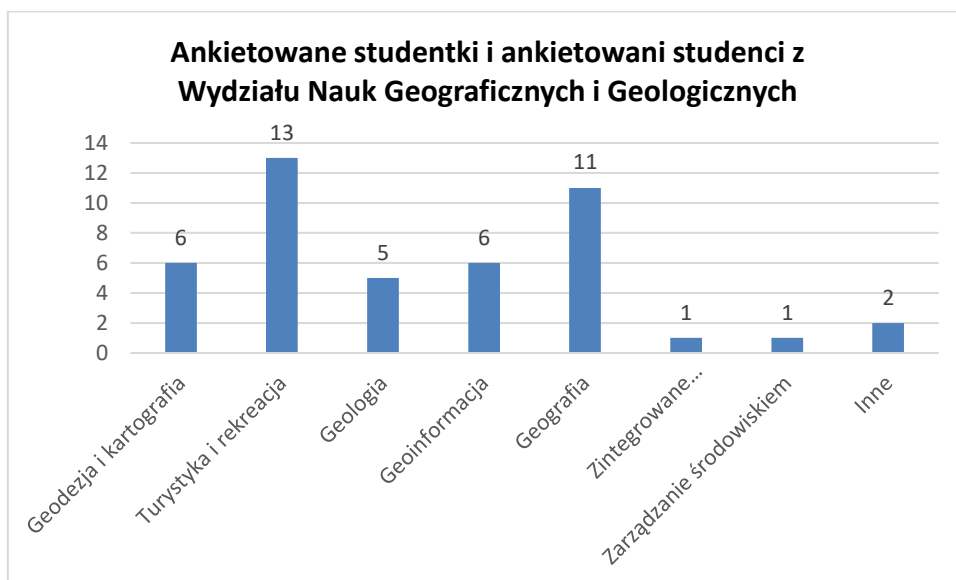
10) Wydział Historii



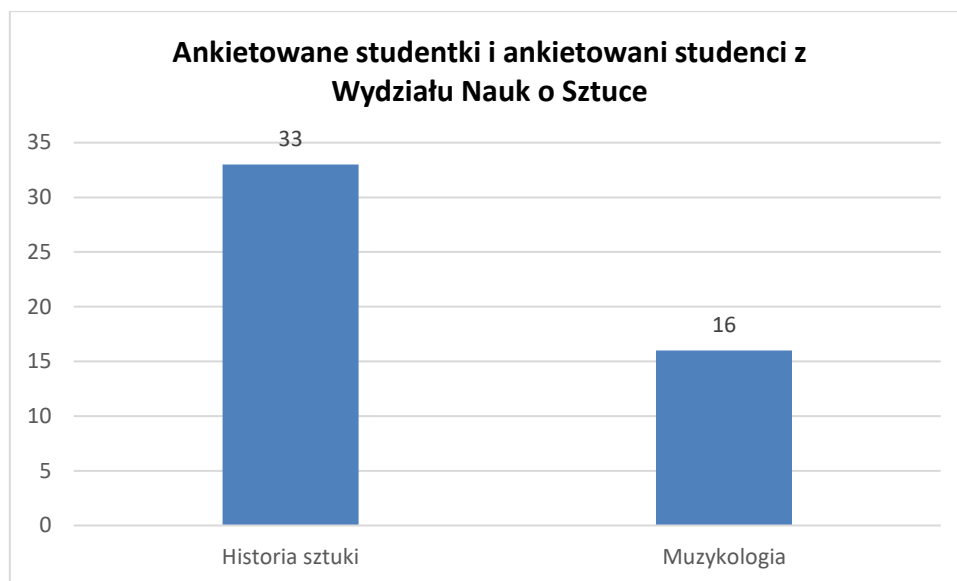
11) Wydział Matematyki i Informatyki



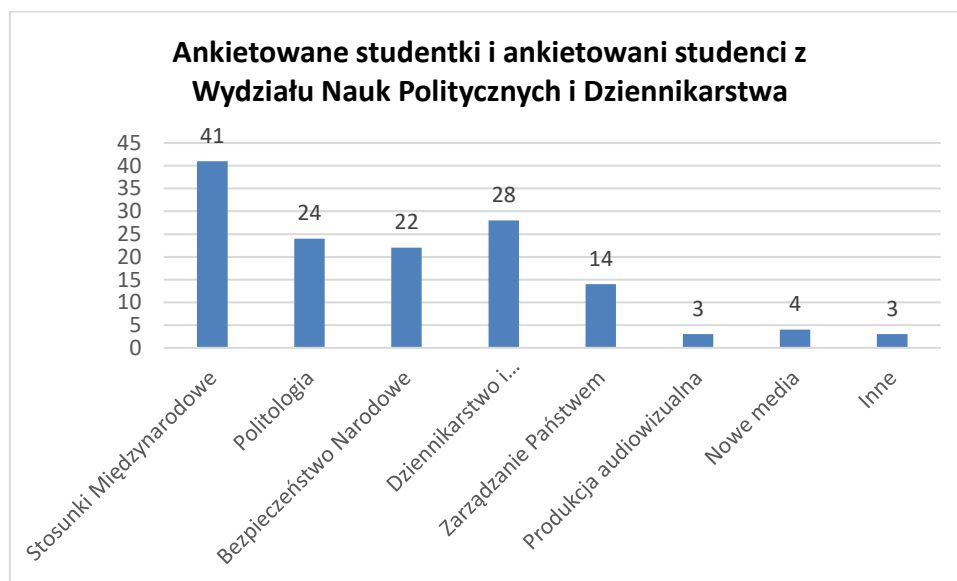
12) Wydział Nauk Geograficznych i Geologicznych



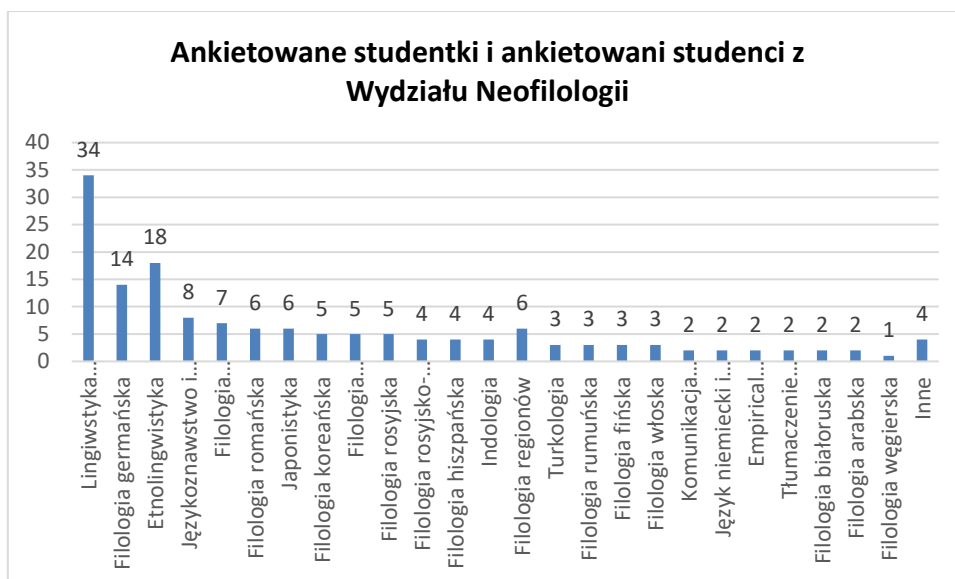
13) Wydział Nauk o Sztuce



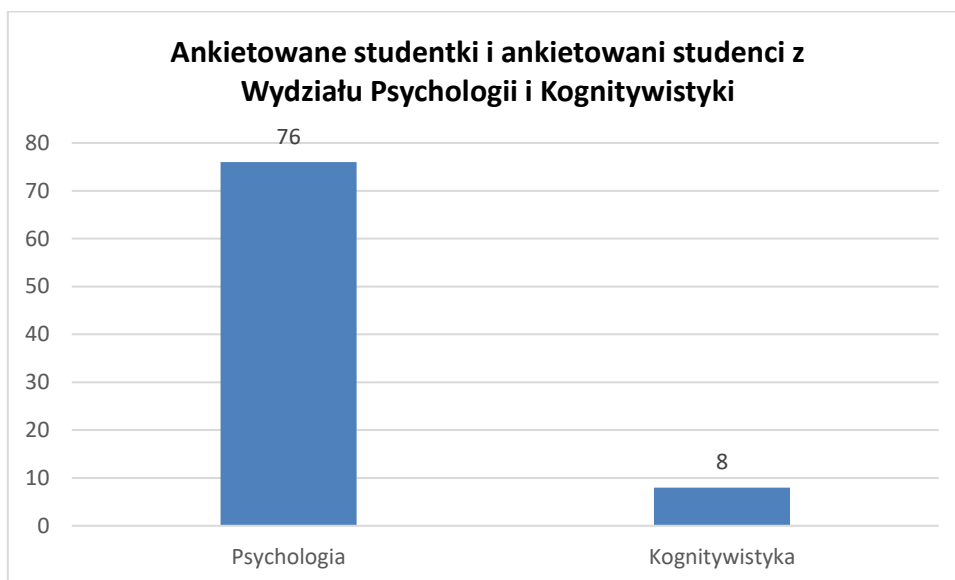
14) Wydział Nauk Politycznych i Dziennikarstwa



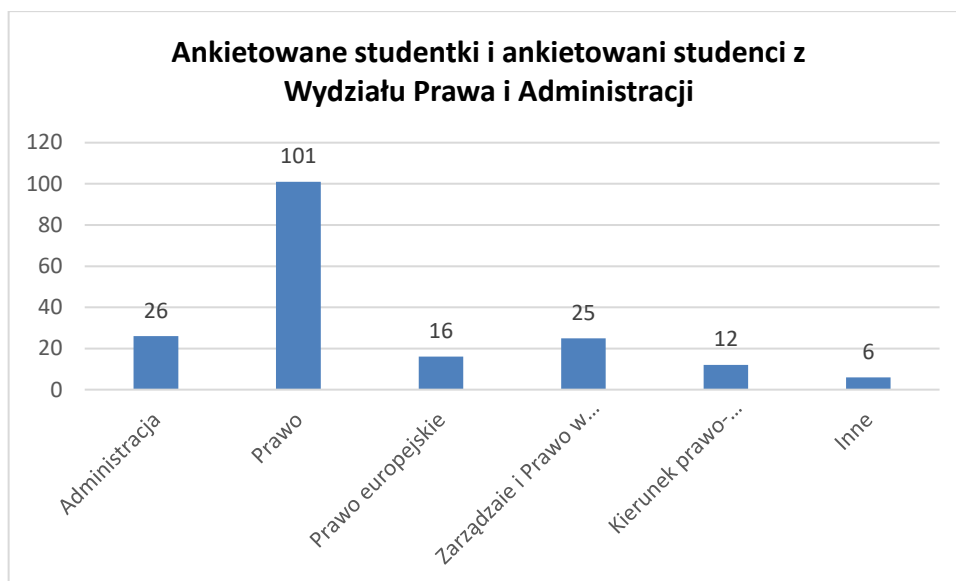
15) Wydział Neofilologii



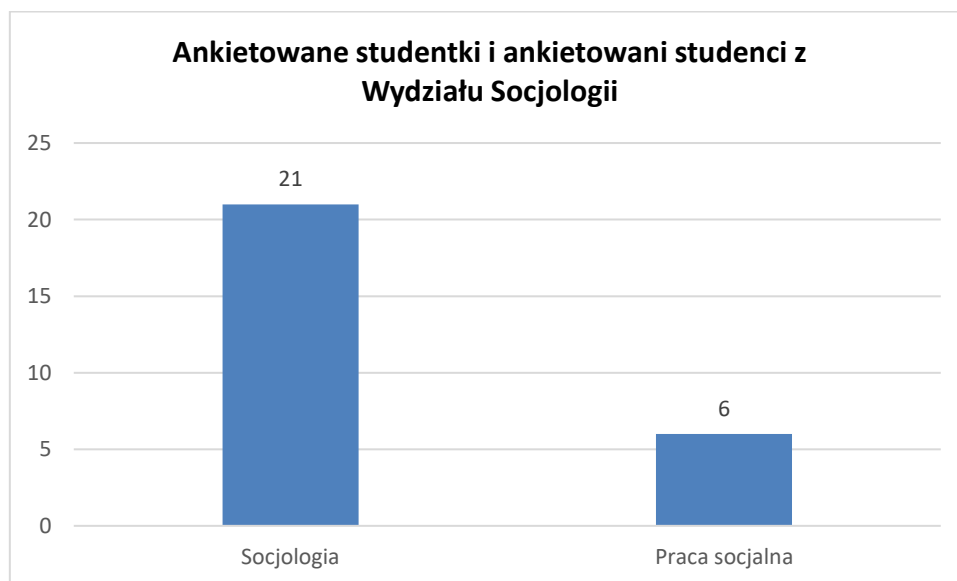
16) Wydział Psychologii i Kognitywistyki



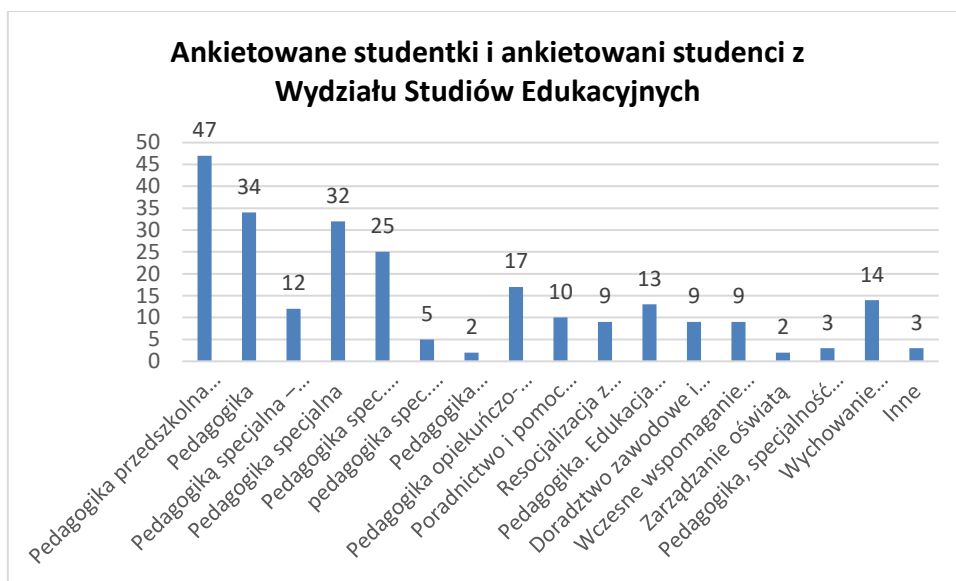
17) Wydział Prawa i Administracji



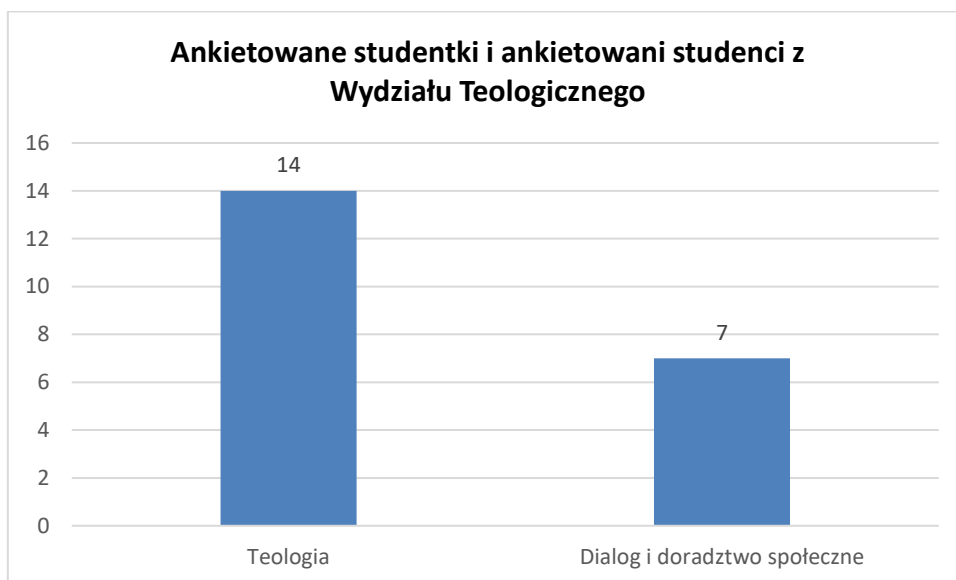
18) Wydział Socjologii



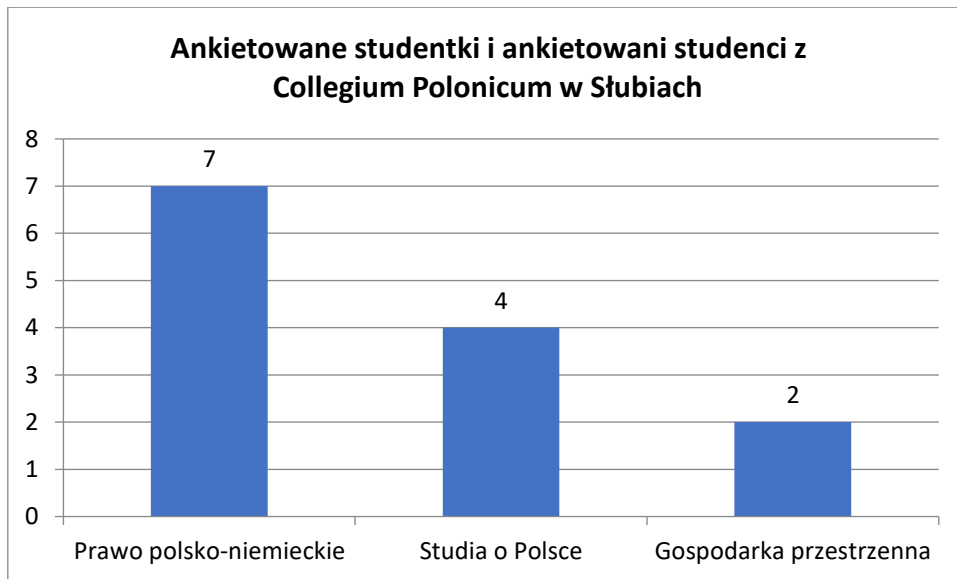
19) Wydział Studiów Edukacyjnych



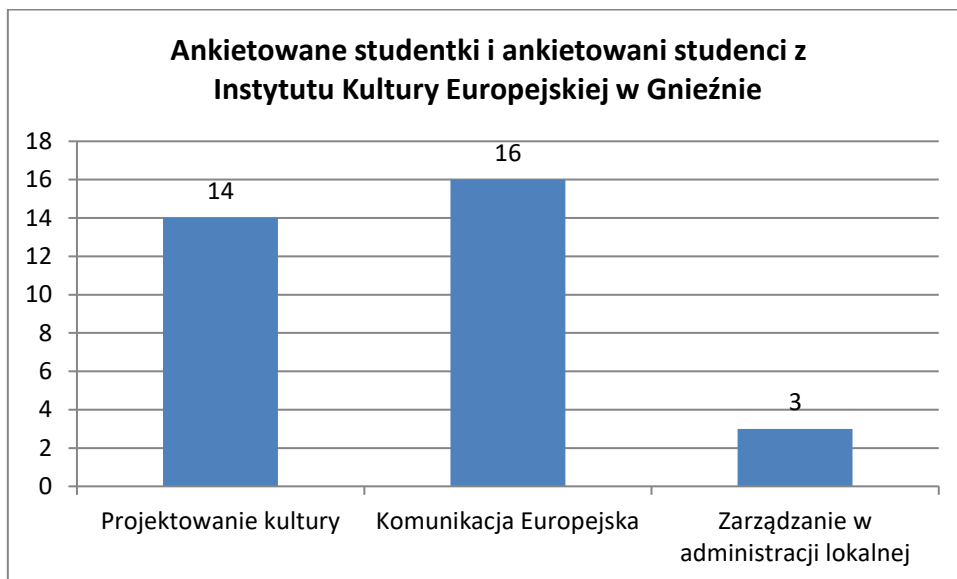
20) Wydział Teologiczny



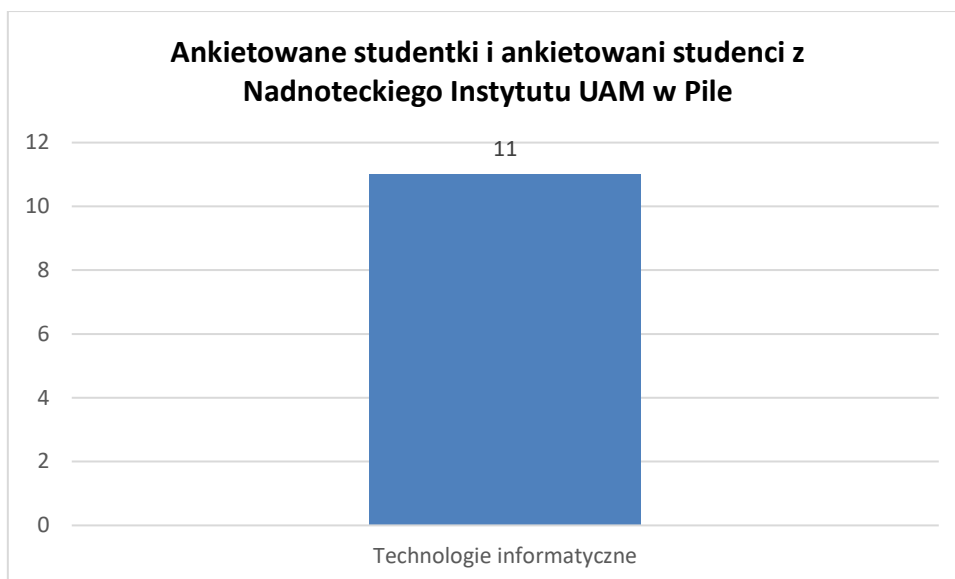
21) Collegium Polonicum w Słubicach



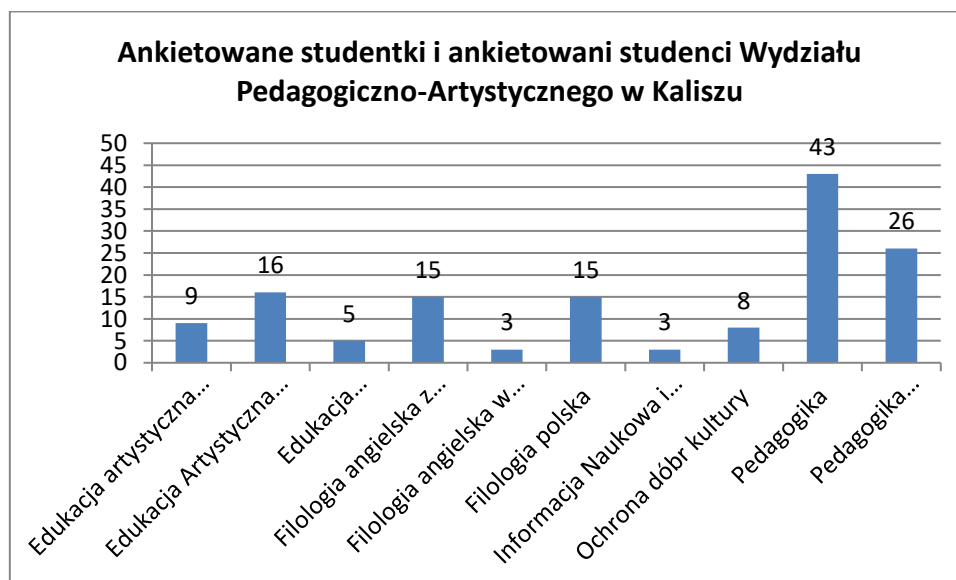
22) Instytut Kultury Europejskiej w Gnieźnie



23) Nadnotecki Instytut UAM w Pile



24) Wydział Pedagogiczno-Artystyczny w Kaliszu



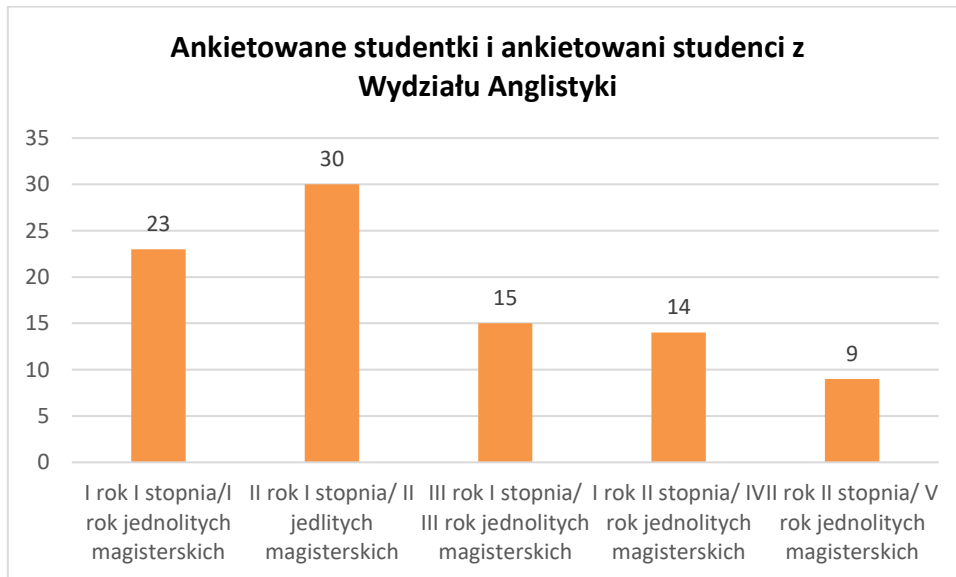
Wnioski

Pytanie 21 w ankiecie było pytaniem otwartym. Tylko część ankietowanych studentek i studentów udzieliło odpowiedzi na niniejsze pytanie. Identyfikację poprawności udzielonych odpowiedzi pozostawiono pracownikom i pracownikom Biura Obsługi Studentów w ramach przekazanych raportów szczegółowych z ankietyzacji.

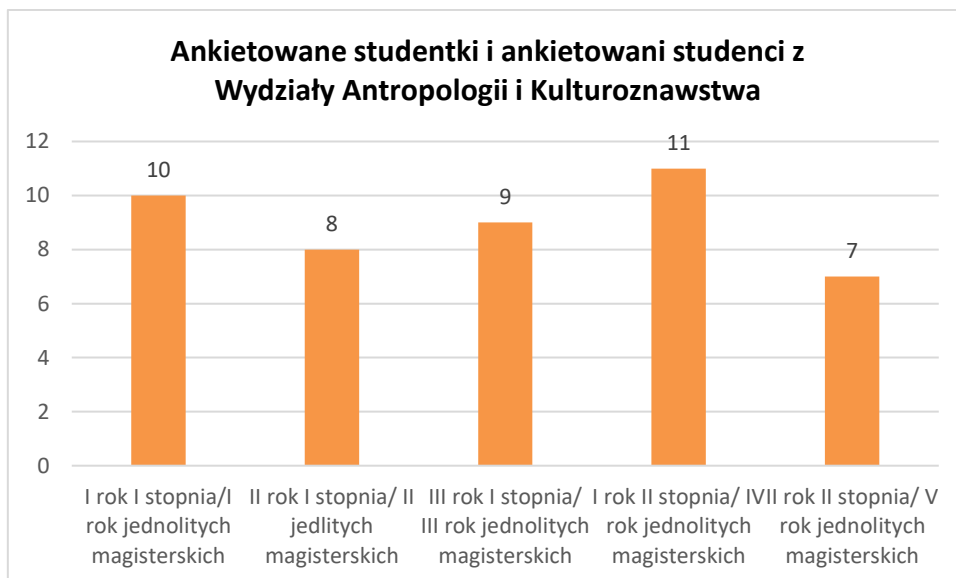


Pytanie 22. Na którym roku jesteś? - Podział studentów ze względu na rok studiów.

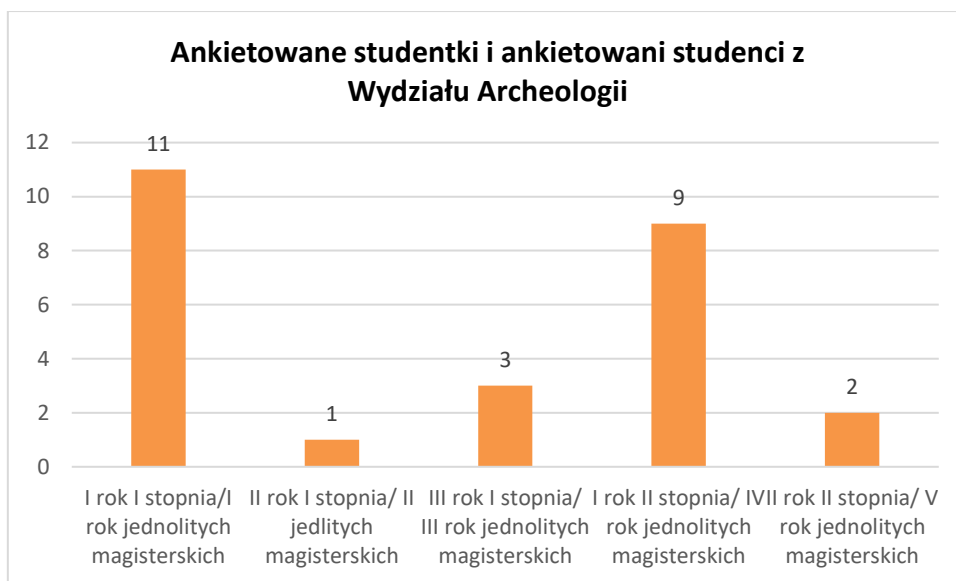
1) Wydział Anglistyki



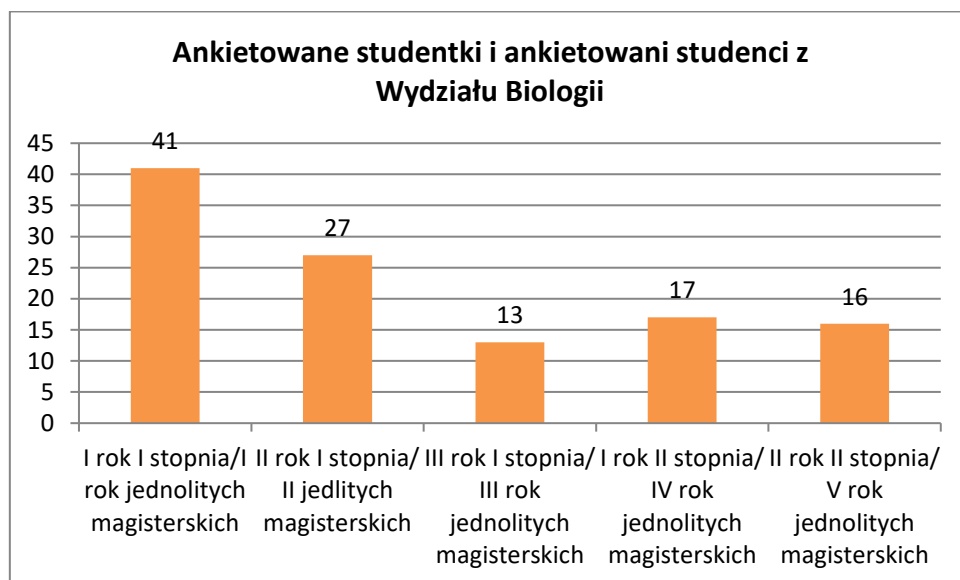
2) Wydział Antropologii i Kulturoznawstwa



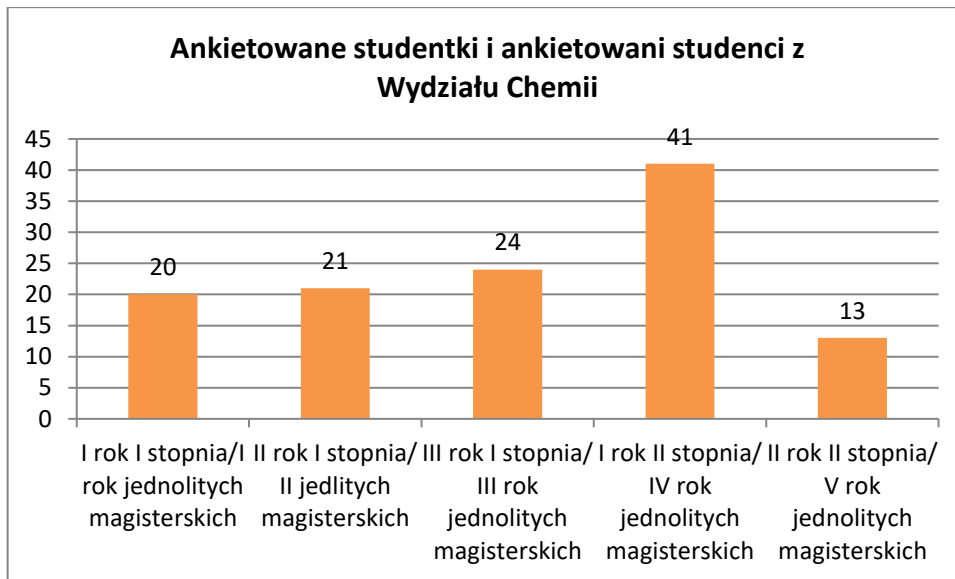
3) Wydział Archeologii



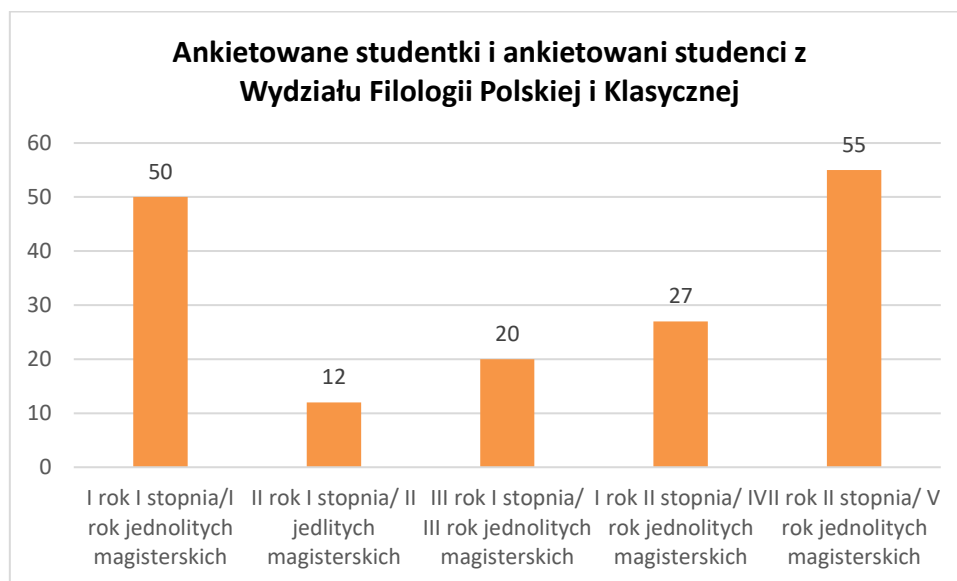
4) Wydział Biologii



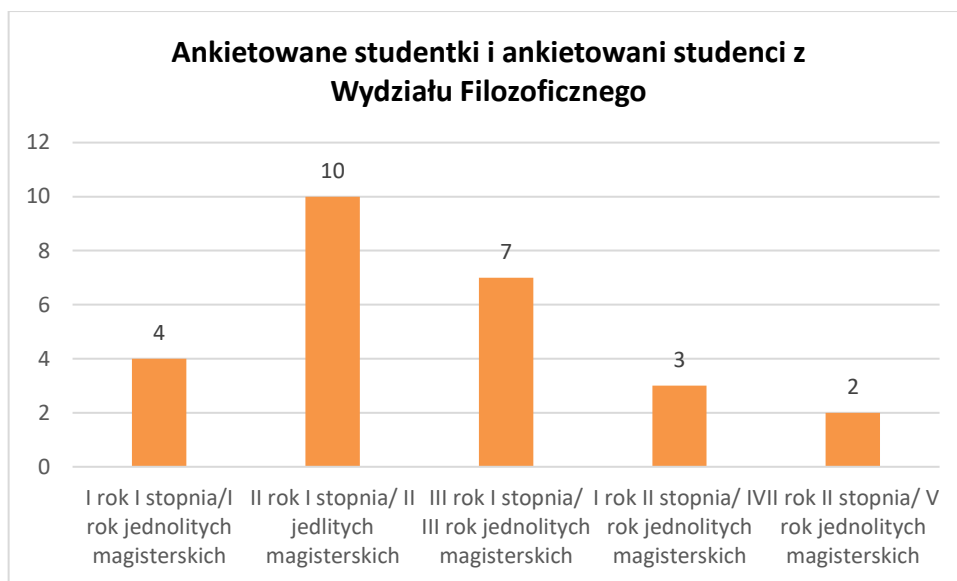
5) Wydział Chemii



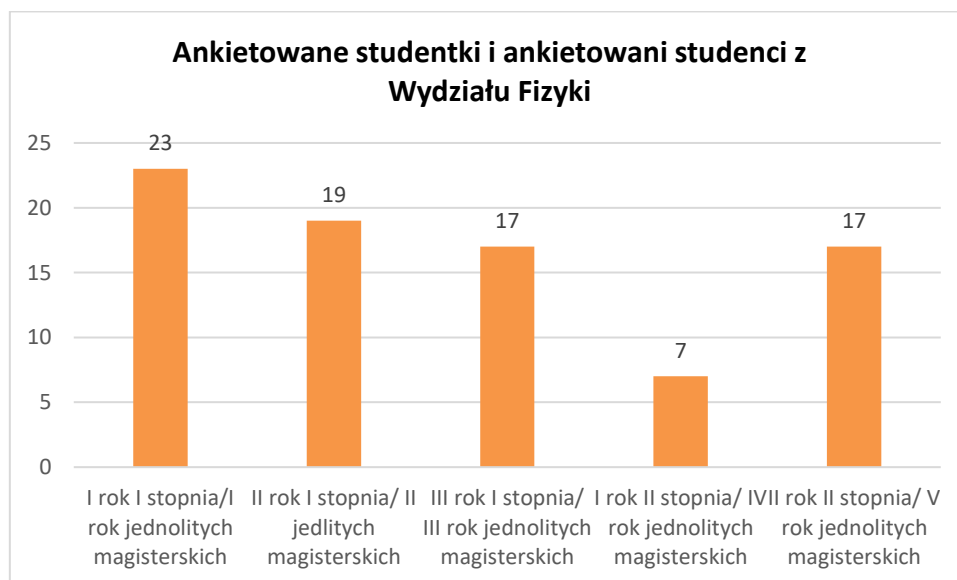
6) Wydział Filologii Polskiej i Klasycznej



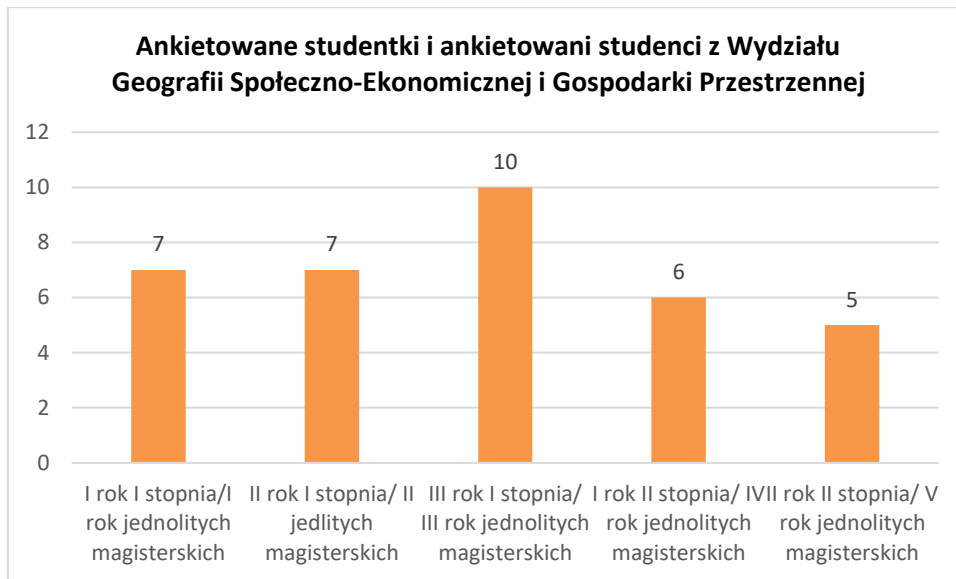
7) Wydział Filozoficzny



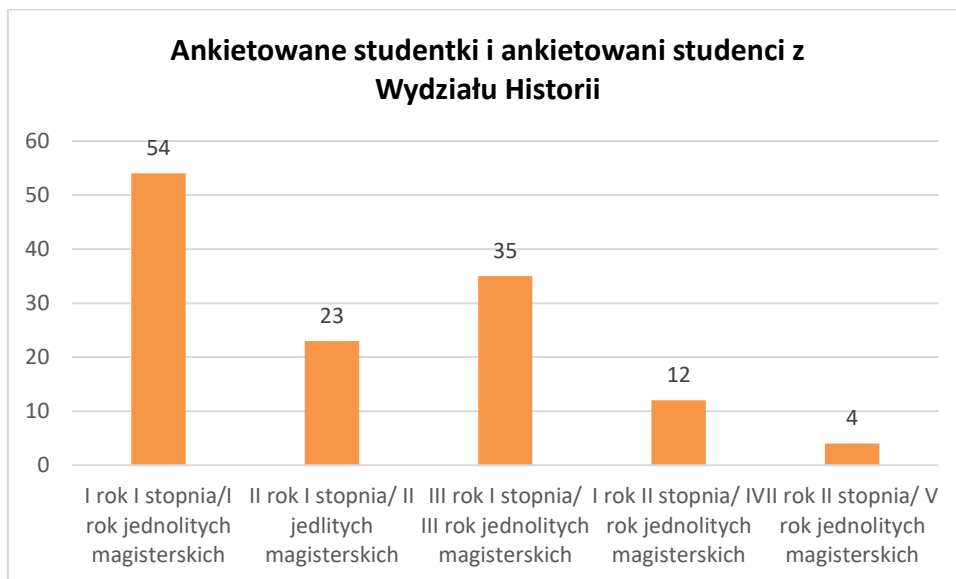
8) Wydział Fizyki



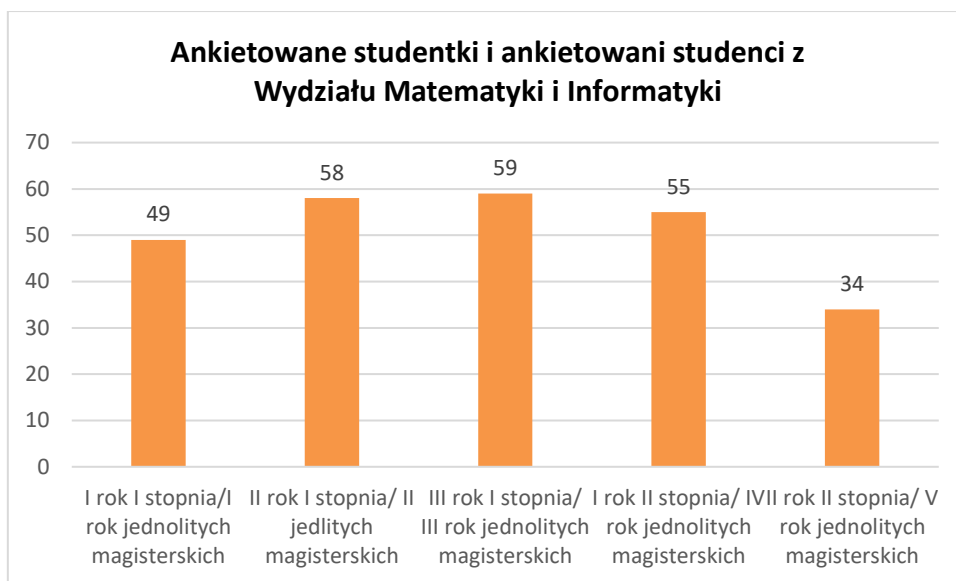
9) Wydział Geografii Społeczno-Ekonomicznej i Gospodarki Przestrzennej



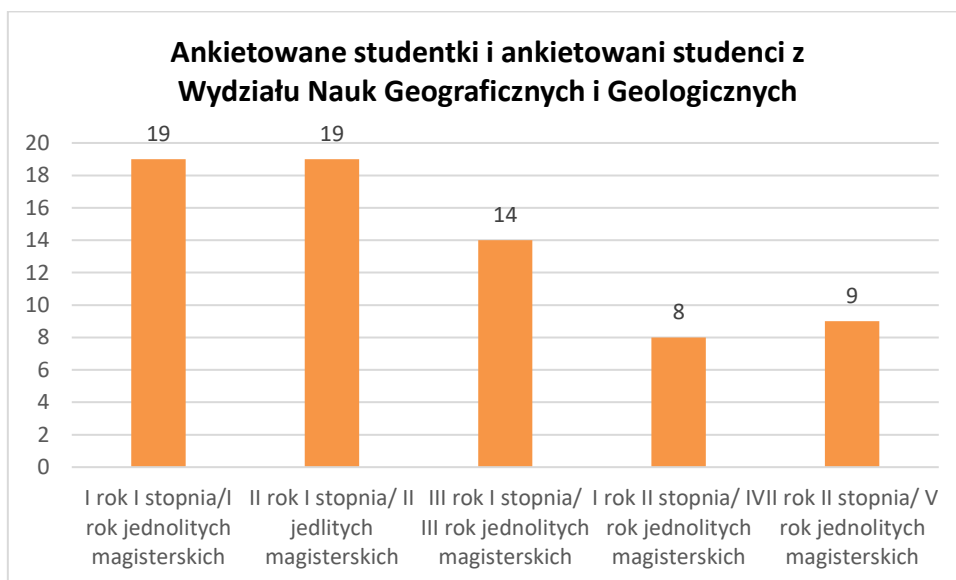
10) Wydział Historii



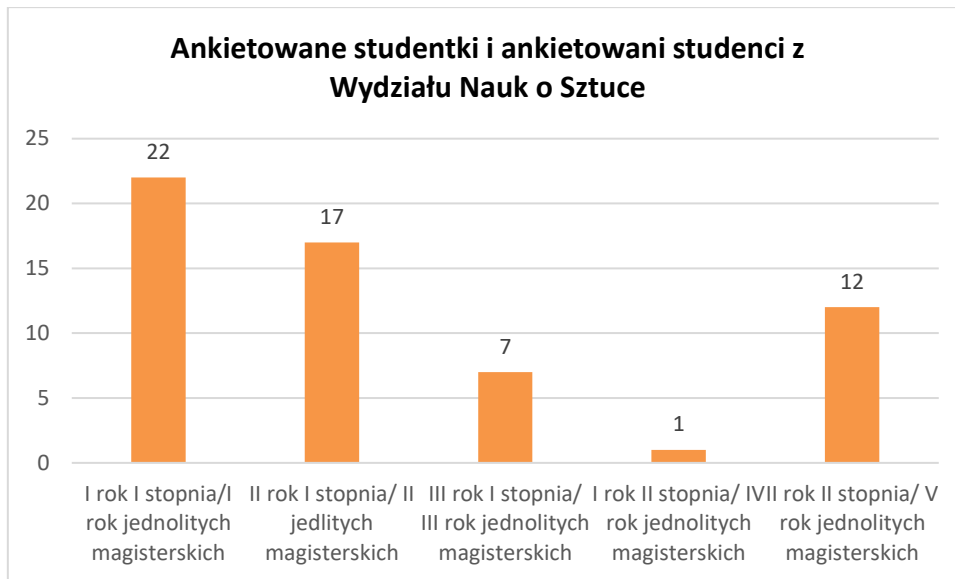
11) Wydział Matematyki i Informatyki



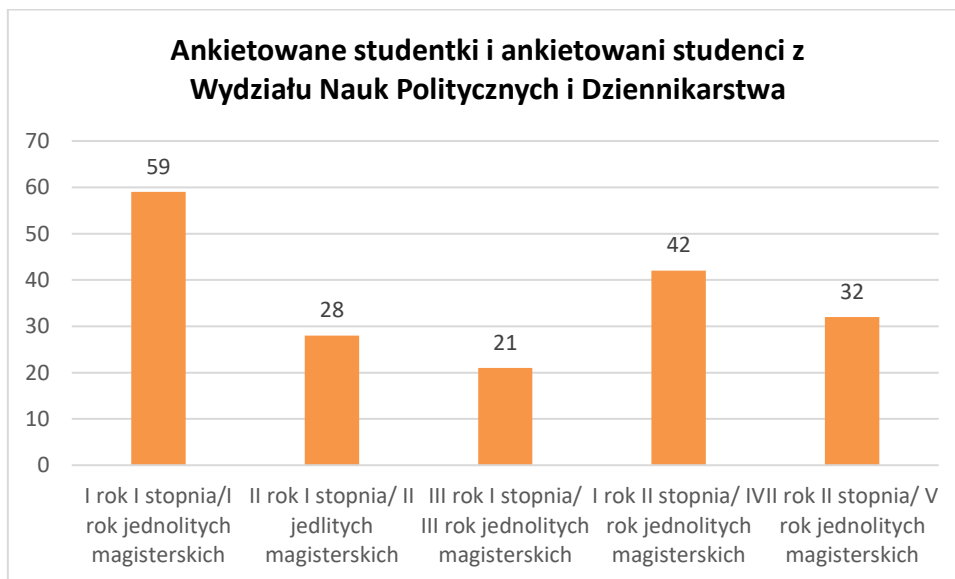
12) Wydział Nauk Geograficznych i Geologicznych



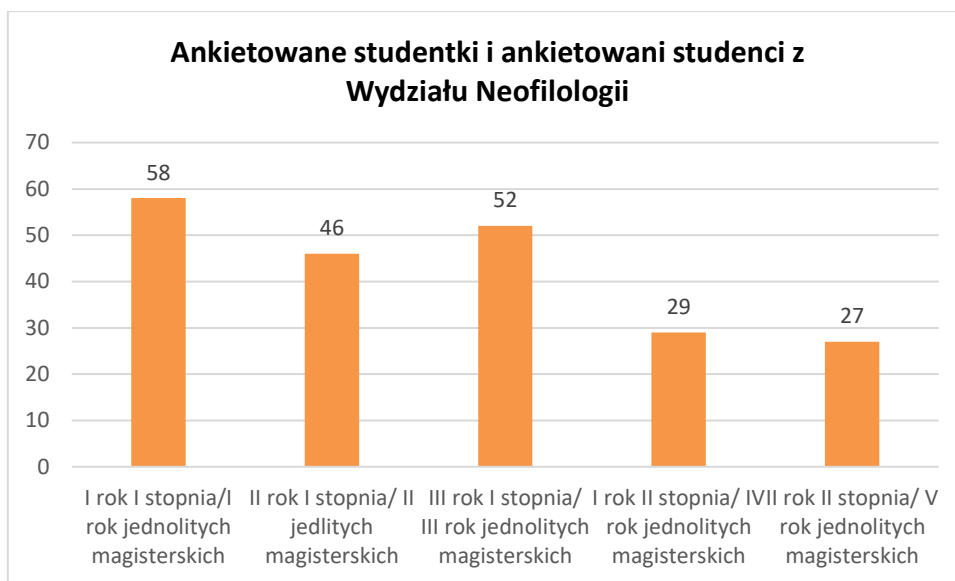
13) Wydział Nauk o Sztuce



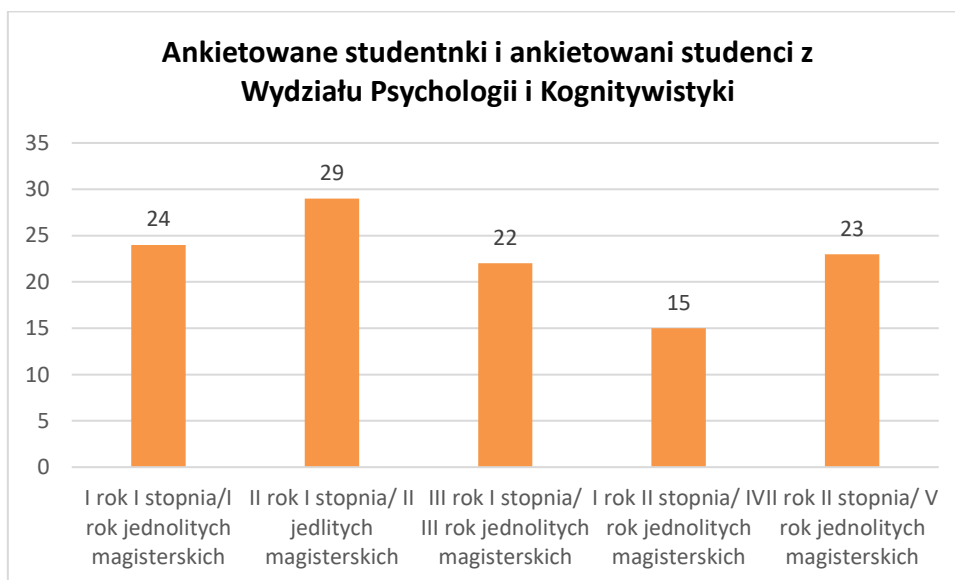
14) Wydział Nauk Politycznych i Dziennikarstwa



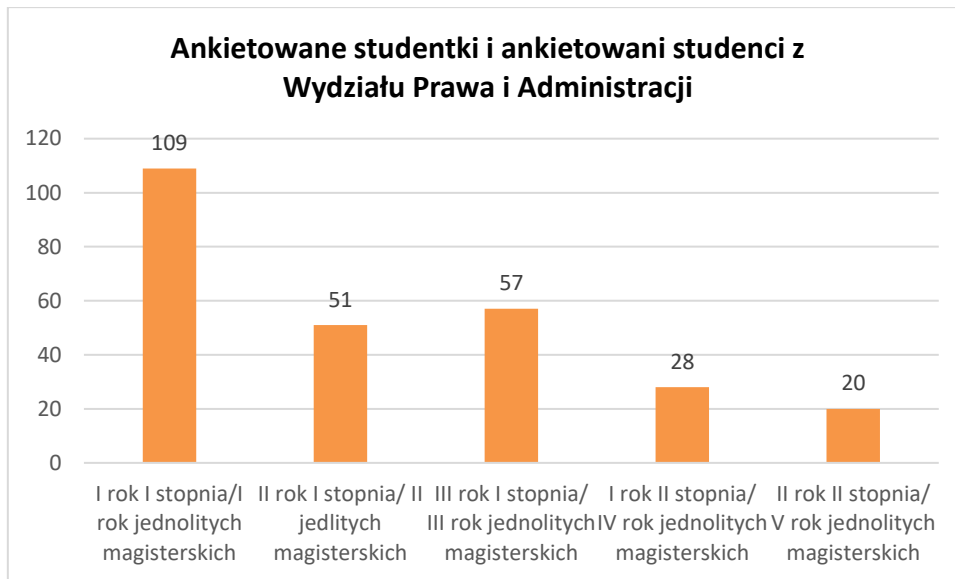
15) Wydział Neofilologii



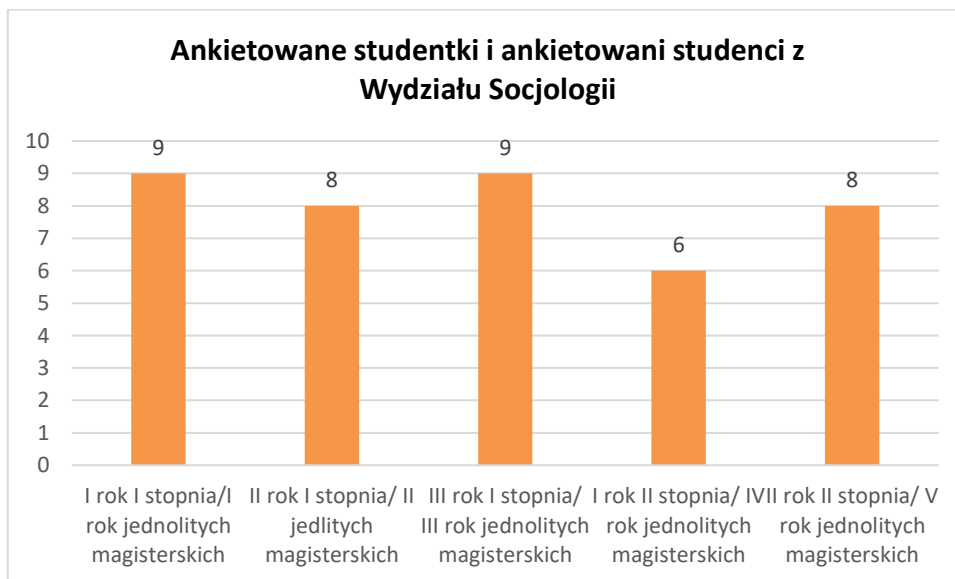
16)Wydział Psychologii i Kognitywistyki



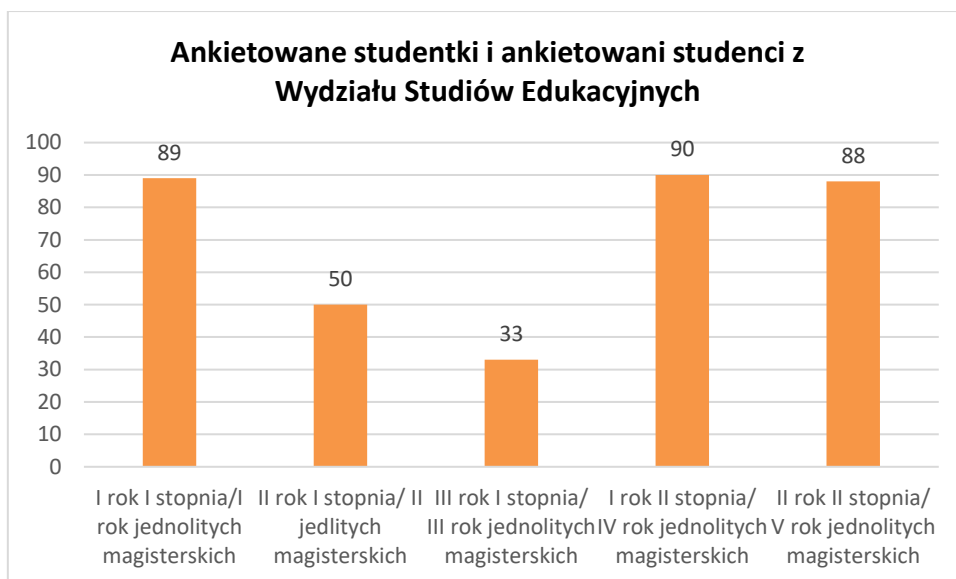
17)Wydział Prawa i Administracji



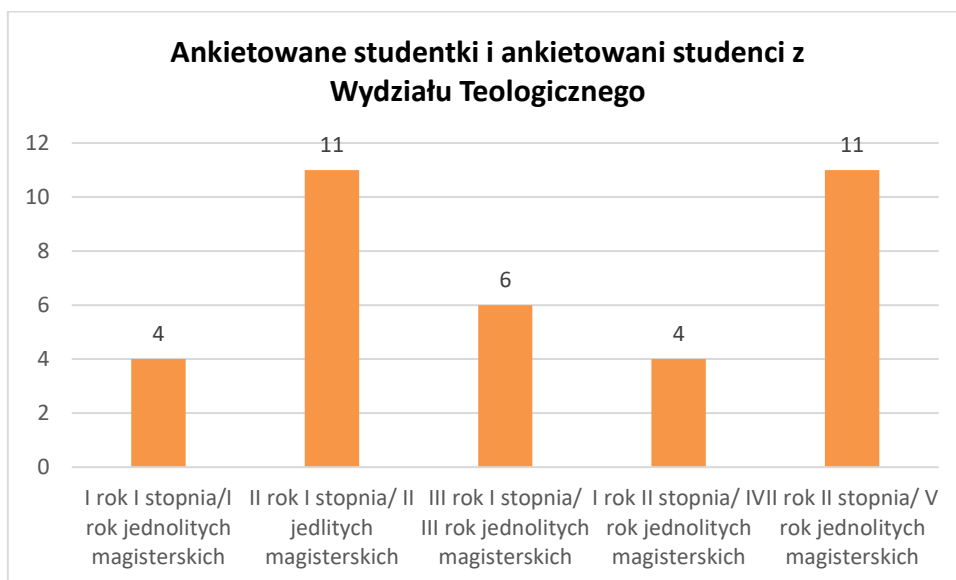
18) Wydział Socjologii



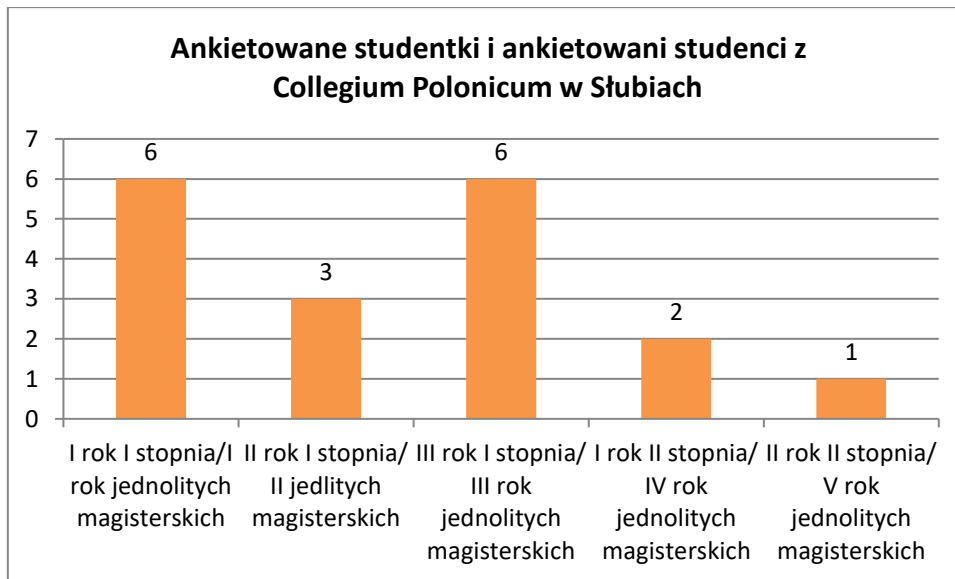
19) Wydział Studiów Edukacyjnych



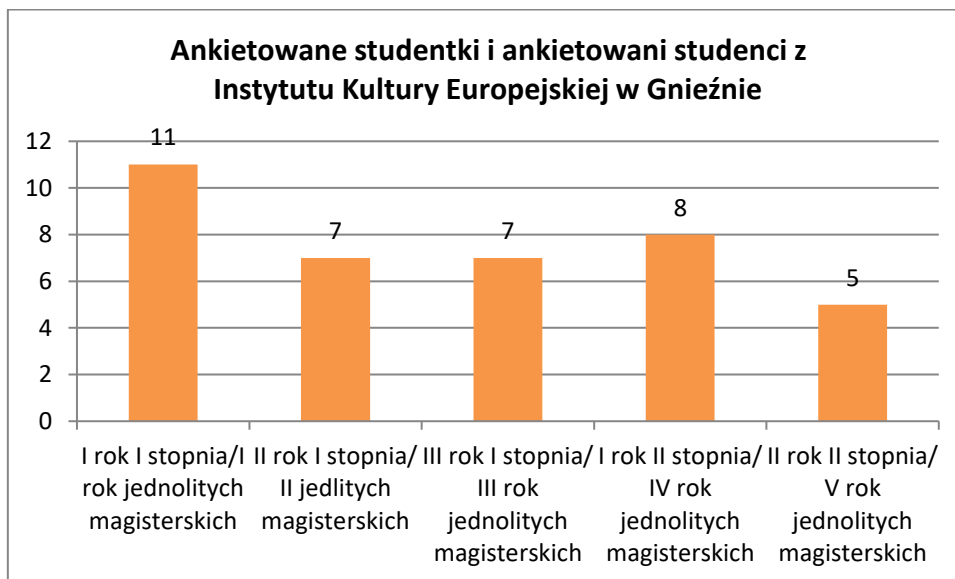
20) Wydział Teologiczny



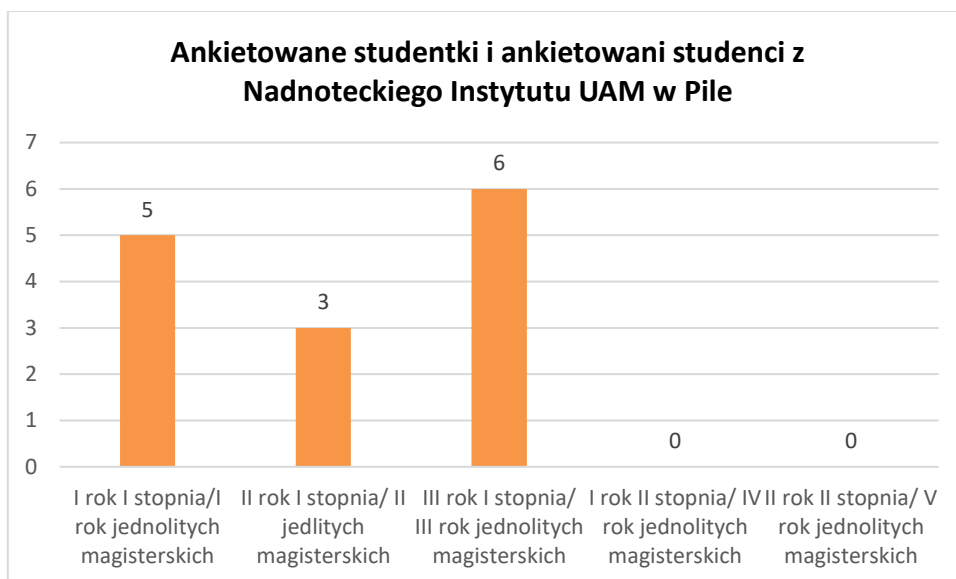
21) Collegium Polonicum w Słubicach



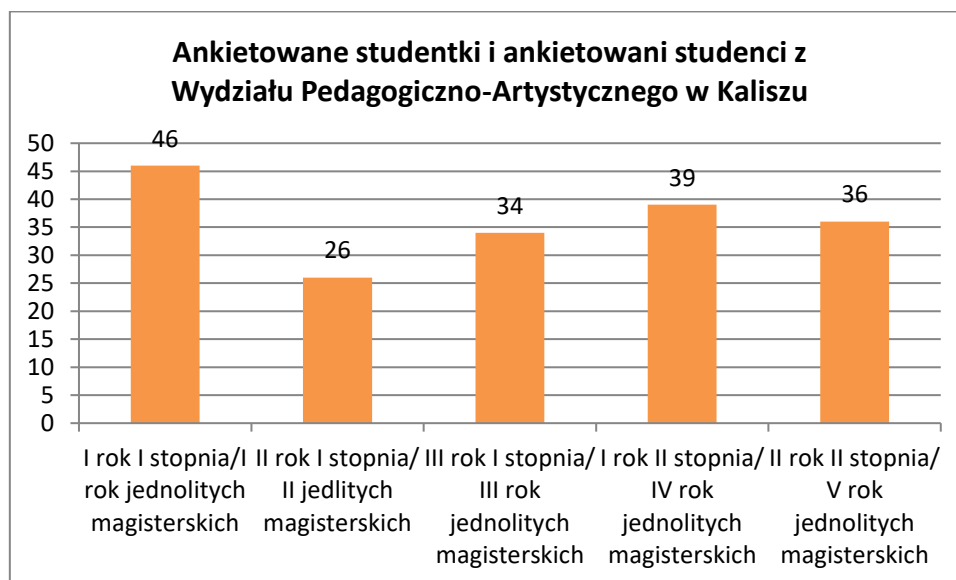
22)Instytut Kultury Europejskiej w Gnieźnie



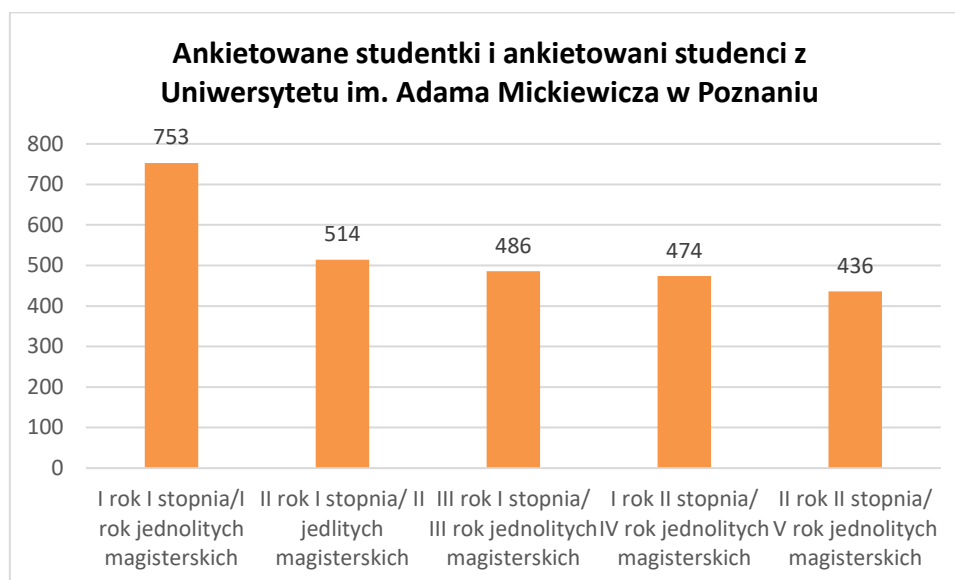
23)Nadnotecki Instytut UAM w Pile



24) Wydział Pedagogiczno-Artystyczny w Kaliszu



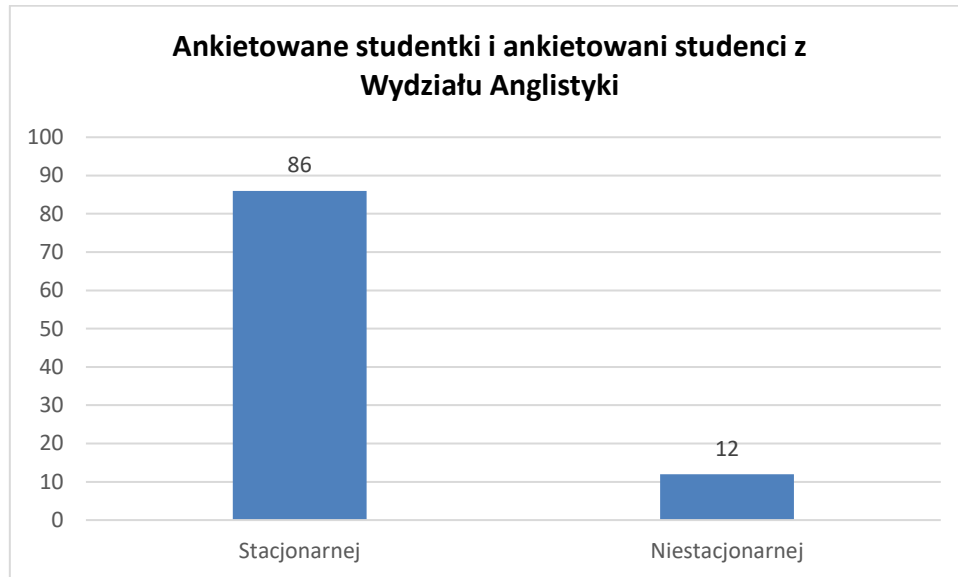
Wnioski



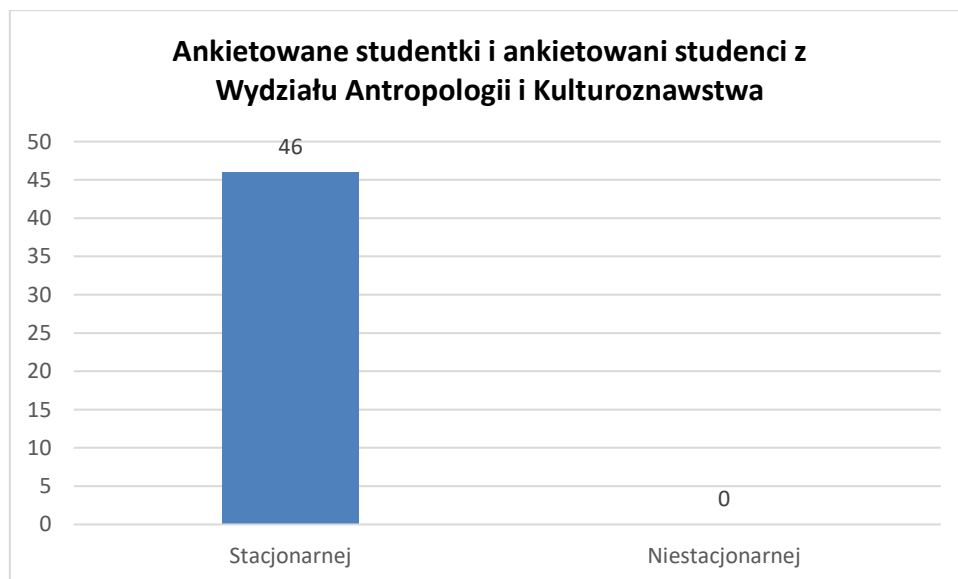
Najwięcej ankietowanych studentek i studentów (ok. **753** odpowiedzi) było na I roku studiów (I stopnia lub jednolitych magisterskich) w roku akademickim 2022/2023. Wraz z kolejnymi latami studiów spadała liczba studentek i studentów, którzy wypełnili ankietę w roku akademickim 2022/2023.

Pytanie 23. W jakiej formie studiujesz? - Podział studentów ze względu na formę odbywania zajęć.

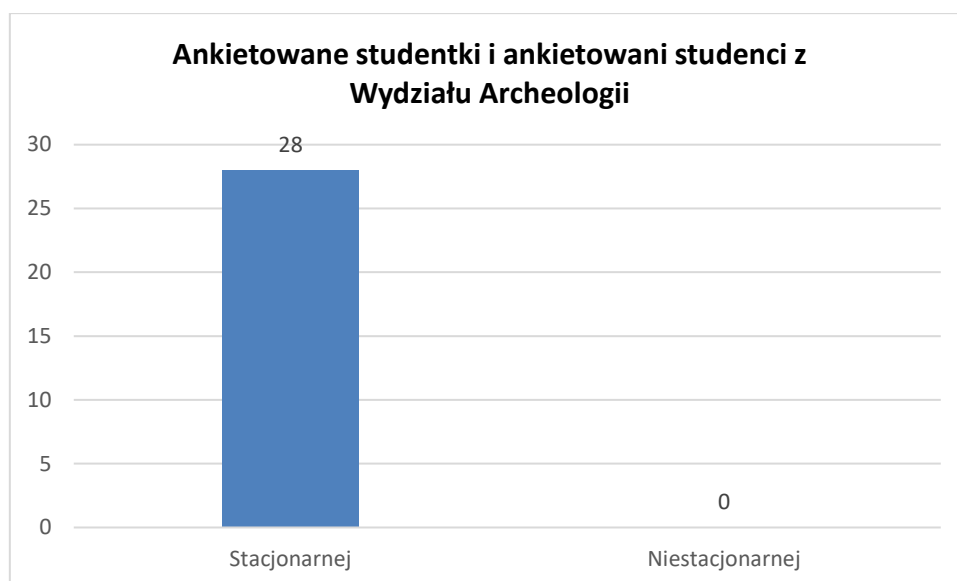
1) Wydział Anglistyki



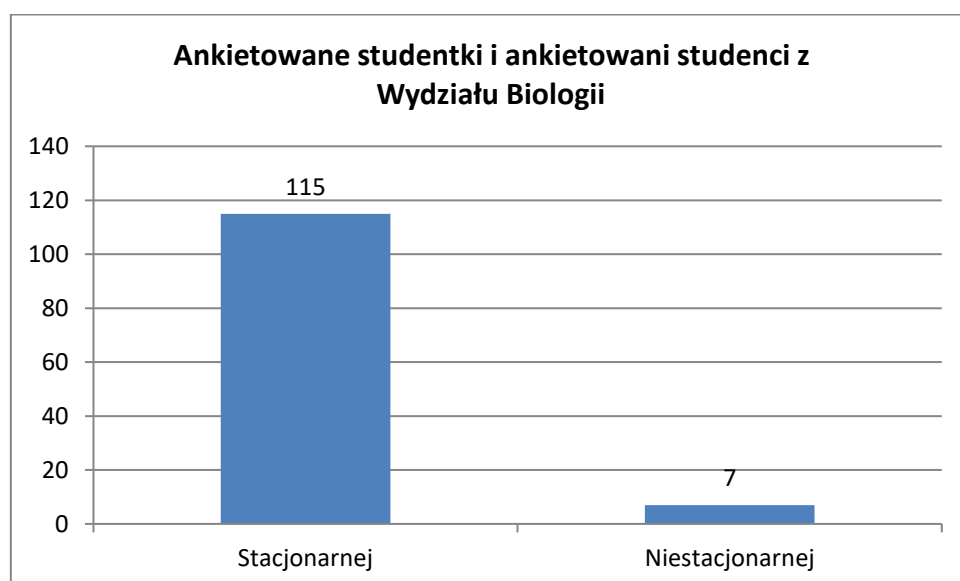
2) Wydział Antropologii i Kulturoznawstwa



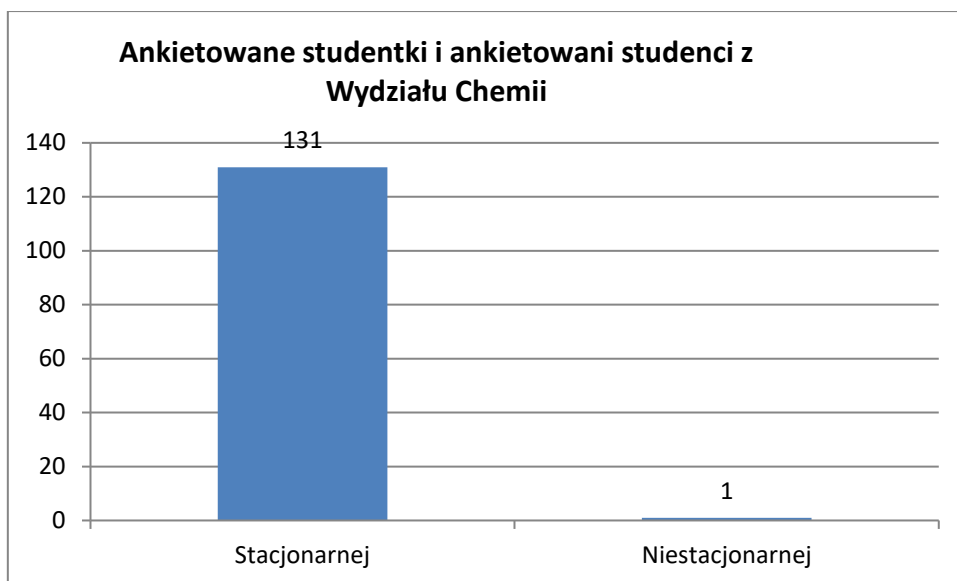
3) Wydział Archeologii



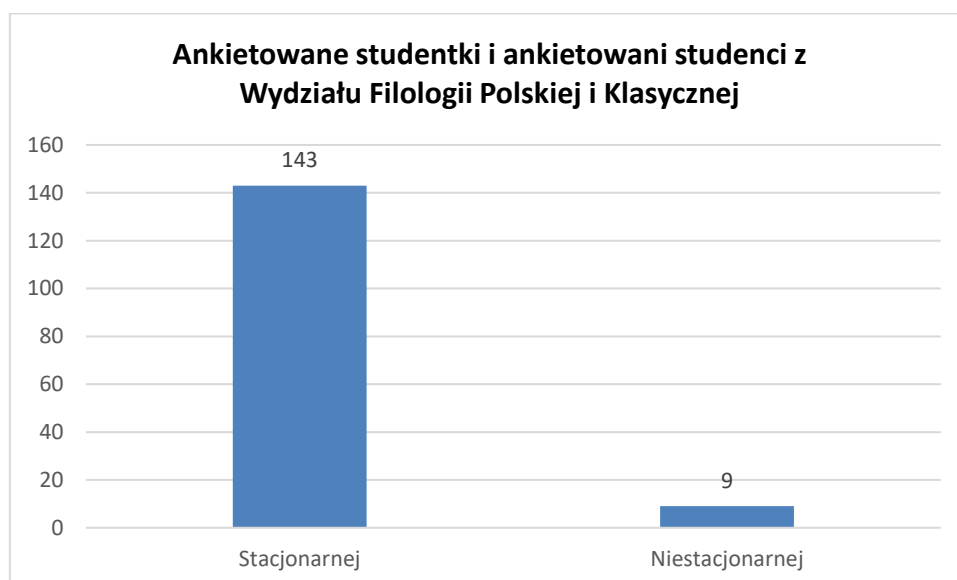
4) Wydział Biologii



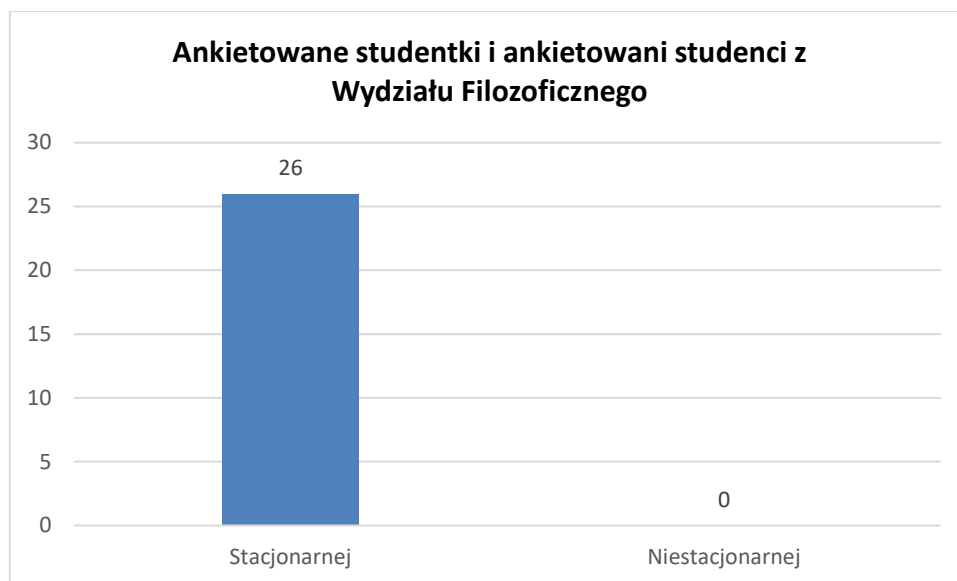
5) Wydział Chemii



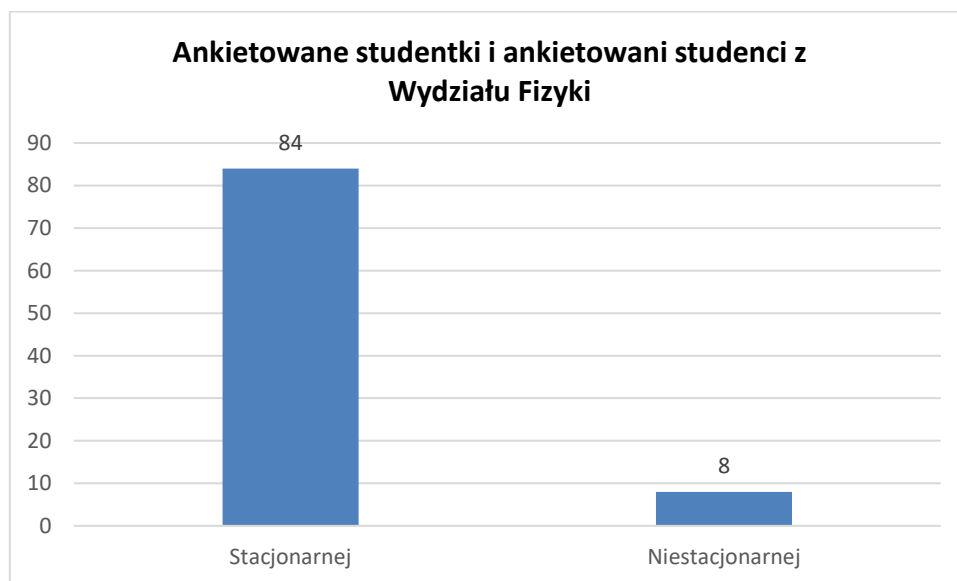
6) Wydział Filologii Polskiej i Klasycznej



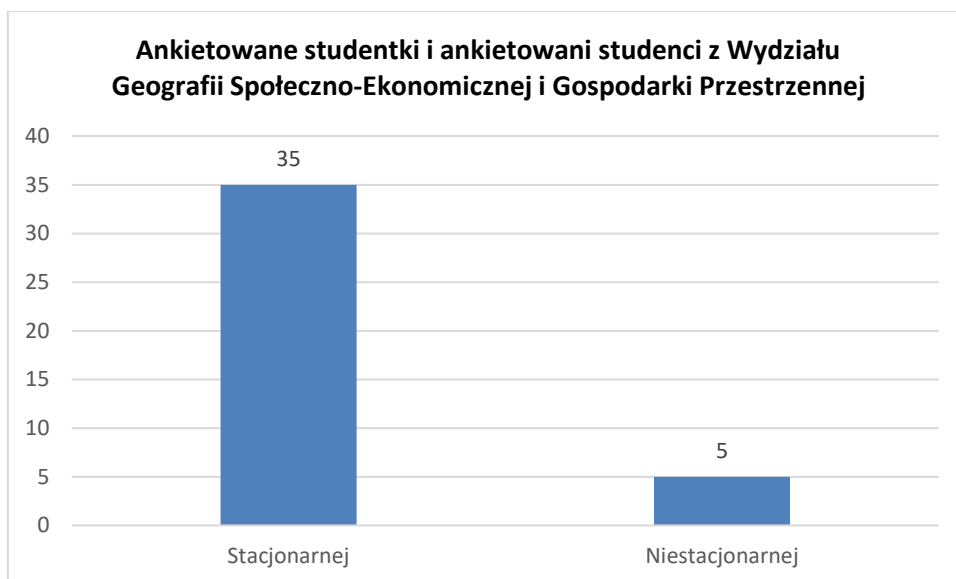
7) Wydział Filozoficzny



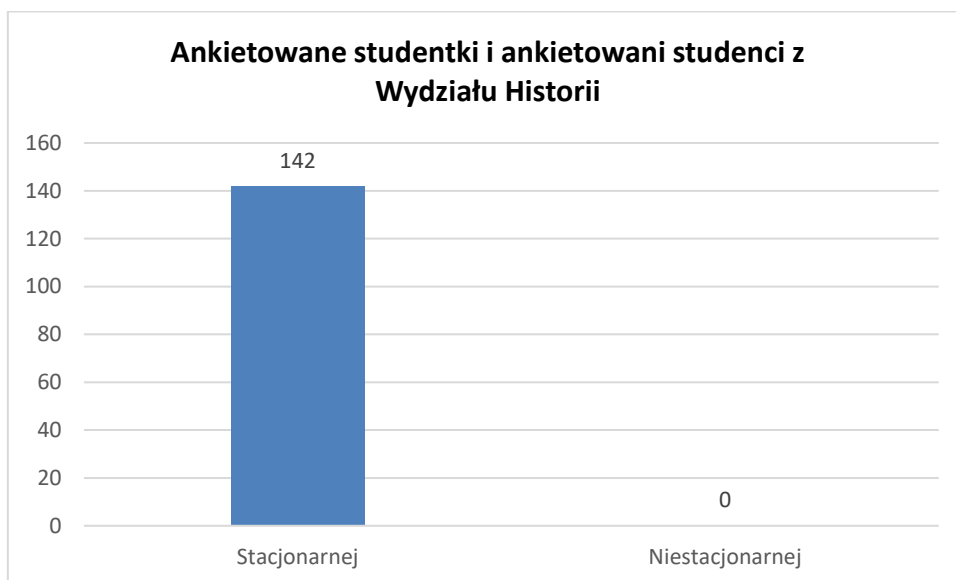
8) Wydział Fizyki



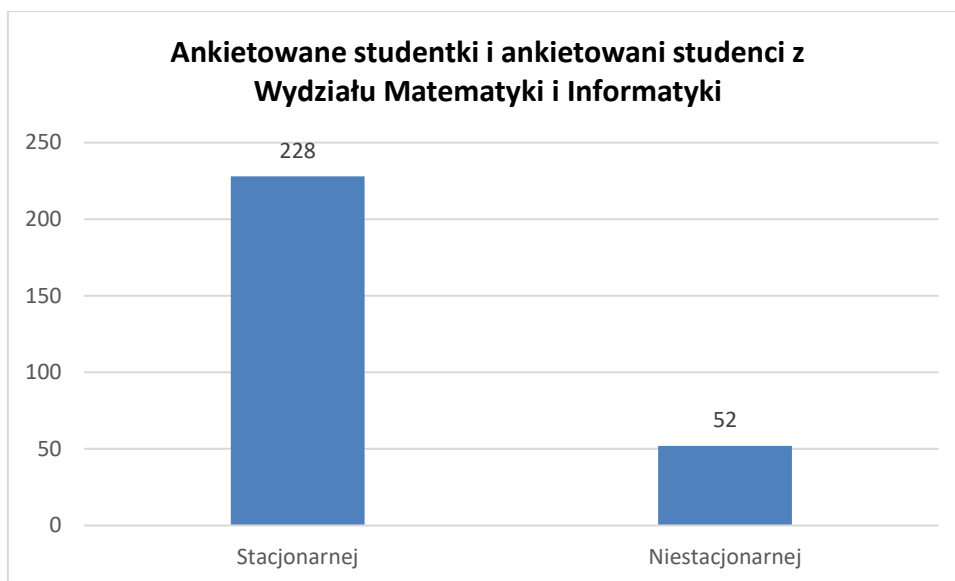
9) Wydział Geografii Społeczno-Ekonomicznej i Gospodarki Przestrzennej



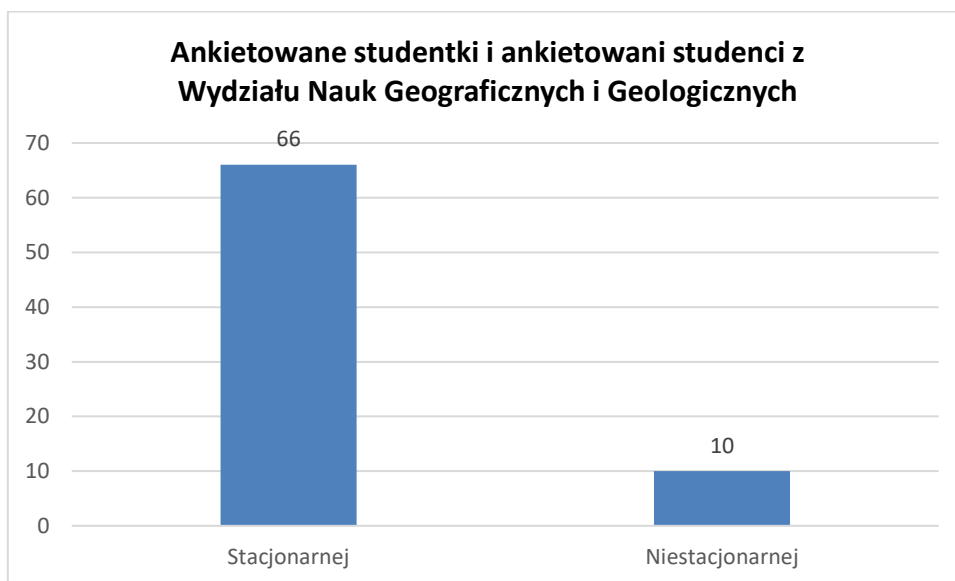
10) Wydział Historii



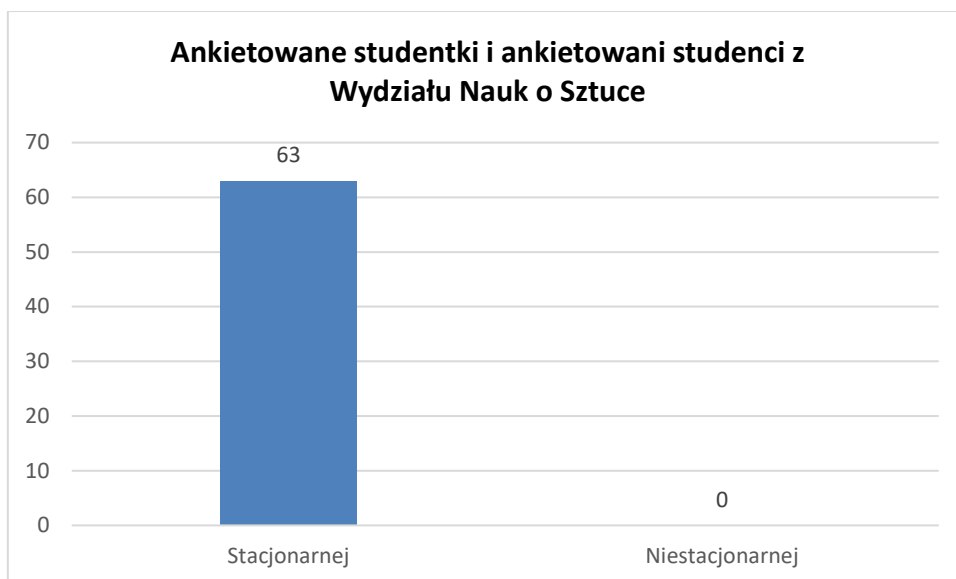
11) Wydział Matematyki i Informatyki



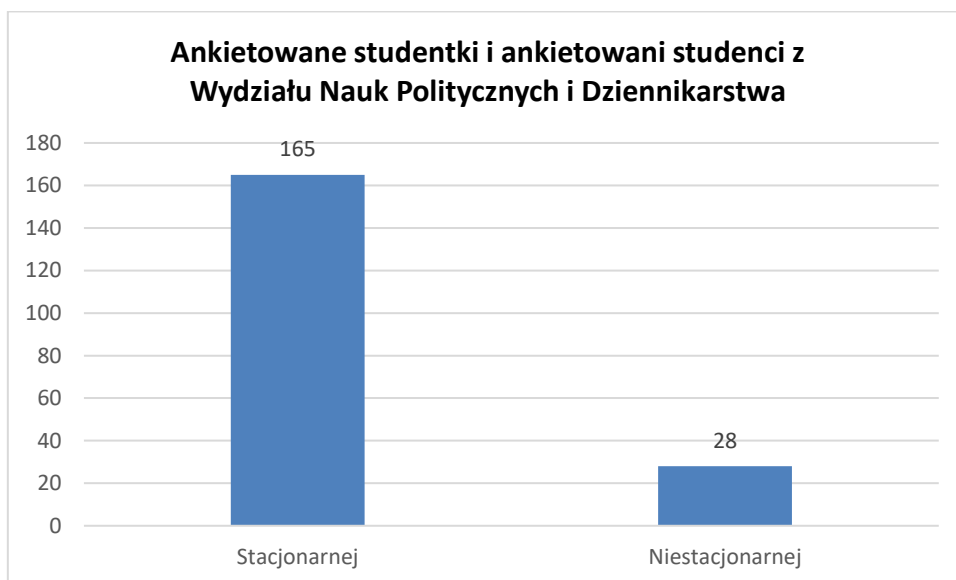
12) Wydział Nauk Geograficznych i Geologicznych



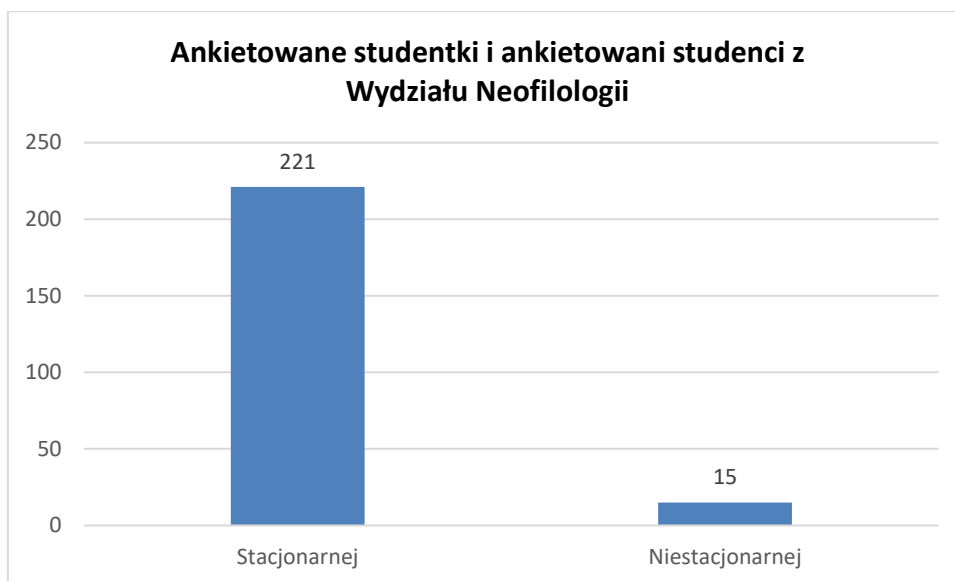
13) Wydział Nauk o Sztuce



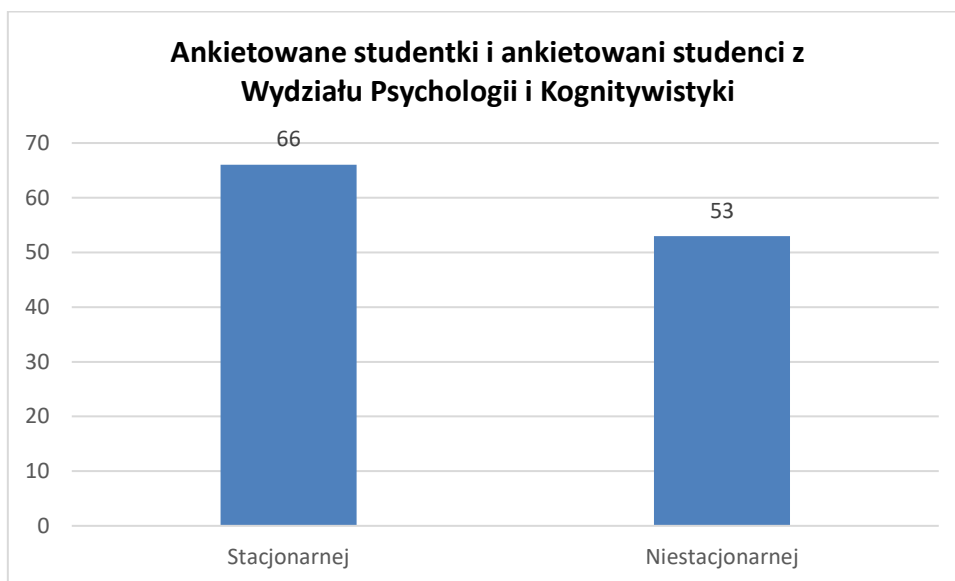
14) Wydział Nauk Politycznych i Dziennikarstwa



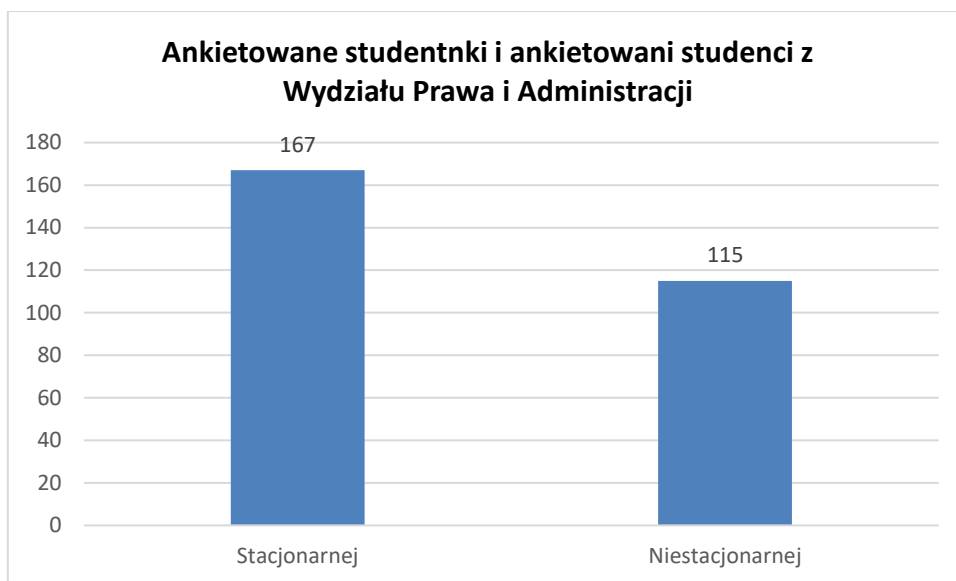
15) Wydział Neofilologii



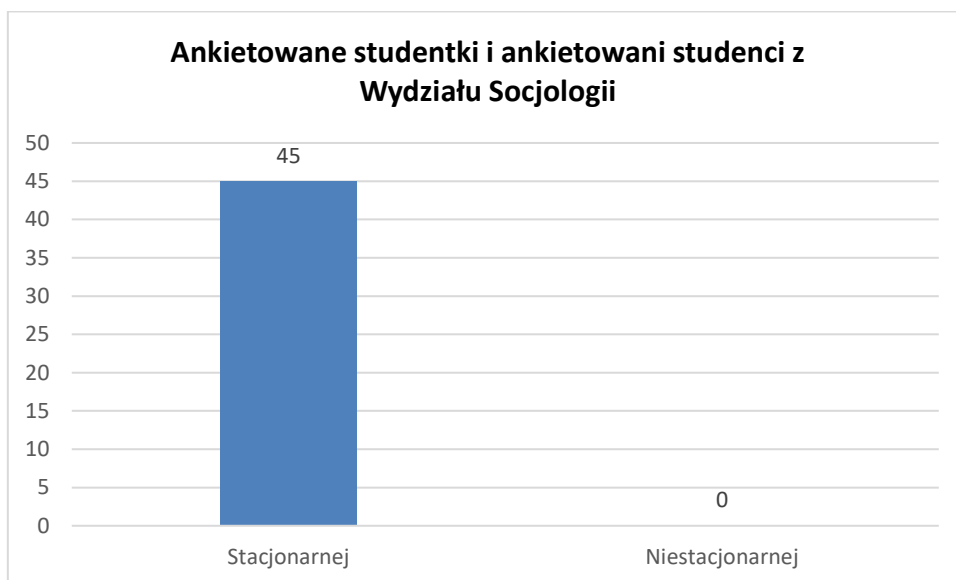
16) Wydział Psychologii i Kognitywistyki



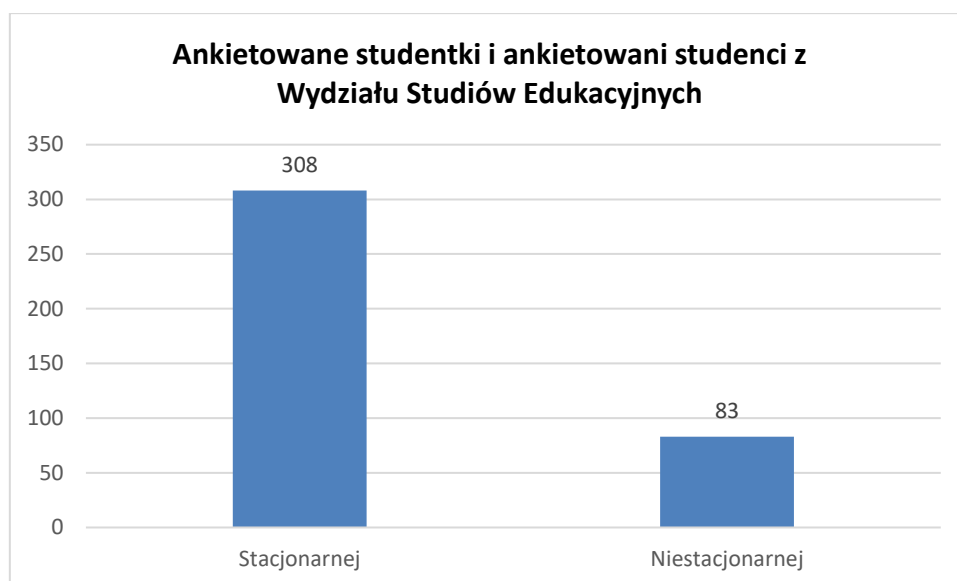
17) Wydział Prawa i Administracji



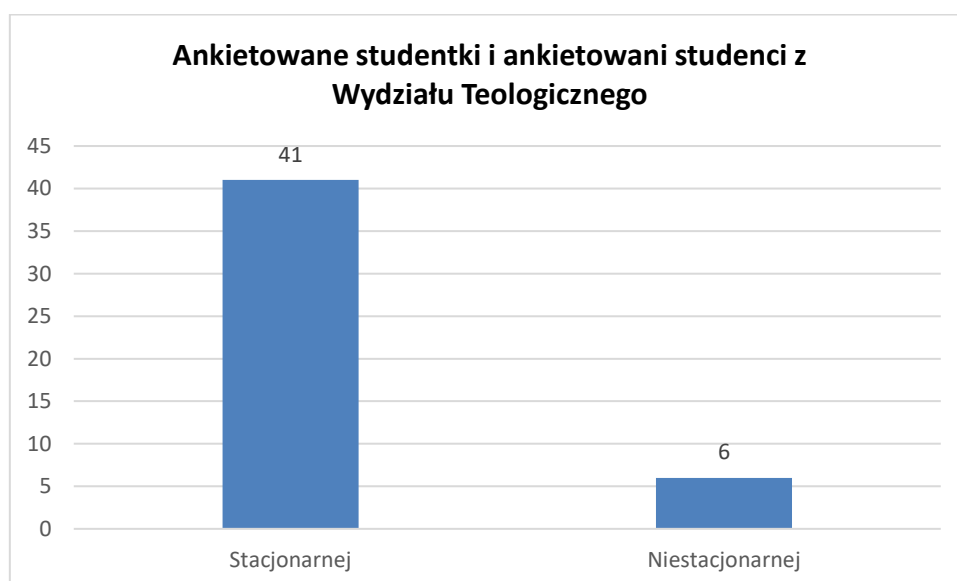
18) Wydział Socjologii



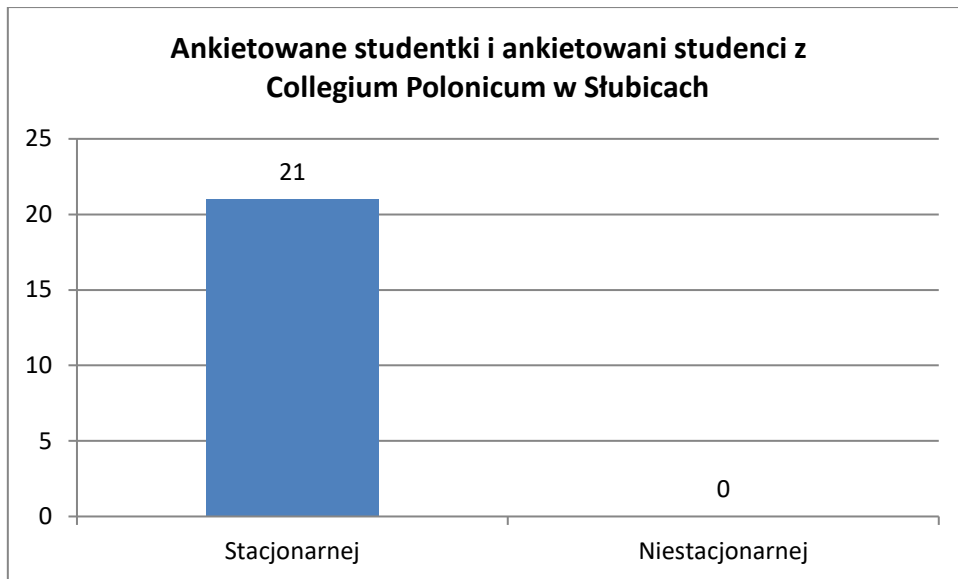
19) Wydział Studiów Edukacyjnych



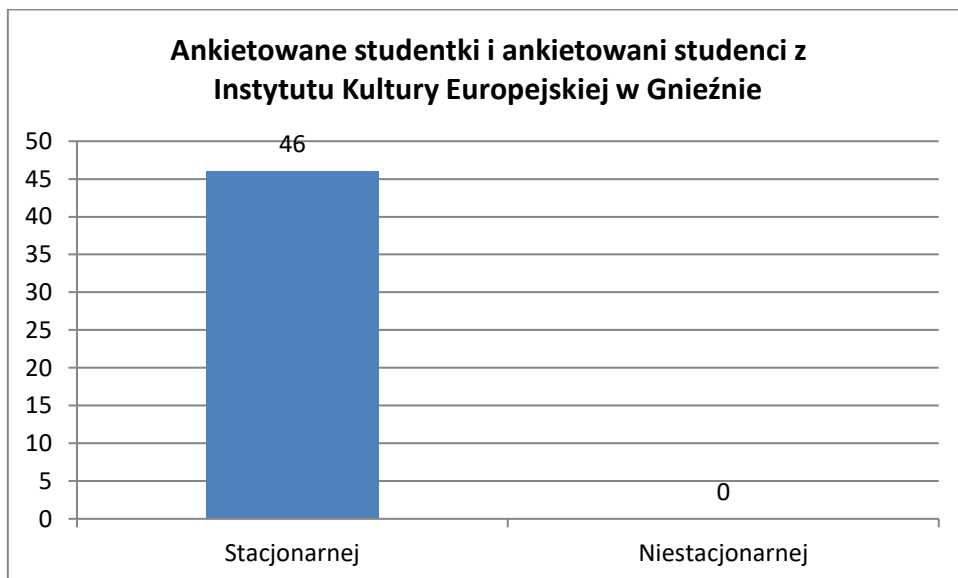
20) Wydział Teologiczny



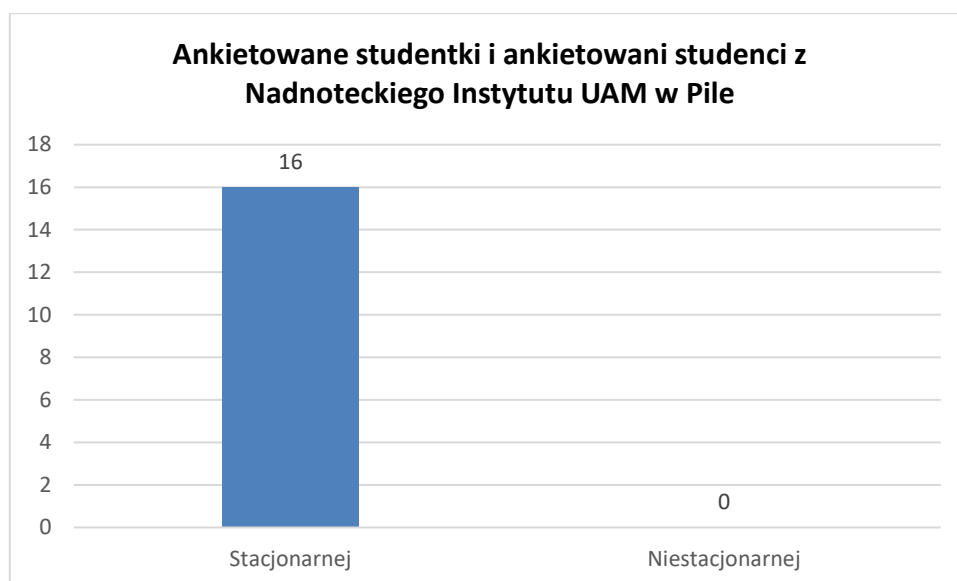
21) Collegium Polonicum w Słubicach



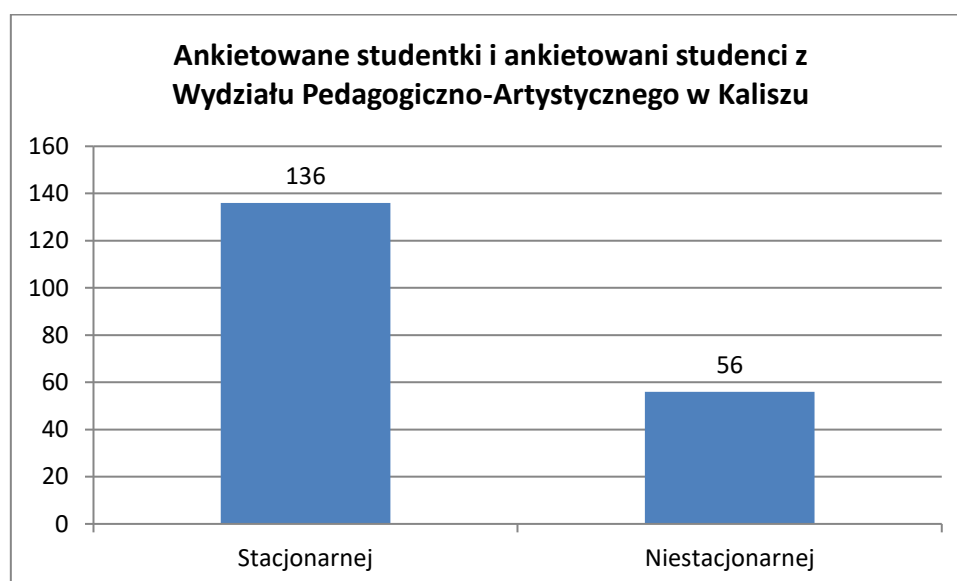
22) Instytut Kultury Europejskiej w Gnieźnie



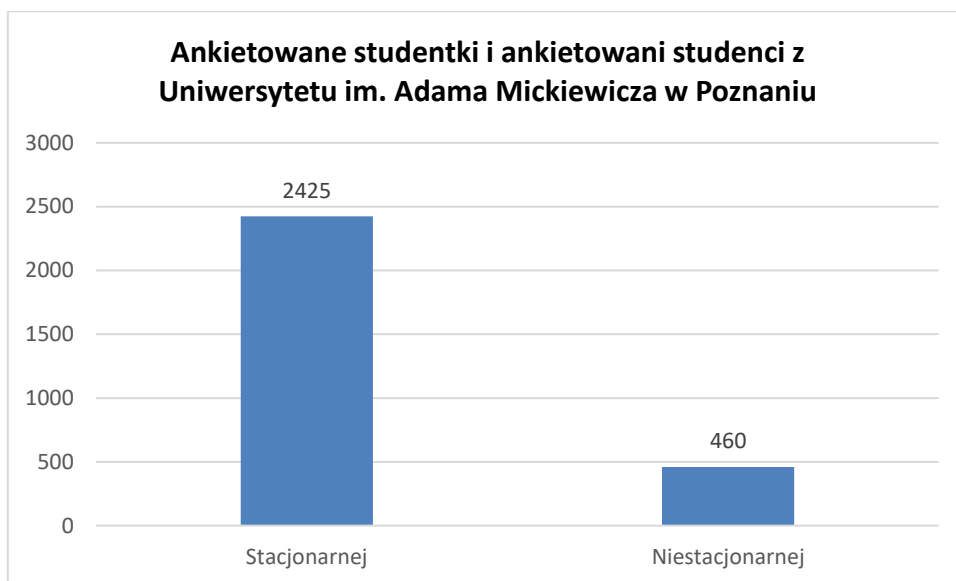
23) Nadnotecki Instytut UAM w Pile



24) Wydział Pedagogiczno-Artystyczny w Kaliszu



Wnioski

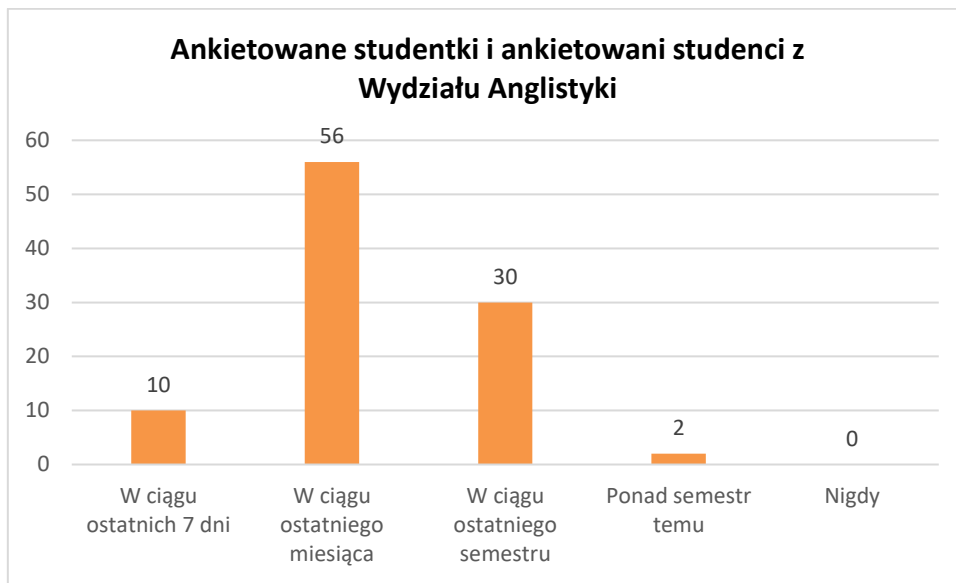


Ok. **2425** odpowiedzi w ankiecie pochodziło od studentek i studentów studiujących w **trybie stacjonarnym** na Uniwersytecie im. Adama Mickiewicza w Poznaniu w roku akademickim 2022/2023. Pozostali (ok. **460** odpowiedzi) studiowała w **trybie niestacjonarnym**. Najwięcej odpowiedzi od studentek i studentów studiujących w trybie stacjonarnym pochodziło z **Wydziału Studiów Edukacyjnych** (ok. **308** odpowiedzi), a w trybie niestacjonarnym z Wydziału Prawa i Administracji (ok. **115** odpowiedzi).

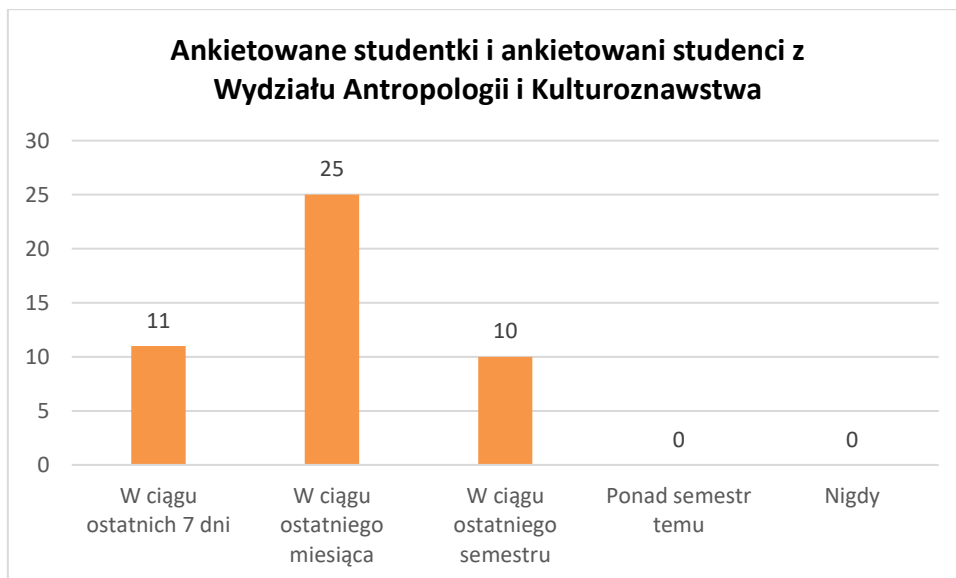


Pytanie 24. Kiedy ostatnio byłeś/byłaś w Biurze Obsługi Studentów? - Podział studentów ze względu na termin ostatniej wizyty w Biurze Obsługi Studentów.

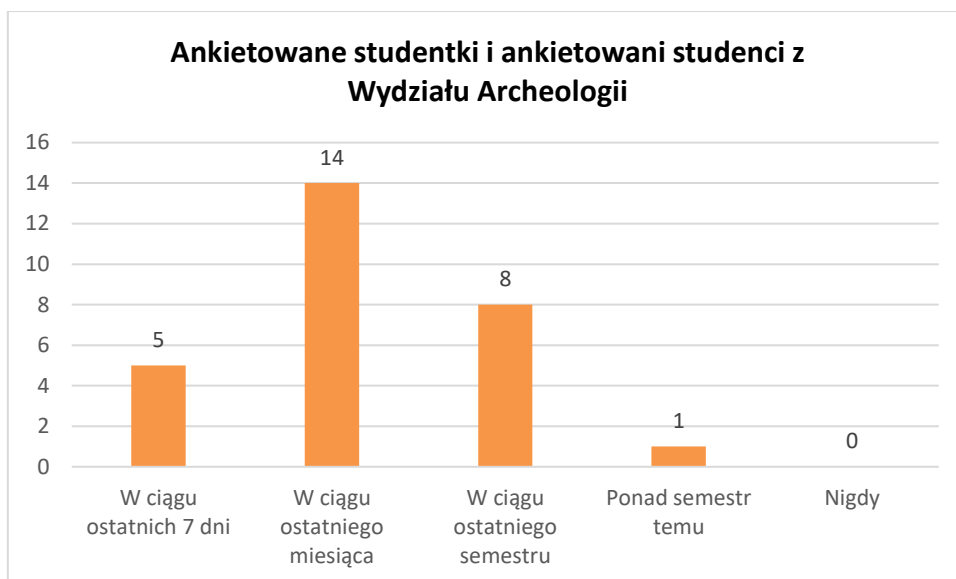
1) Wydział Anglistyki



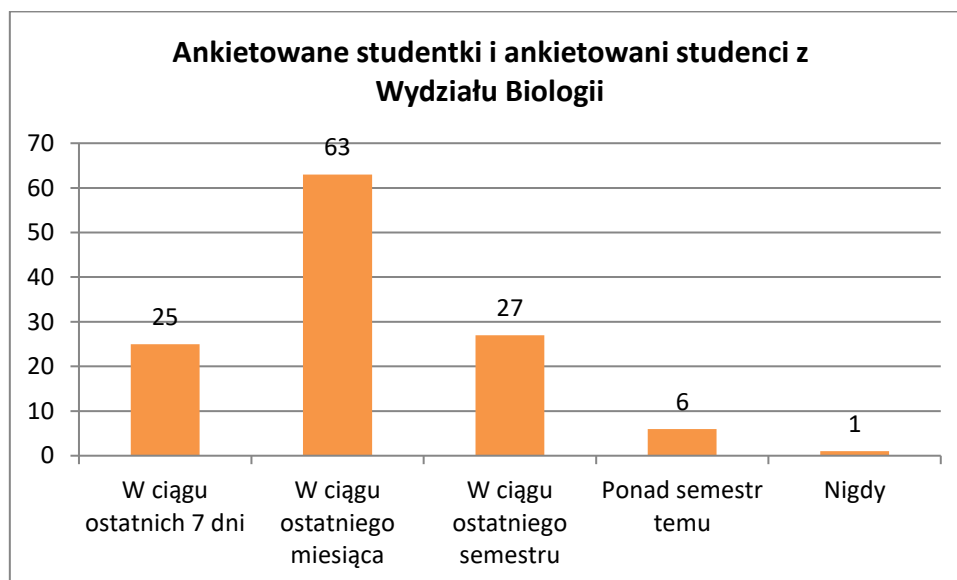
2) Wydział Antropologii i Kulturoznawstwa



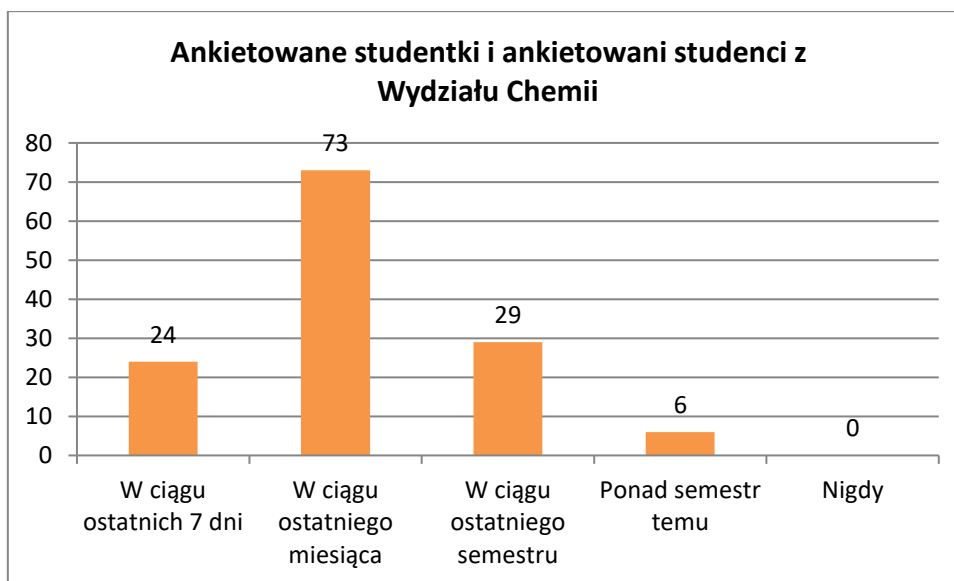
3) Wydział Archeologii



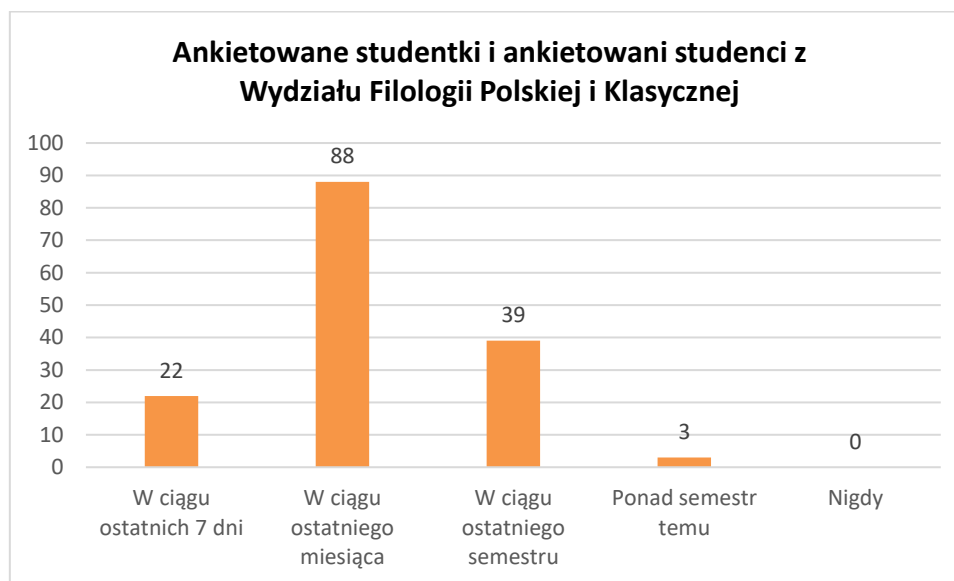
4) Wydział Biologii



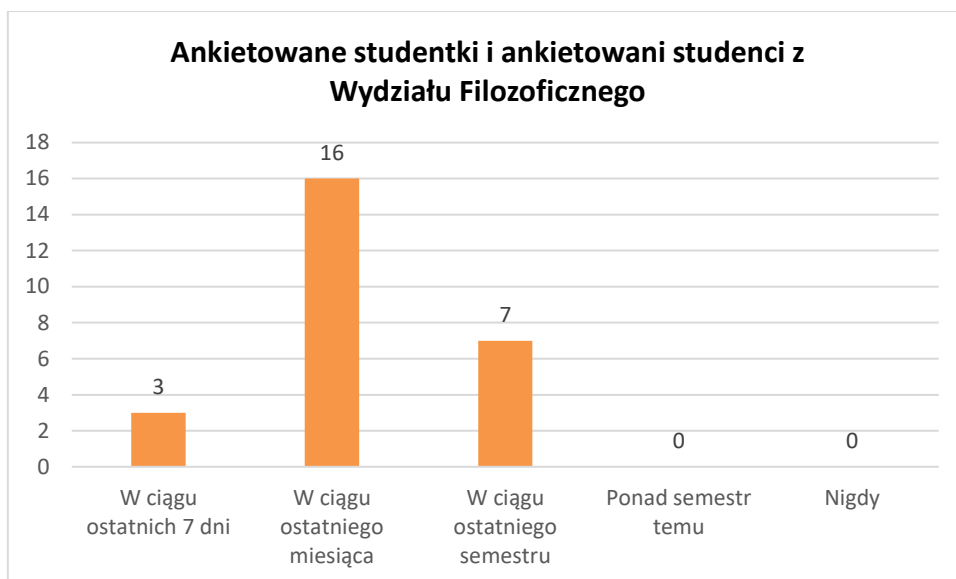
5) Wydział Chemii



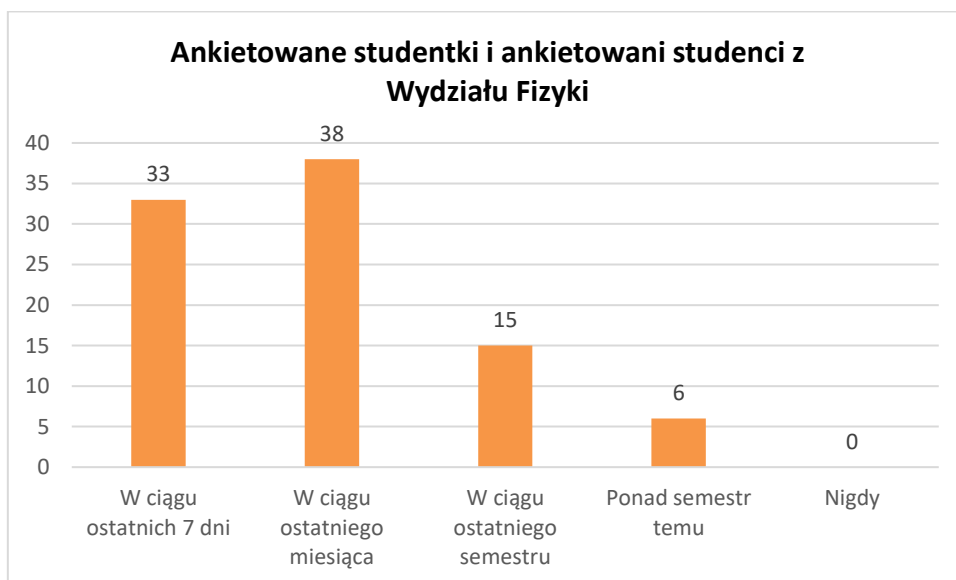
6) Wydział Filologii Polskiej i Klasycznej



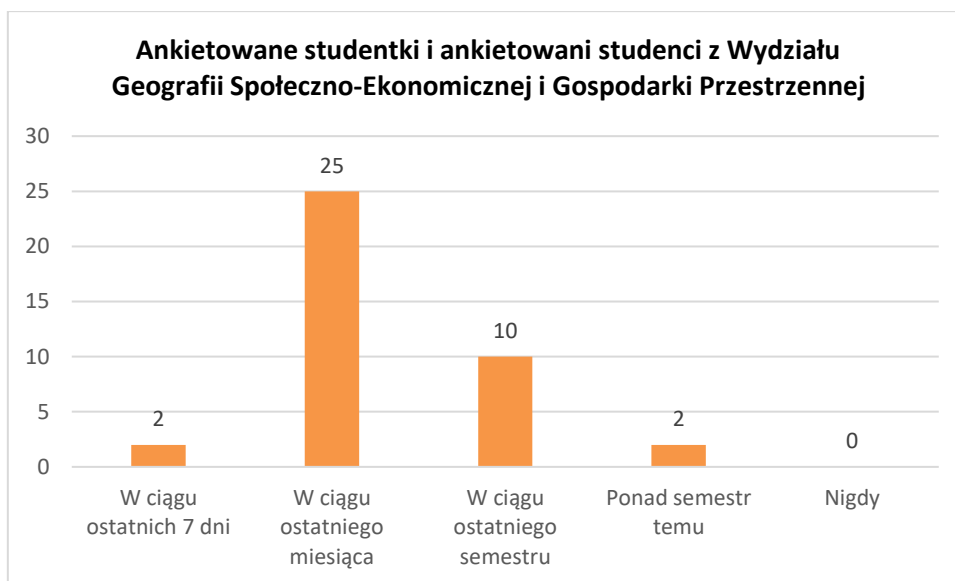
7) Wydział Filozoficzny



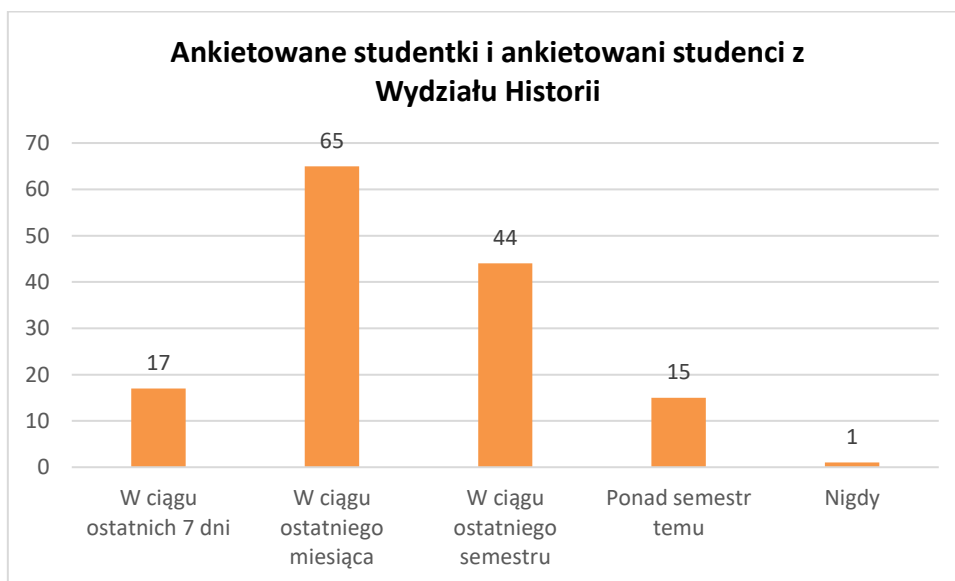
8) Wydział Fizyki



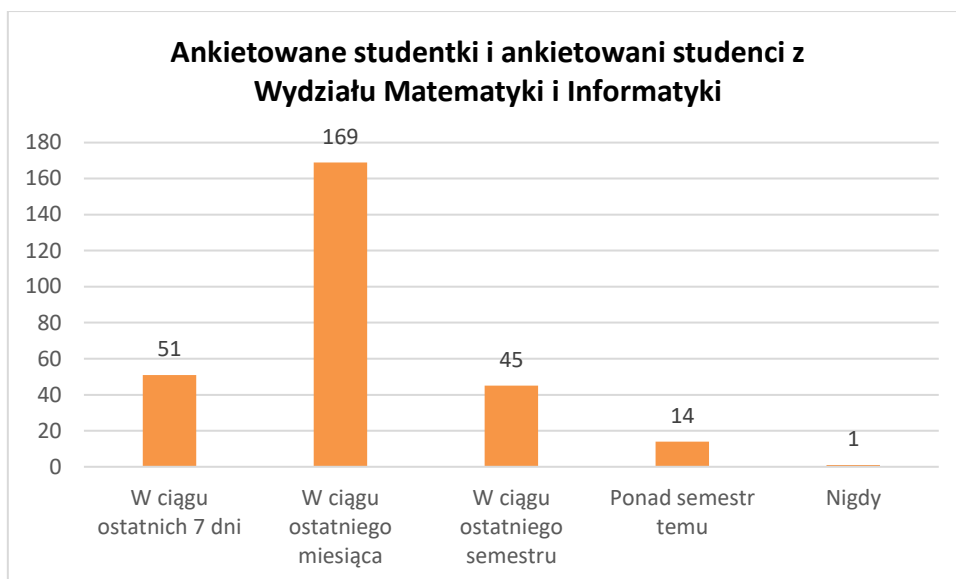
9) Wydział Geografii Społeczno-Ekonomicznej i Gospodarki Przestrzennej



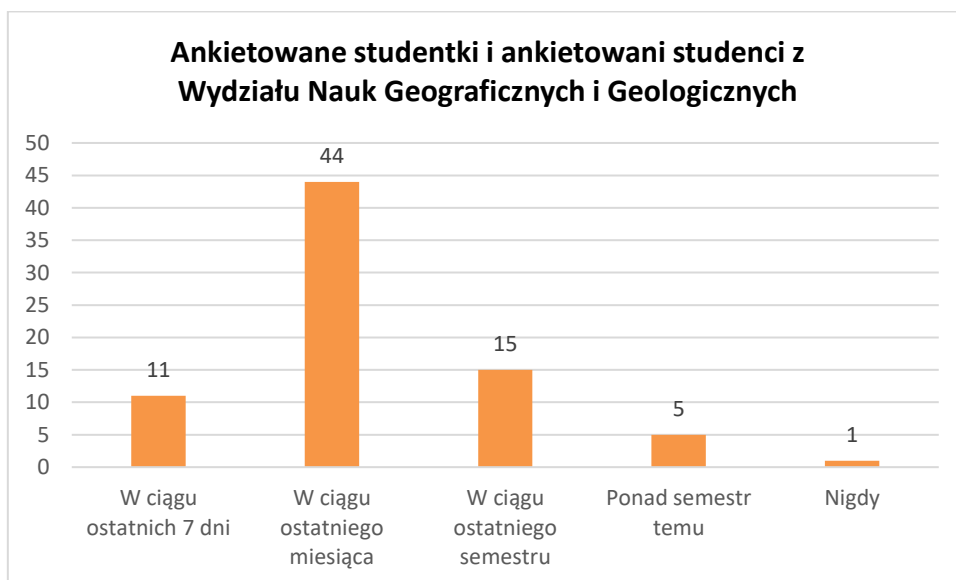
10) Wydział Historii



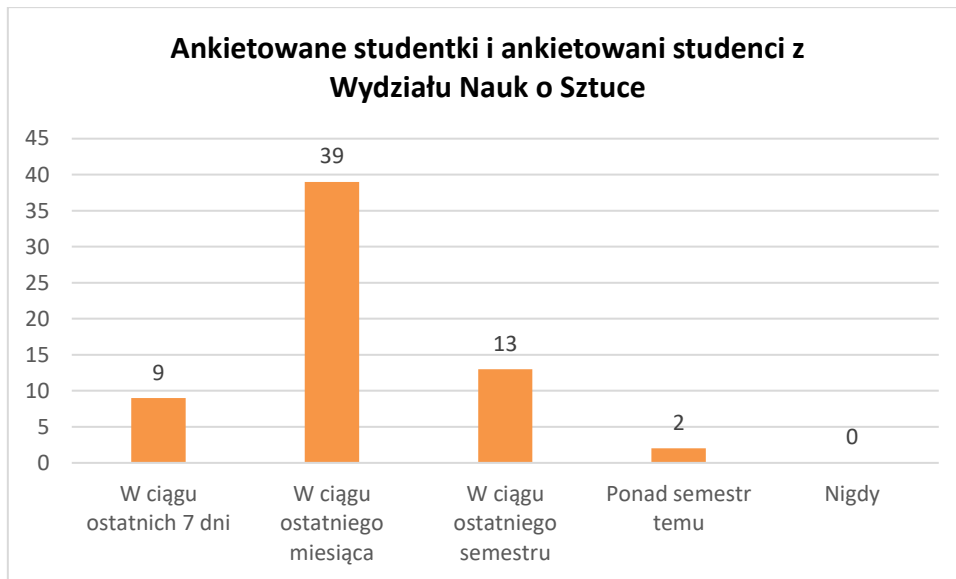
11) Wydział Matematyki i Informatyki



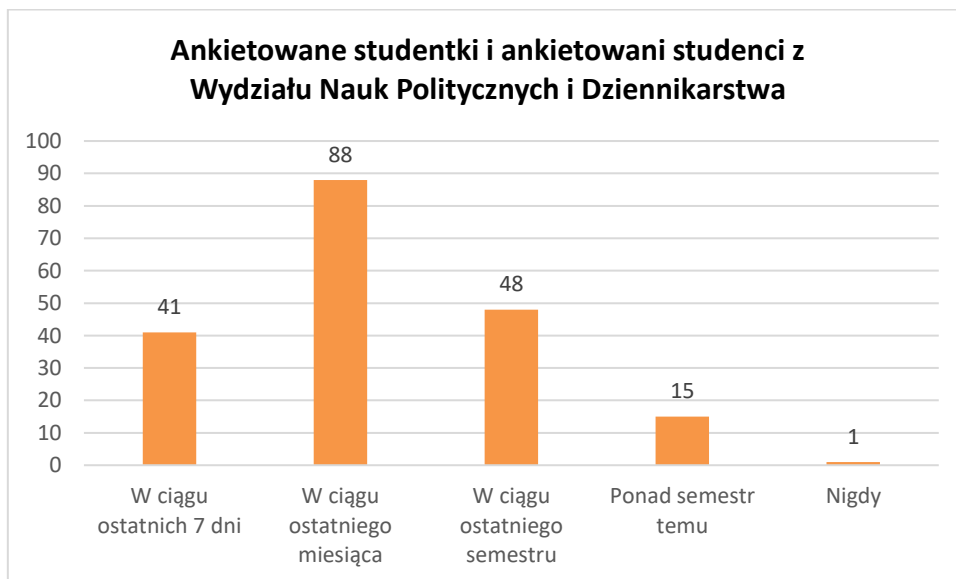
12) Wydział Nauk Geograficznych i Geologicznych



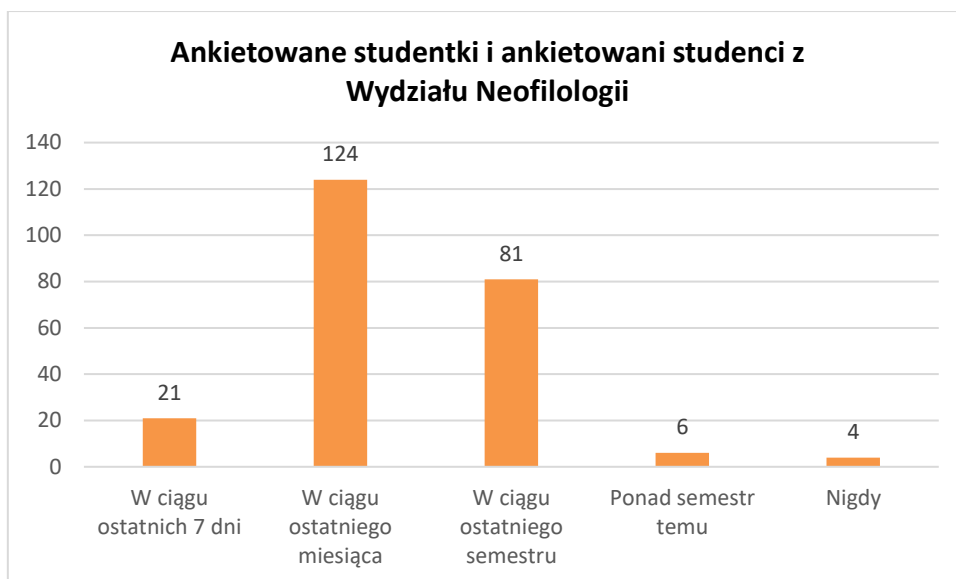
13) Wydział Nauk o Sztuce



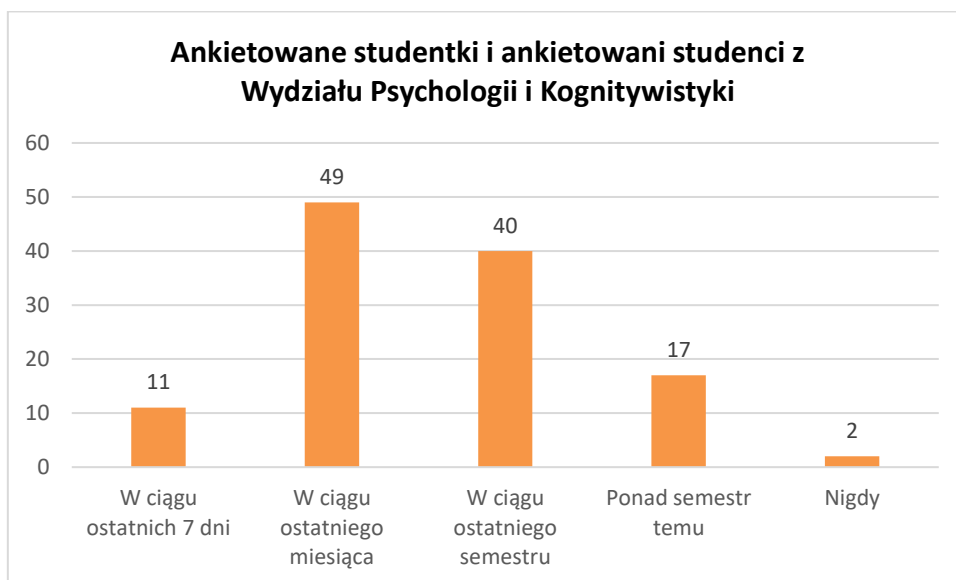
14) Wydział Nauk Politycznych i Dziennikarstwa



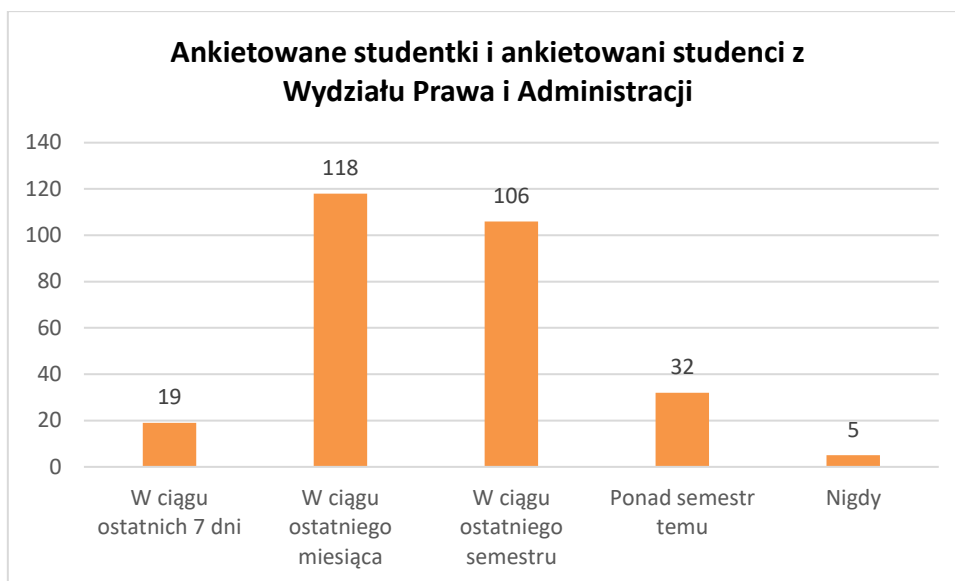
15) Wydział Neofilologii



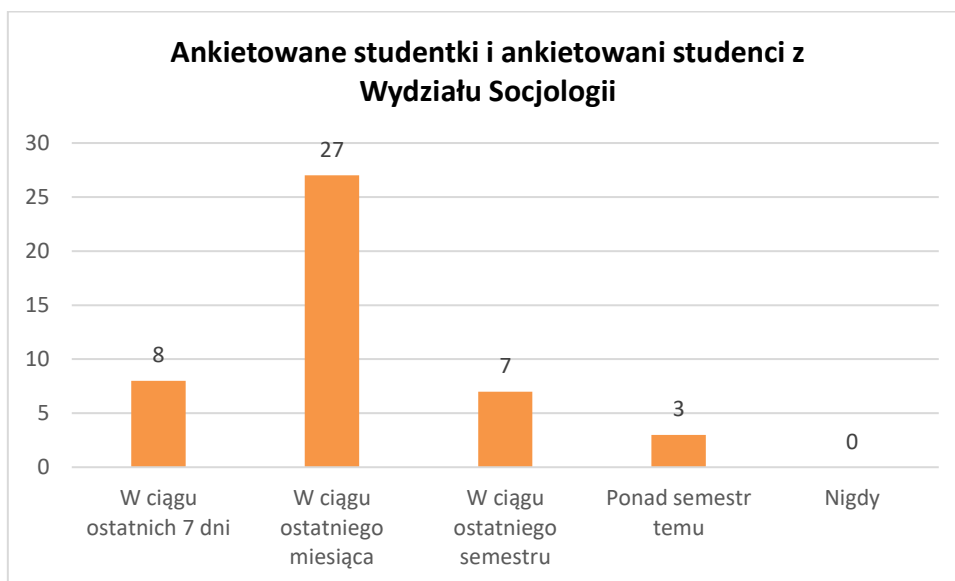
16) Wydział Psychologii i Kognitywistyki



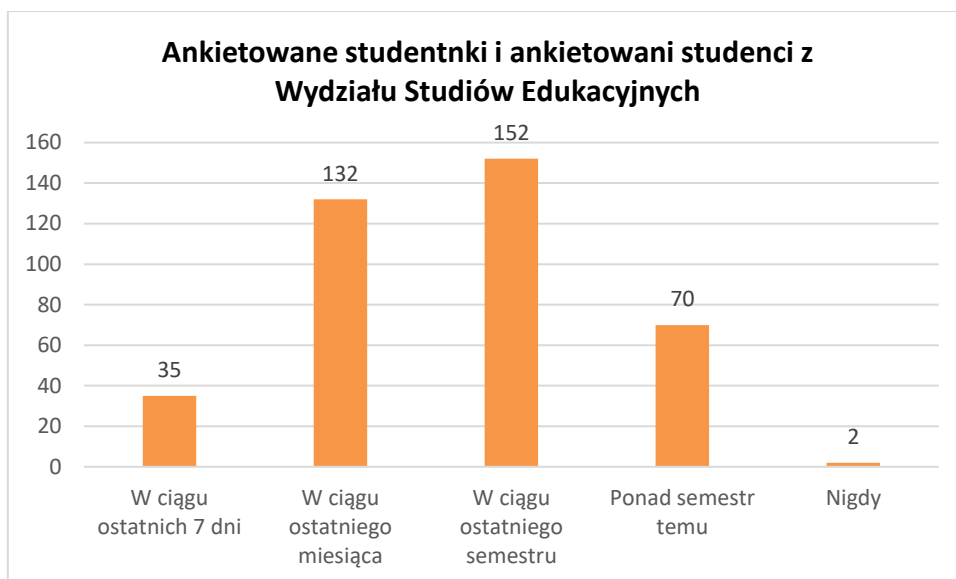
17) Wydział Prawa i Administracji



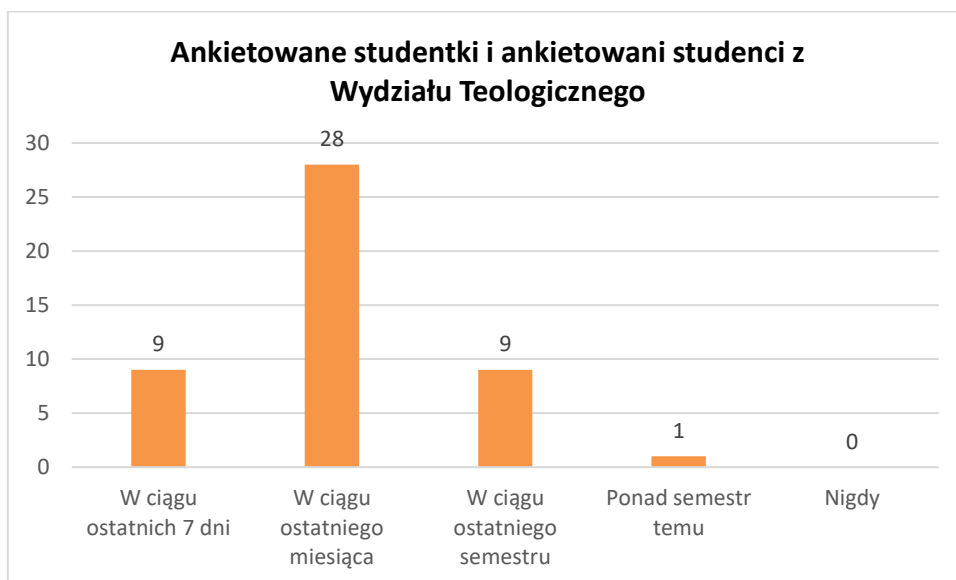
18) Wydział Socjologii



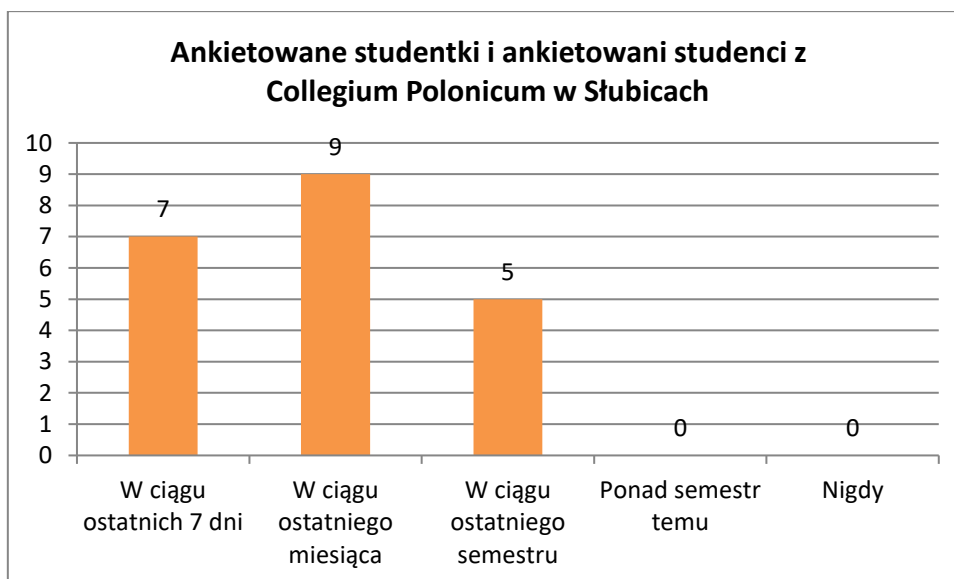
19) Wydział Studiów Edukacyjnych



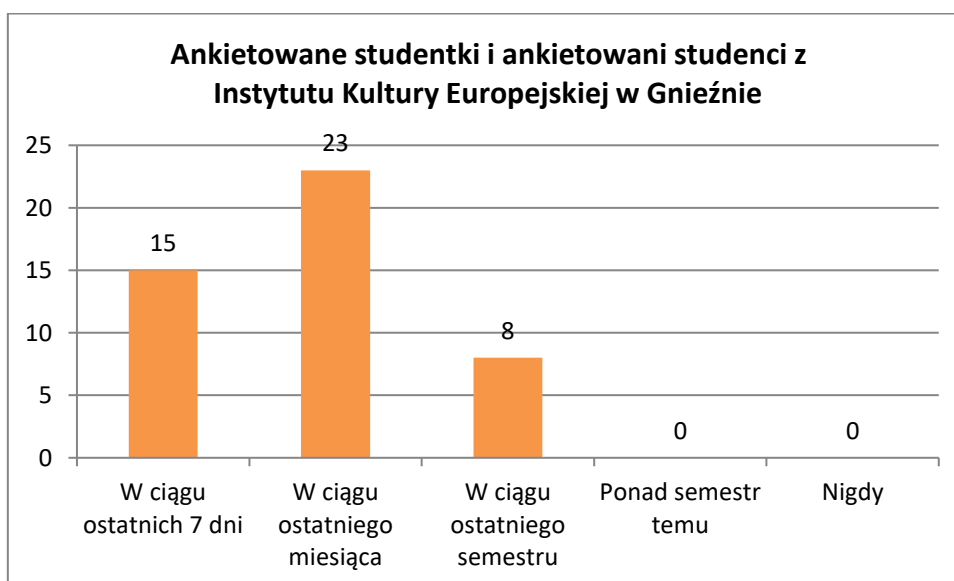
20) Wydział Teologiczny



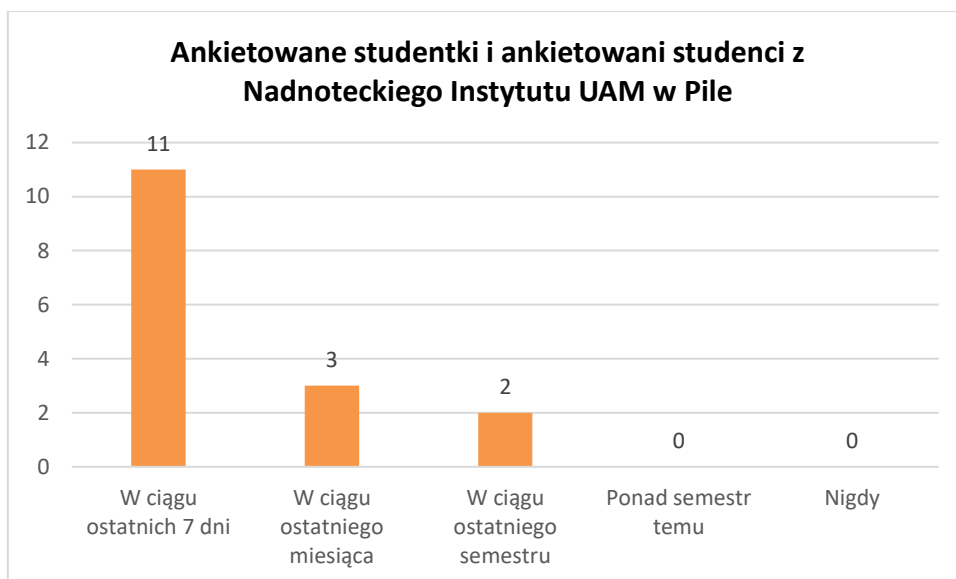
21) Collegium Polonicum w Słubicach



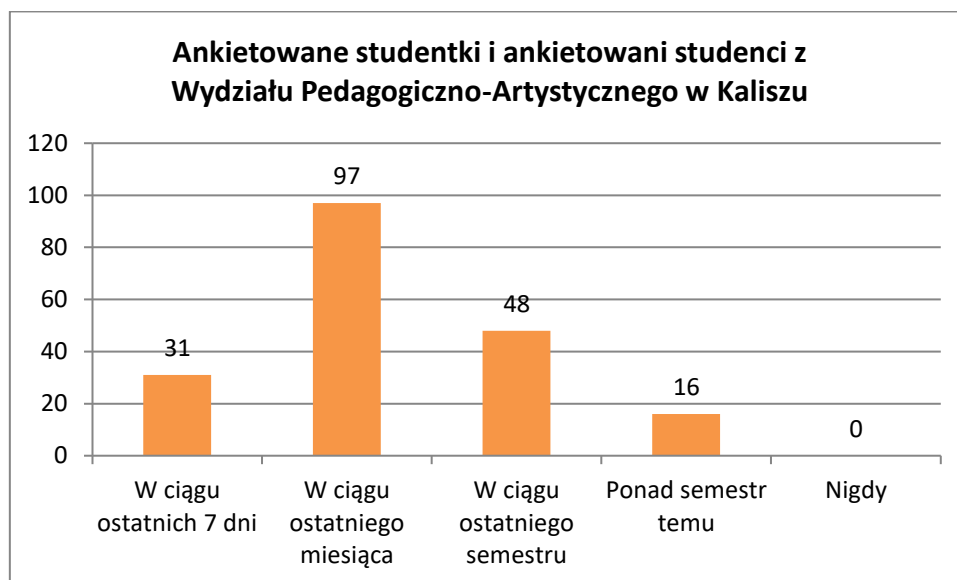
22) Instytut Kultury Europejskiej w Gnieźnie



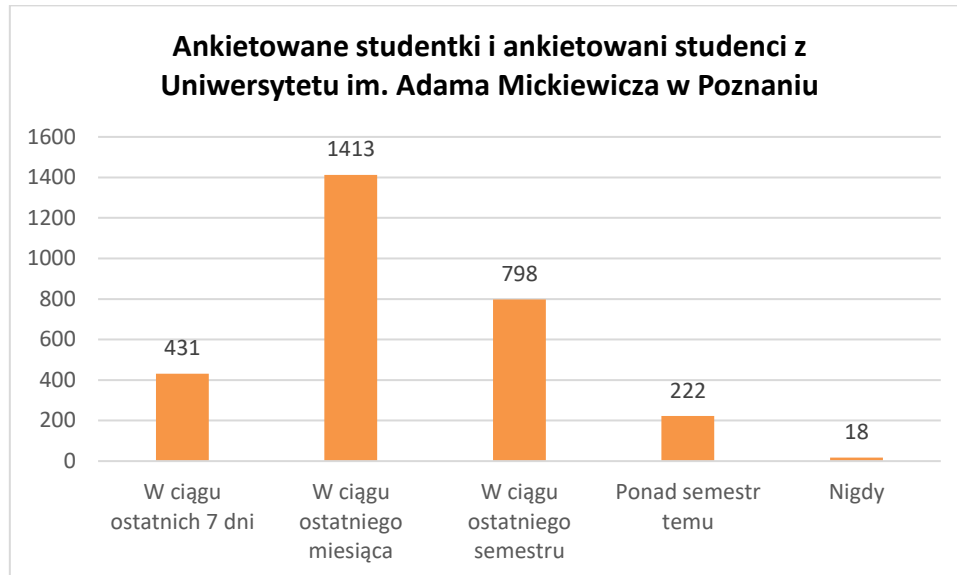
23) Nadnotecki Instytut UAM w Pile



24) Wydział Pedagogiczno-Artystyczny w Kaliszu



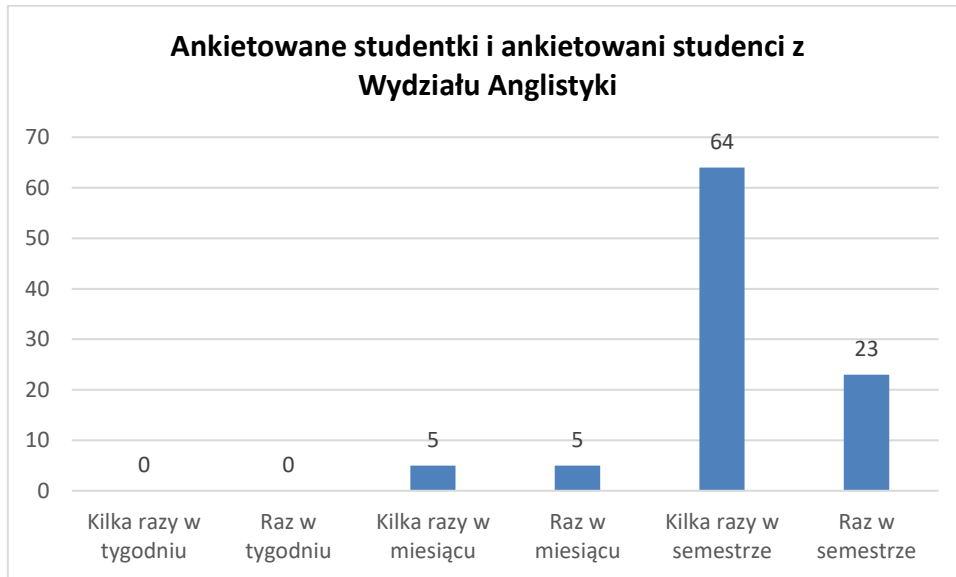
Wnioski



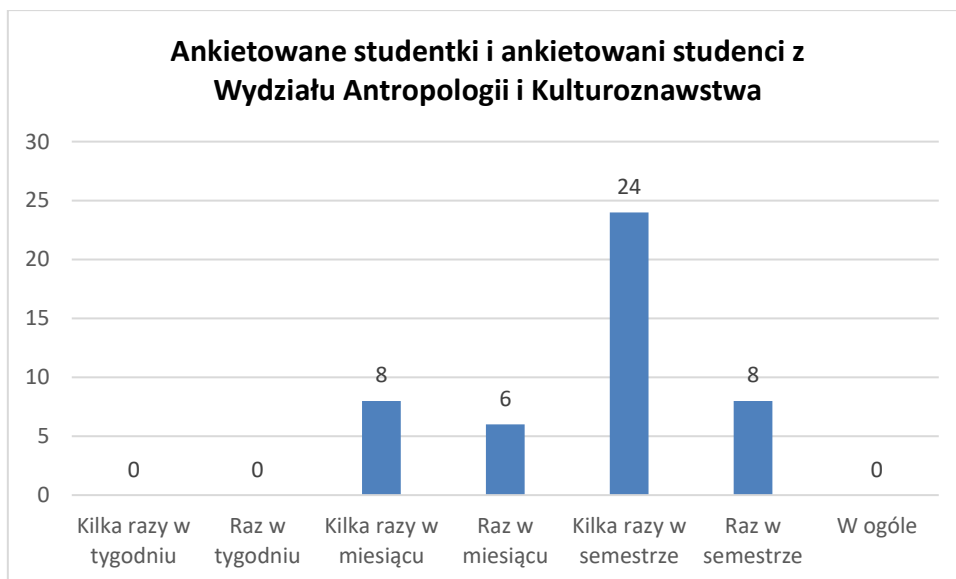
Najwięcej ankietowanych studentek i studentów (ok. **1413** odpowiedzi) udzieliło odpowiedzi „w ciągu ostatniego miesiąca” na pytanie *Kiedy ostatnio byłeś/byłaś w Biurze Obsługi Studentów?*. Ankietyzacja Przyjazne Biuro Obsługi Studentów 2023 trwała od 12 kwietnia do 5 maja 2023 roku, więc „w ciągu ostatniego miesiąca” może w przypadku tego pytania oznaczać, marzec bądź kwiecień. Następnie, ok. **798** odpowiedzi pochodziło od studentek i studentów, którzy byli w Biurze Obsługi Studentów w ciągu ostatniego semestru. Ok. **431** odpowiedzi pochodziło od studentek i studentów, którzy w ciągu ostatnich 7 dni byli w Biurze Obsługi Studentów. Ok. **222** odpowiedzi pochodziło od studentek i studentów, którzy byli w Biurze Obsługi Studentów ponad semestr temu, a ok. **18** odpowiedzi pochodziło od ankietowanych, którzy nigdy nie byli w Biurze.

Pytanie 25. Jak często korzystasz z pomocy Biura Obsługi Studentów? - Podział studentów ze względu na częstość korzystania z pomocy Biura Obsługi Studentów.

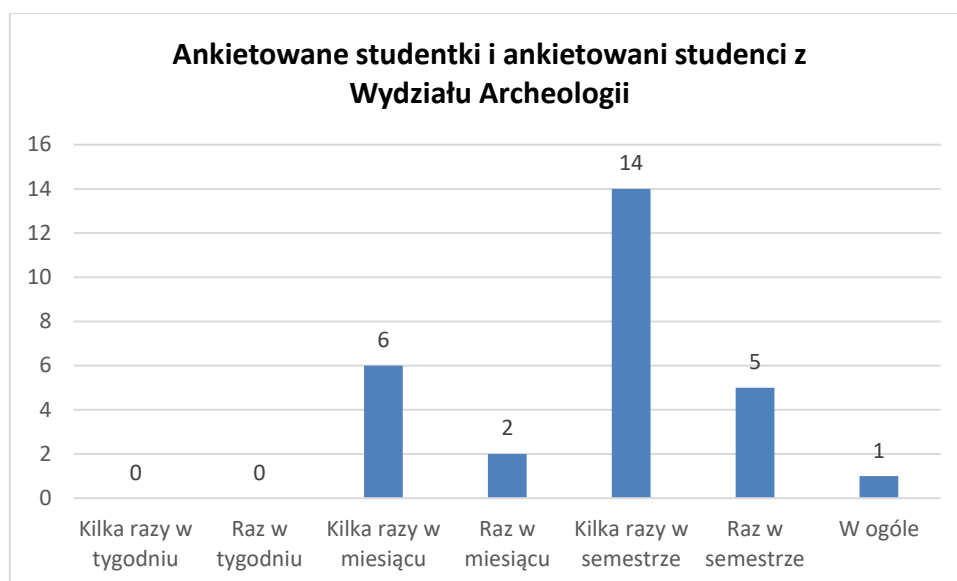
1) Wydział Anglistyki



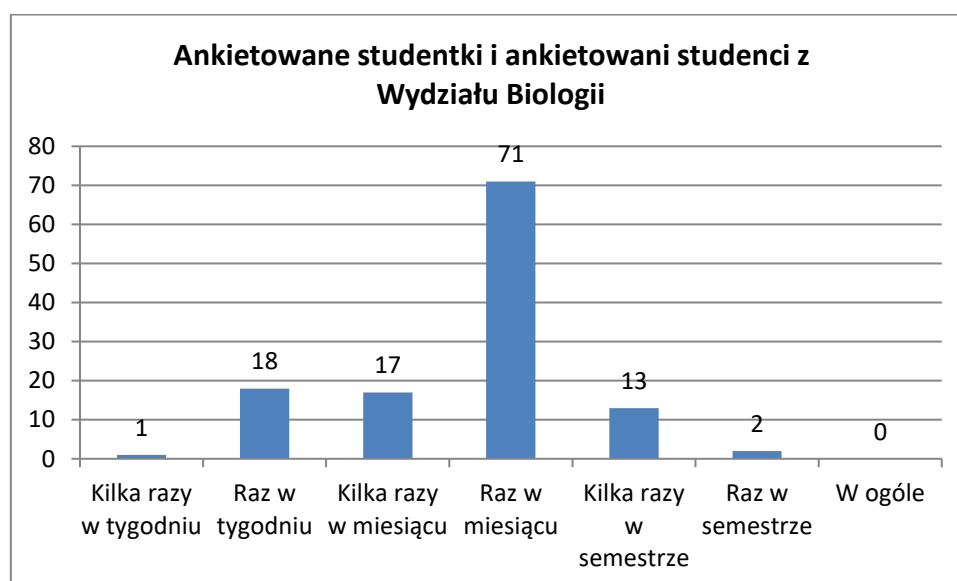
2) Wydział Antropologii i Kulturoznawstwa



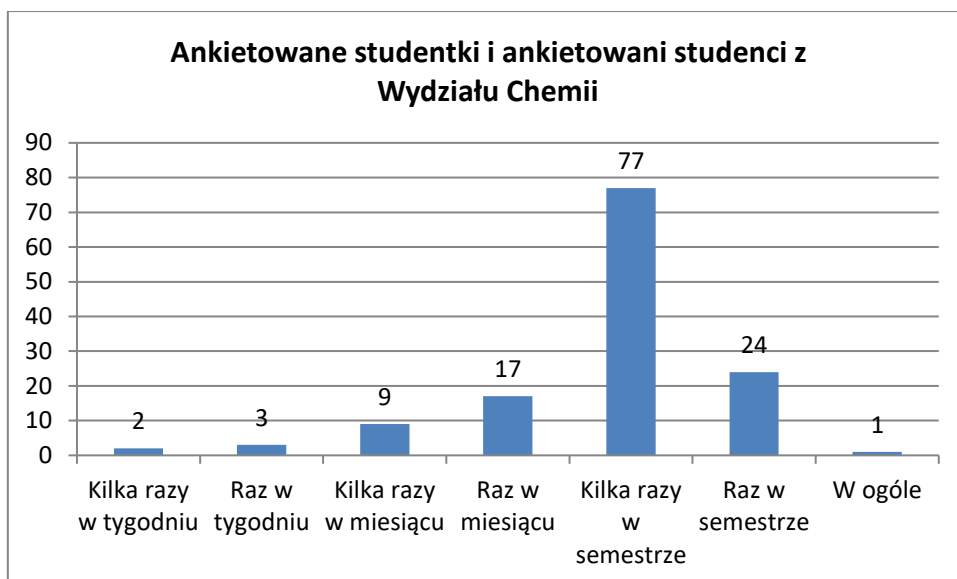
3) Wydział Archeologii



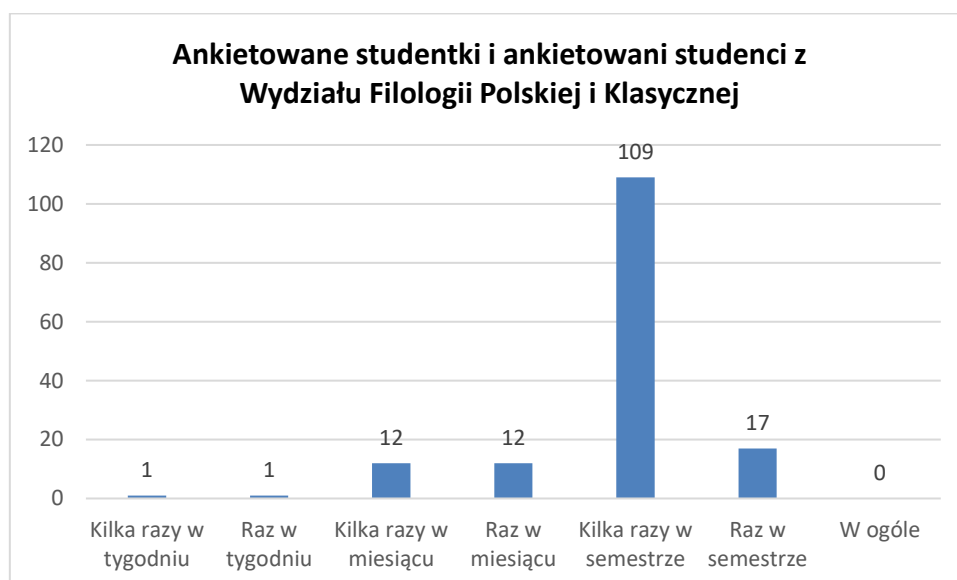
4) Wydział Biologii



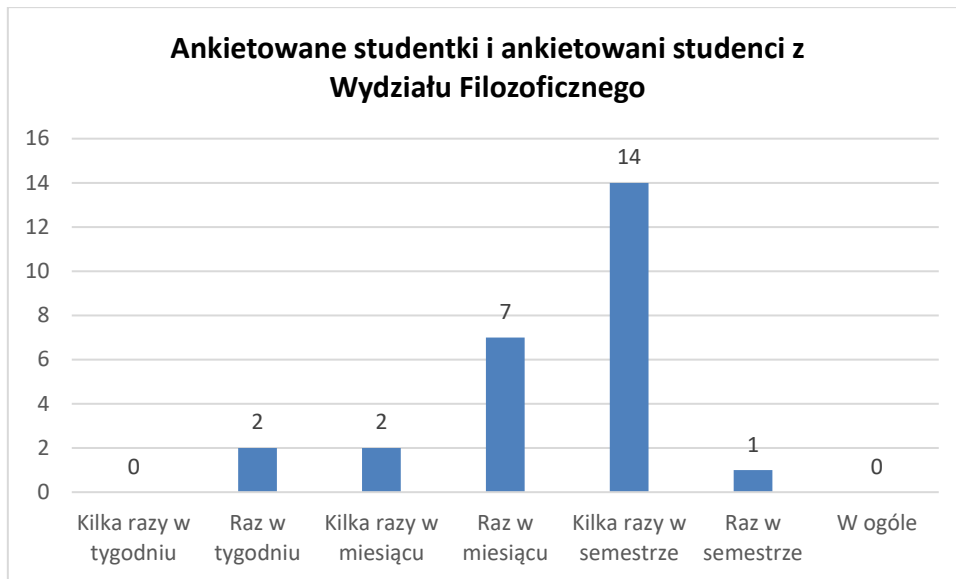
5) Wydział Chemii



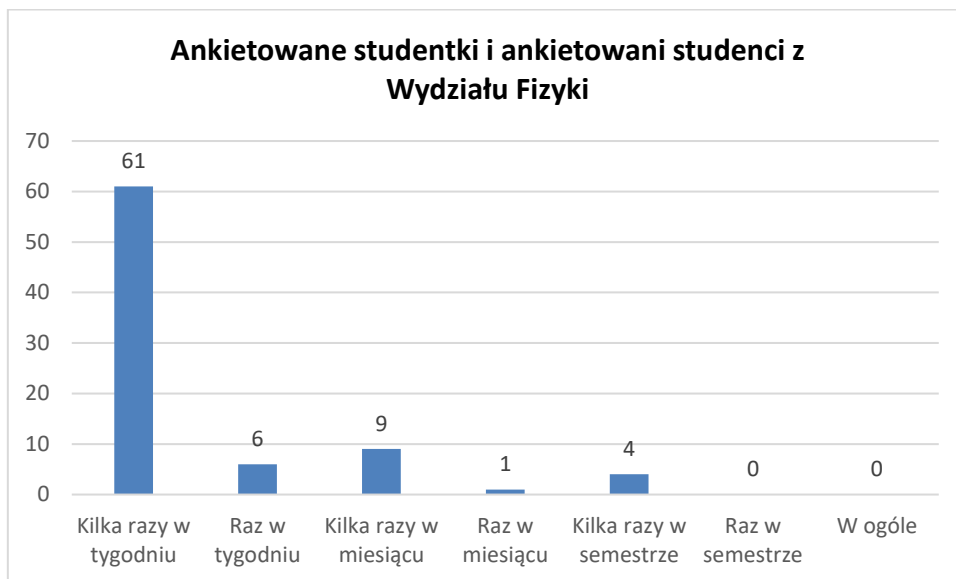
6) Wydział Filologii Polskiej i Klasycznej



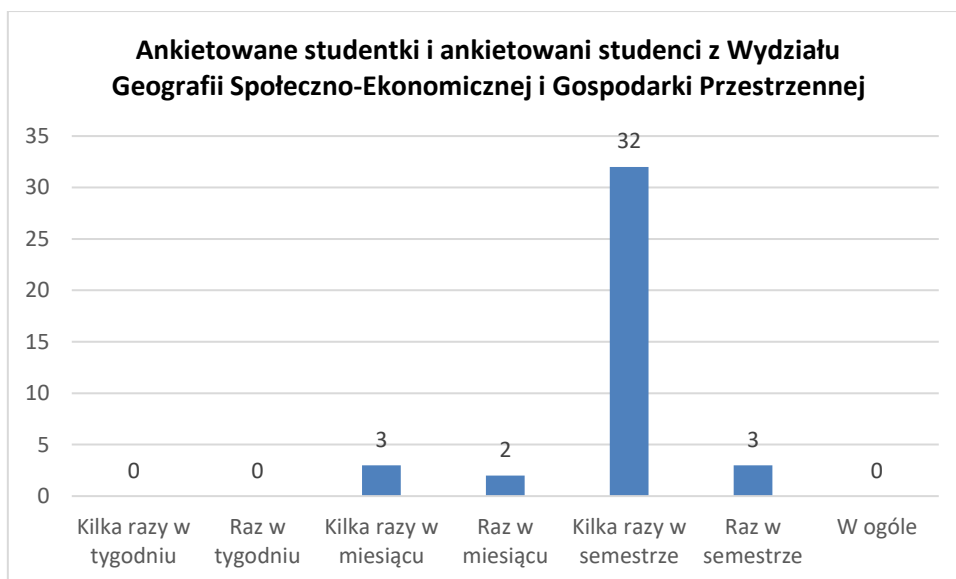
7) Wydział Filozoficzny



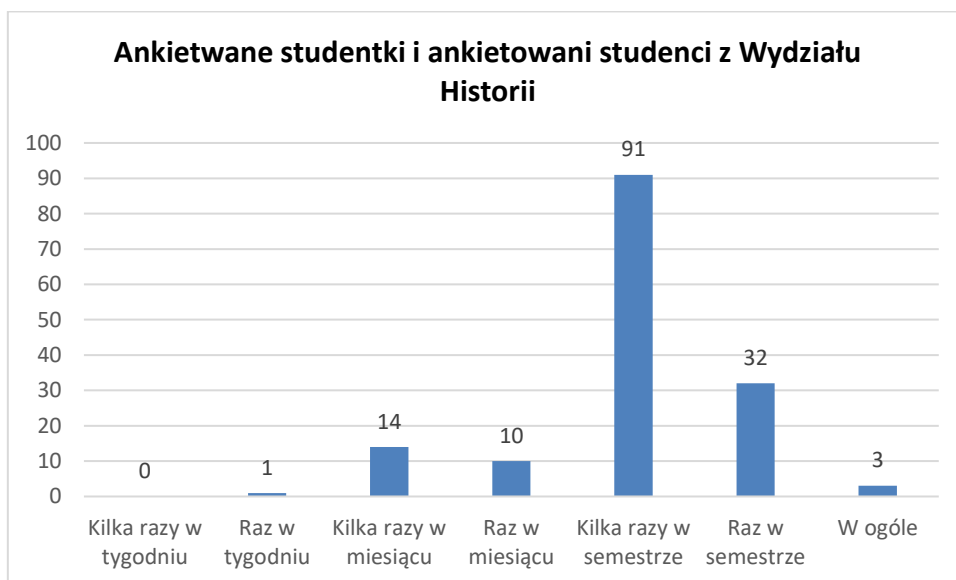
8) Wydział Fizyki



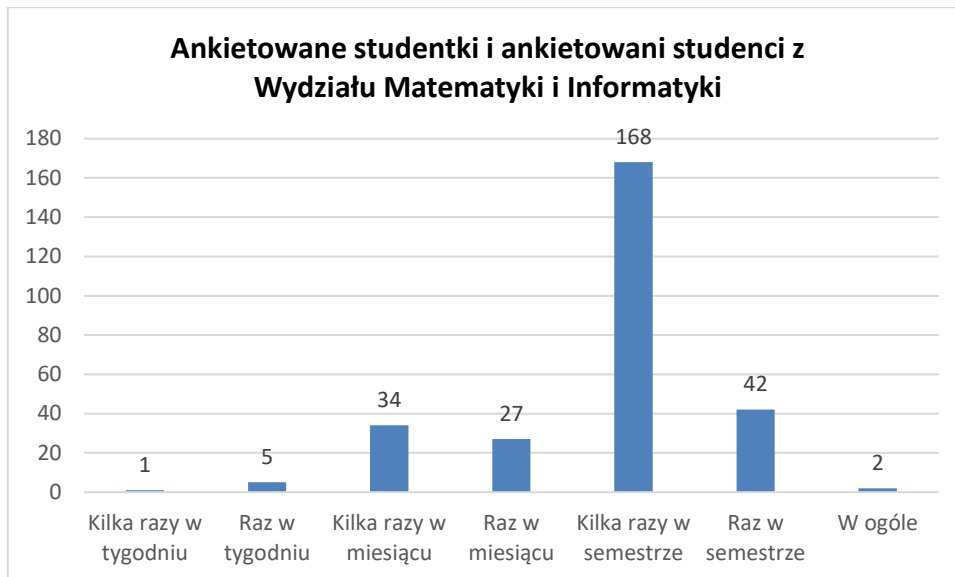
9) Wydział Geografii Społeczno-Ekonomicznej i Gospodarki Przestrzennej



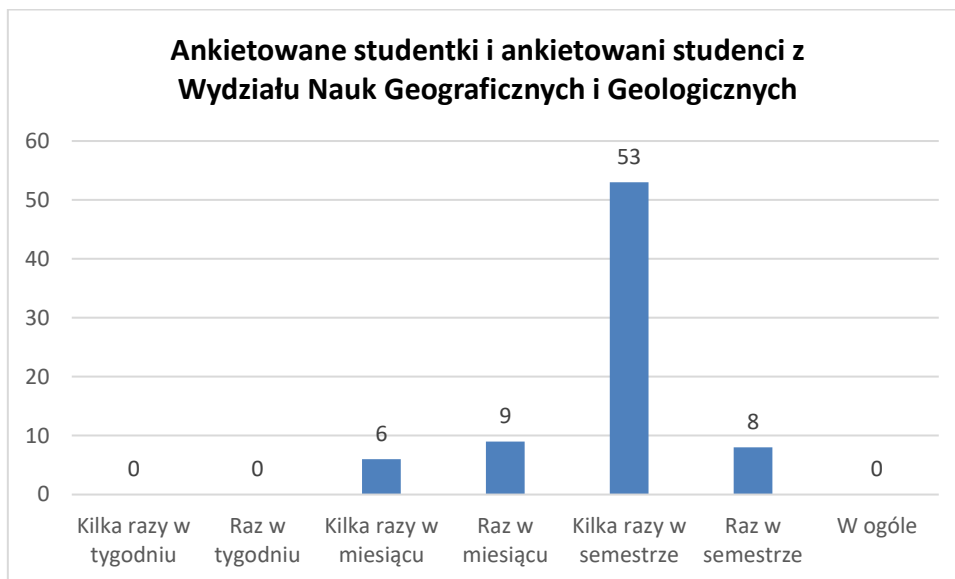
10) Wydział Historii



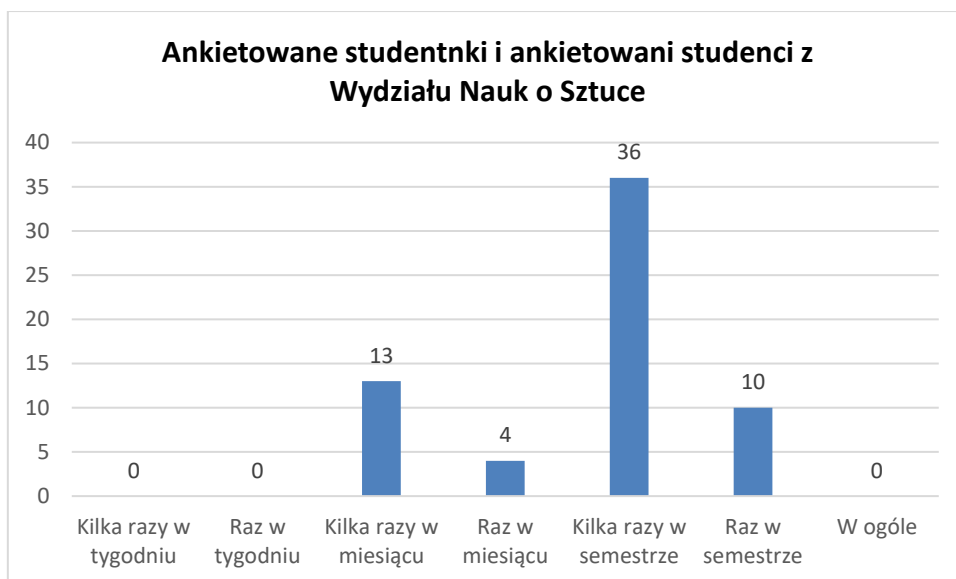
11) Wydział Matematyki i Informatyki



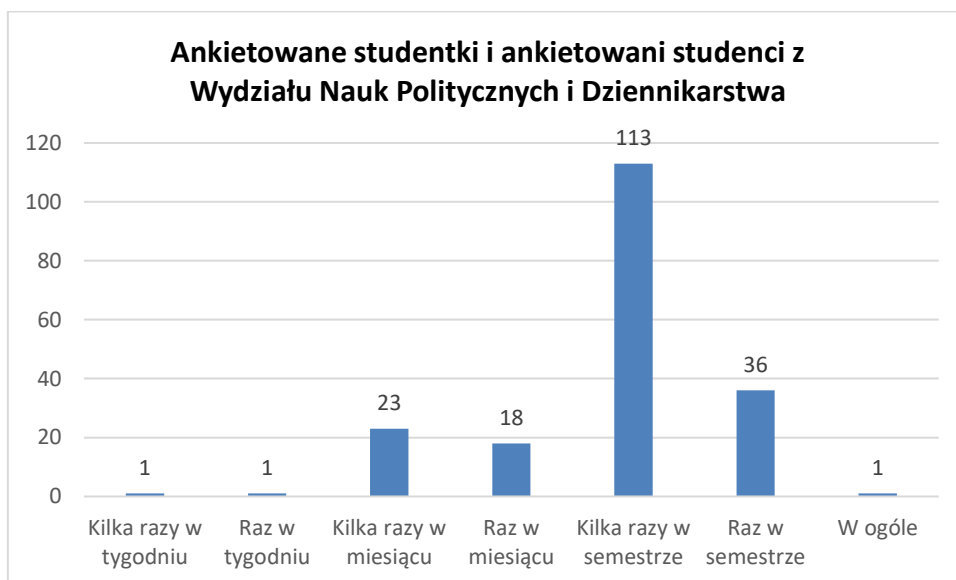
12) Wydział Nauk Geograficznych i Geologicznych



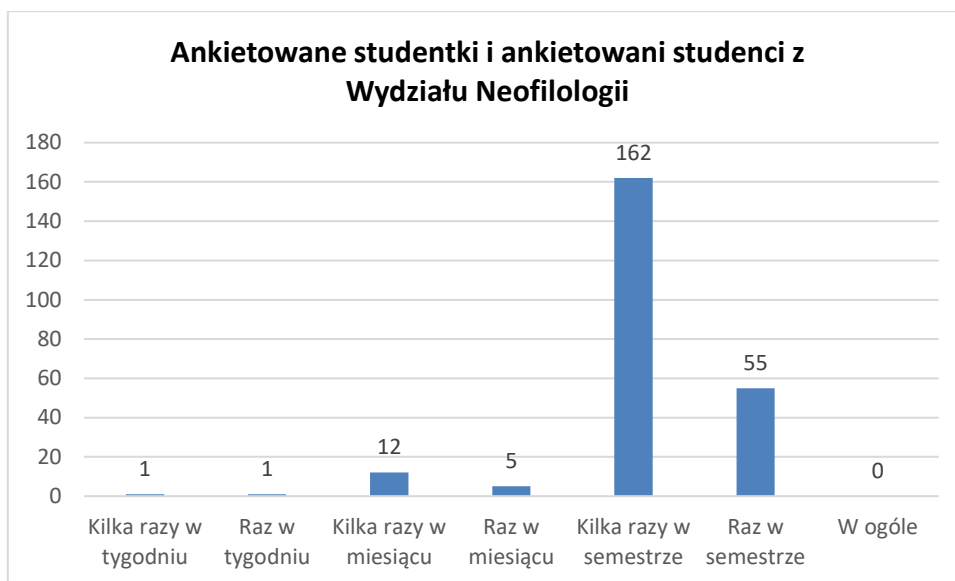
13) Wydział Nauk o Sztuce



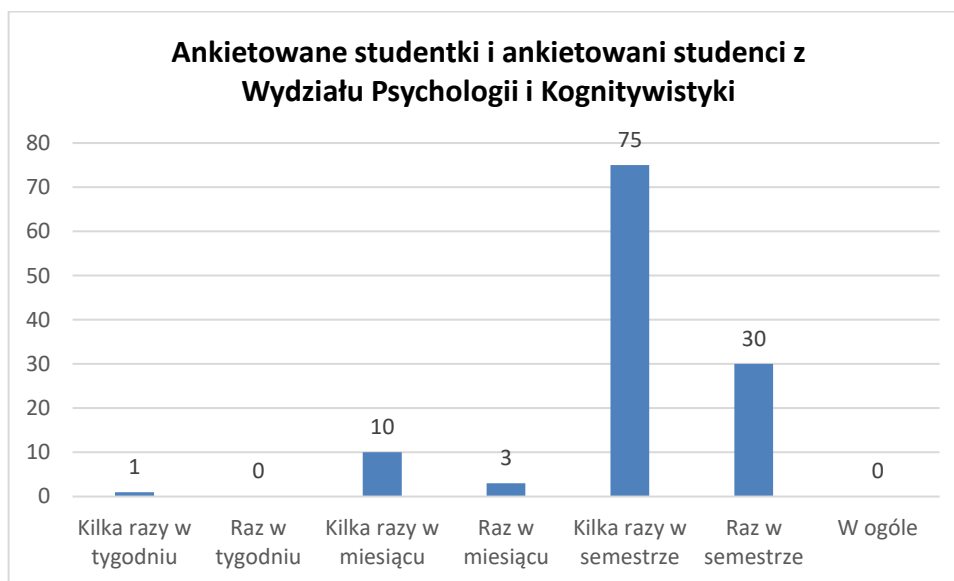
14) Wydział Nauk Politycznych i Dziennikarstwa



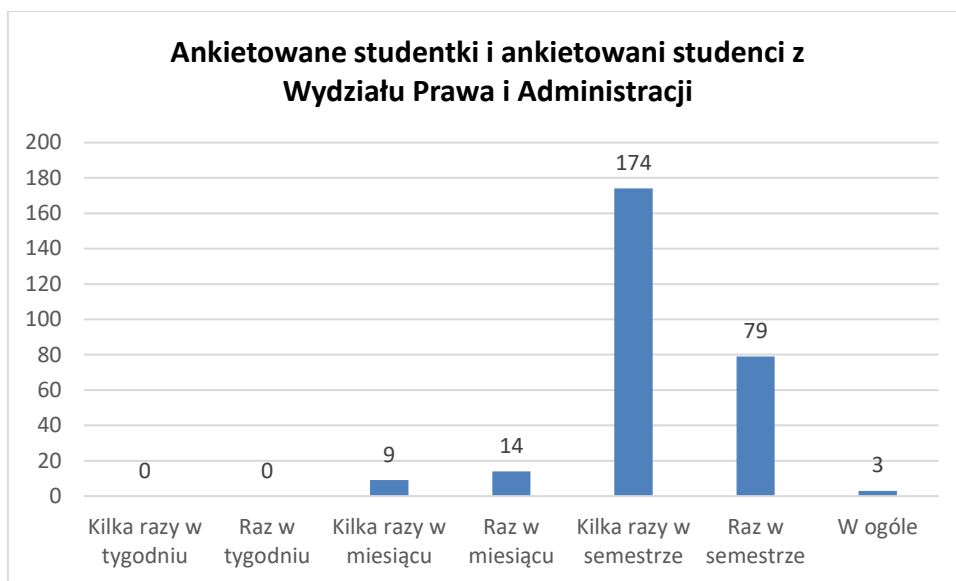
15) Wydział Neofilologii



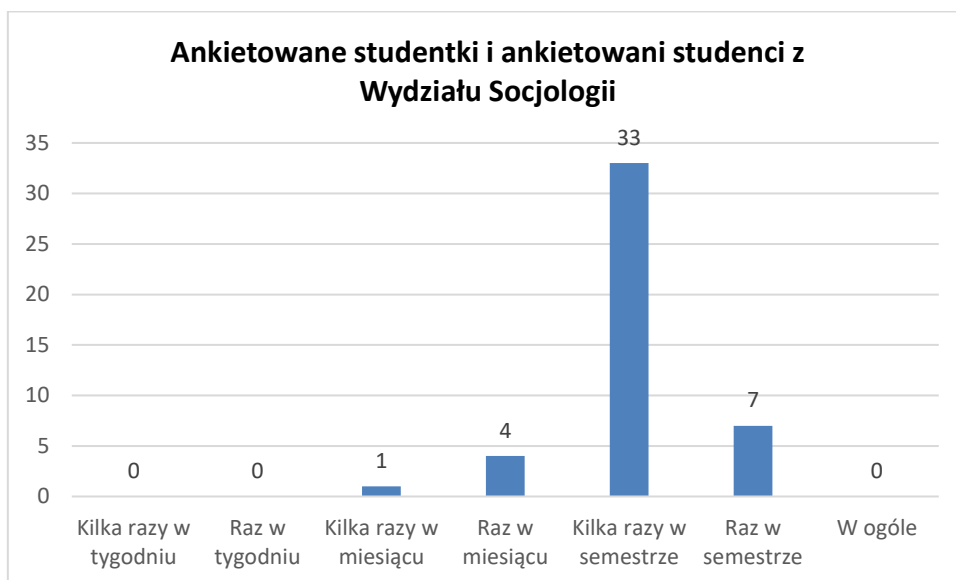
16) Wydział Psychologii i Kognitywistyki



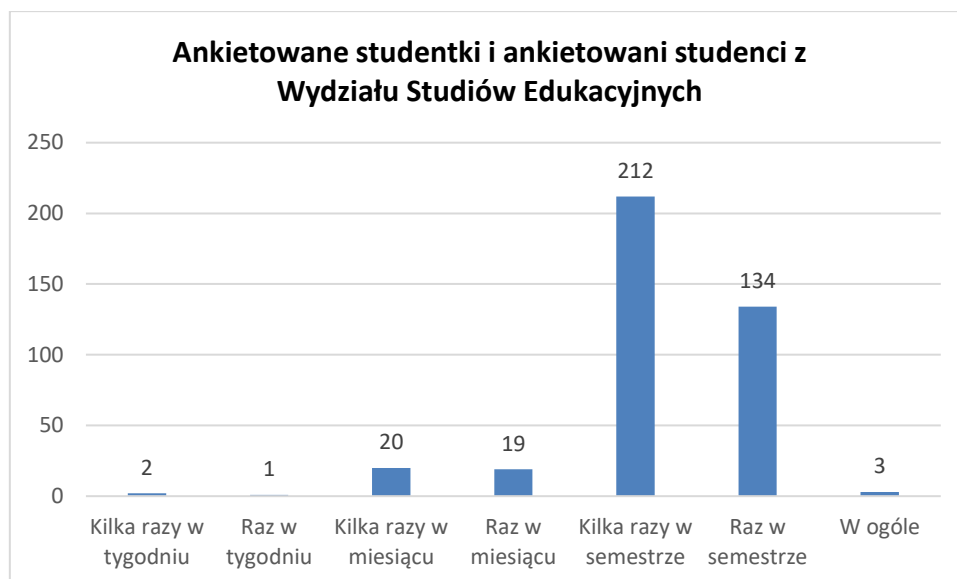
17) Wydział Prawa i Administracji



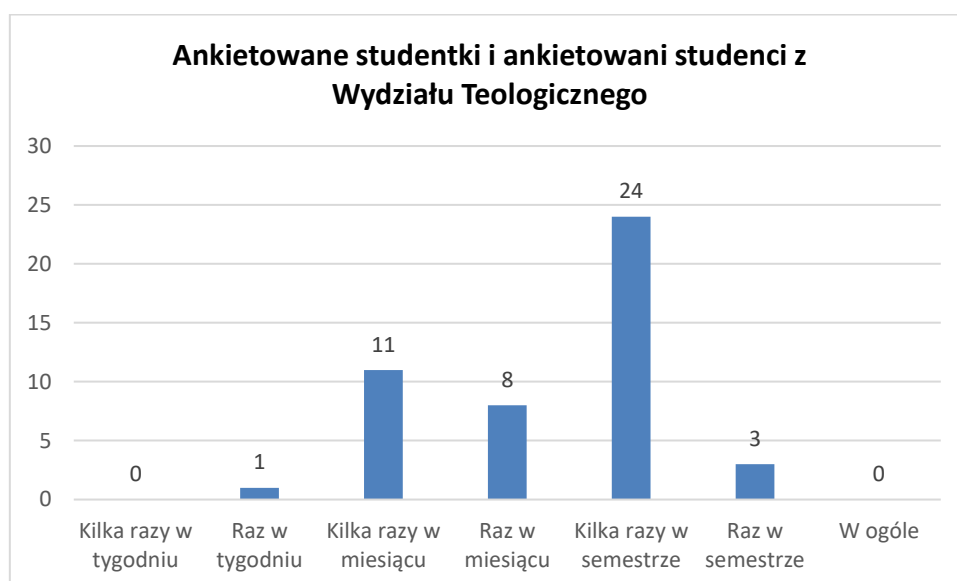
18)Wydział Socjologii



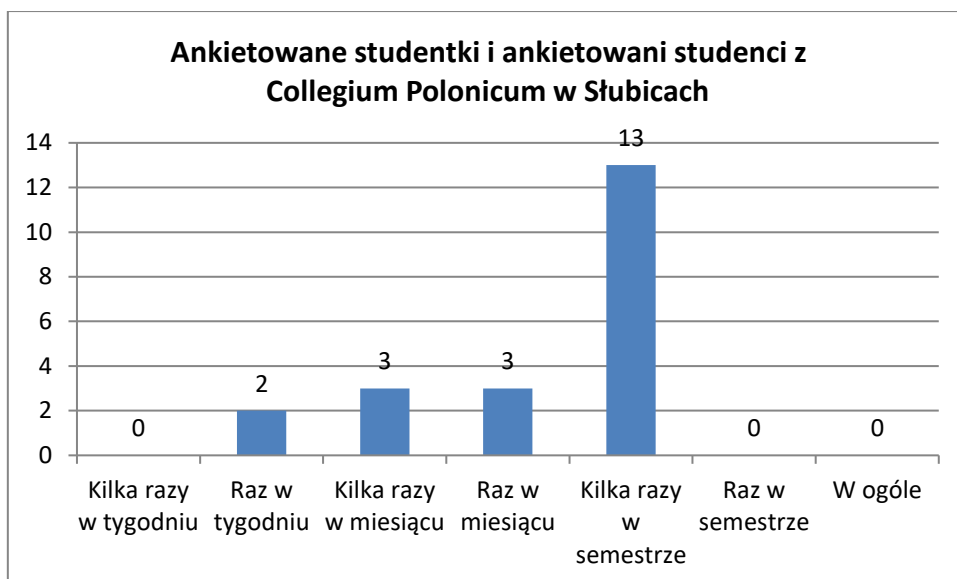
19)Wydział Studiów Edukacyjnych



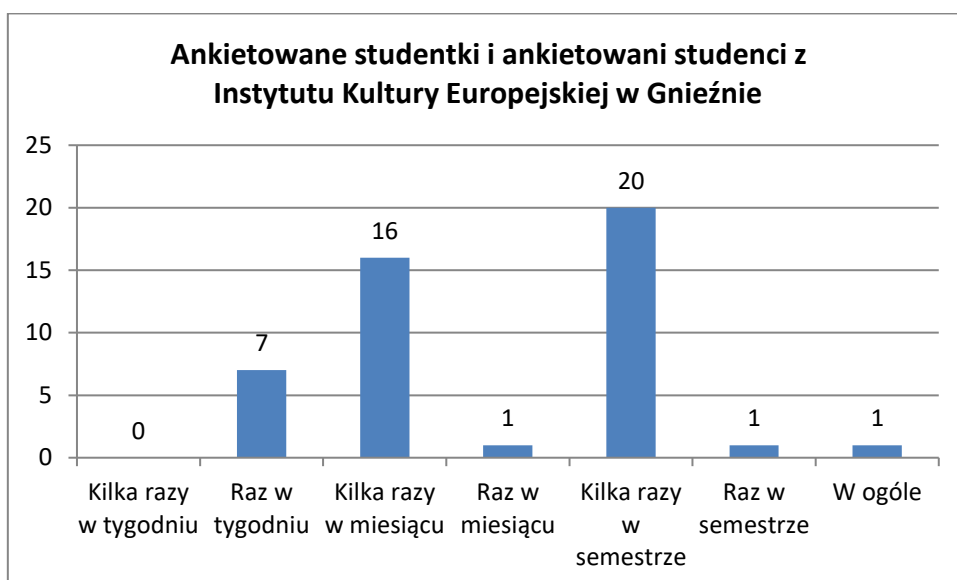
20) Wydział Teologiczny



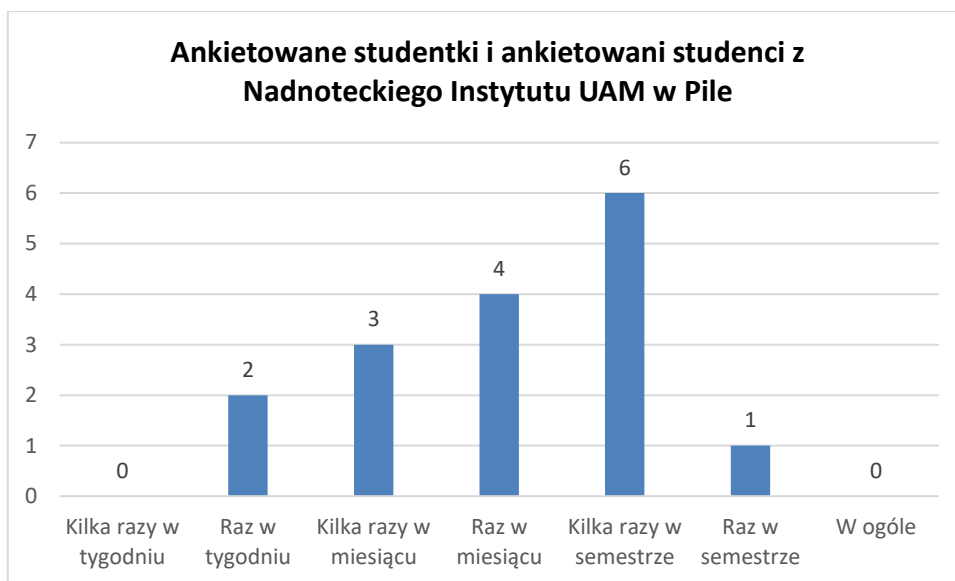
21) Collegium Polonicum w Słubicach



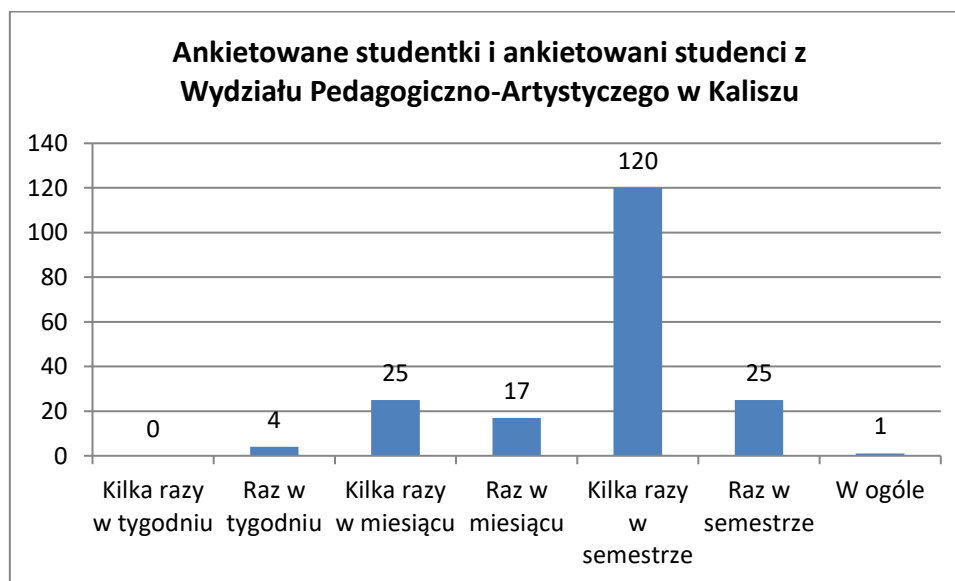
22)Instytut Kultury Europejskiej w Gnieźnie



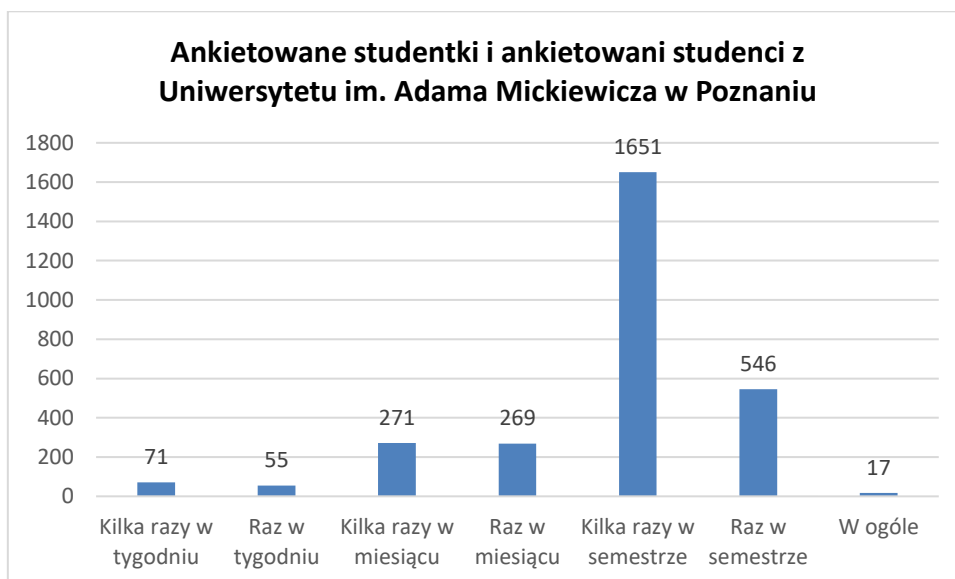
23)Nadnotecki Instytut UAM w Pile



24) Wydział Pedagogiczno-Artystyczny w Kaliszu



Wnioski

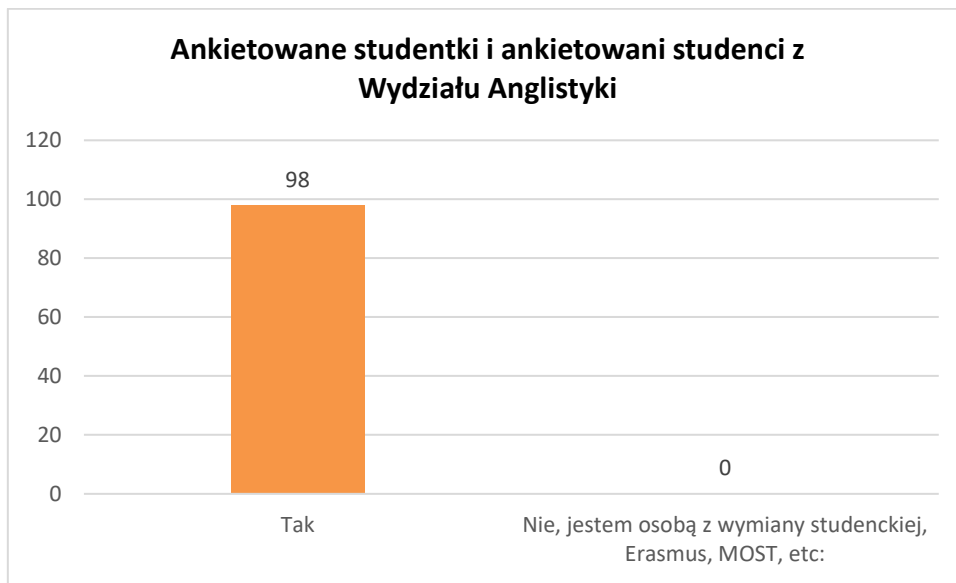


Najwięcej ankietowanych studentek i studentów (ok. **1651** odpowiedzi) korzystało z pomocy Biura Obsługi Studentów kilka razy w semestrze w roku akademickim 2022/2023. Następnie, ok. **546** odpowiedzi pochodziło od ankietowanych studentek i studentów, którzy raz w semestrze korzystali ze wspomnianej już pomocy. Byli również ankietowani, którzy kilka razy w miesiącu (ok. **271** odpowiedzi) lub raz w miesiącu (ok. **269** odpowiedzi) korzystali z pomocy Biura Obsługi Studentów. Pozostali, korzystali z pomocy Biura Obsługi Studentów: kilka razy w tygodniu (ok. **71** odpowiedzi) lub raz w tygodniu (ok. **55** odpowiedzi). Ok. **17** odpowiedzi pochodziło od ankietowanych, którzy w ogólnie nie korzystali z pomocy Biura z roku akademickim 2022/2023.

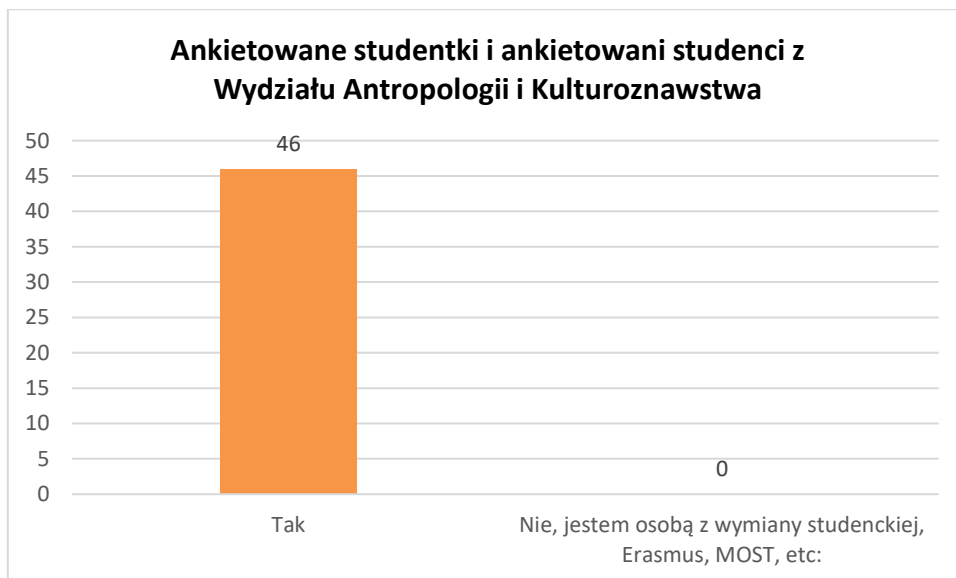


Pytanie 26. Jesteś studentem/studentką UAM? - Podział Studentów ze względu na bycie studentką/studentem UAM.

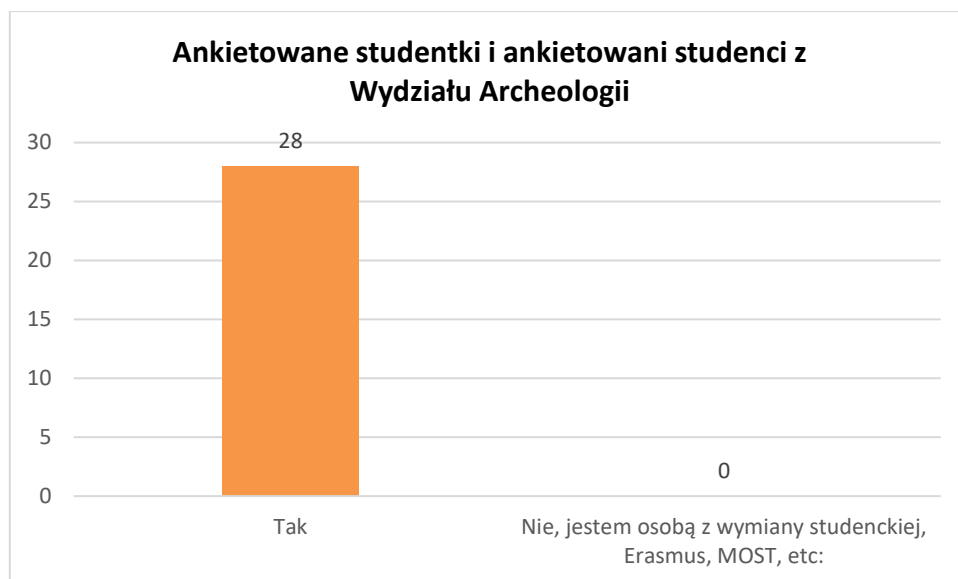
1) Wydział Anglistyki



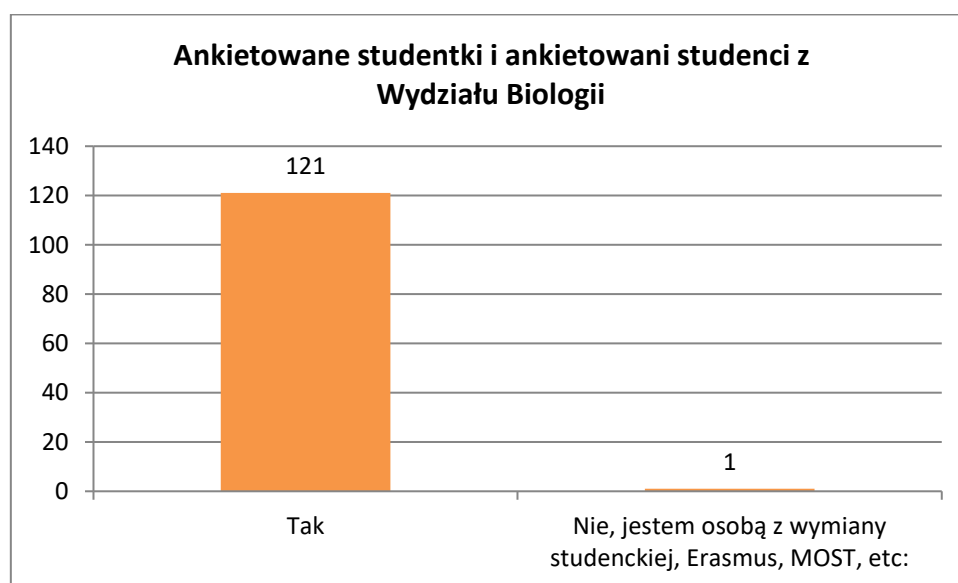
2) Wydział Antropologii i Kulturoznawstwa



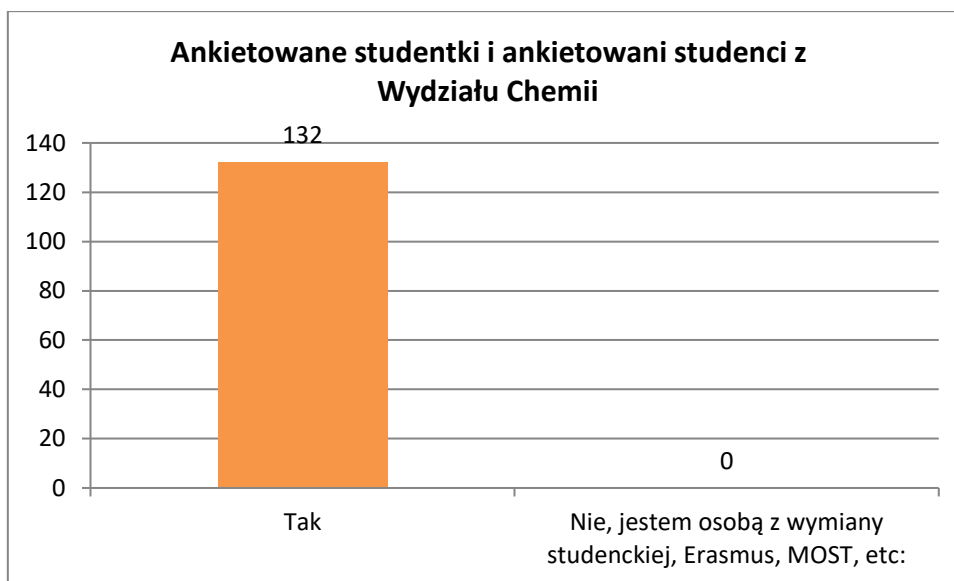
3) Wydział Archeologii



4) Wydział Biologii



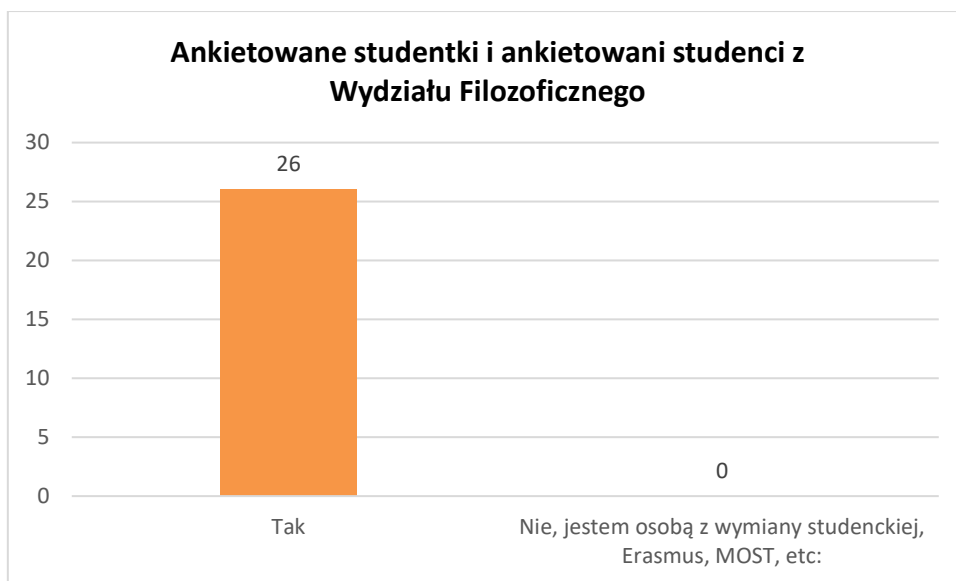
5) Wydział Chemii



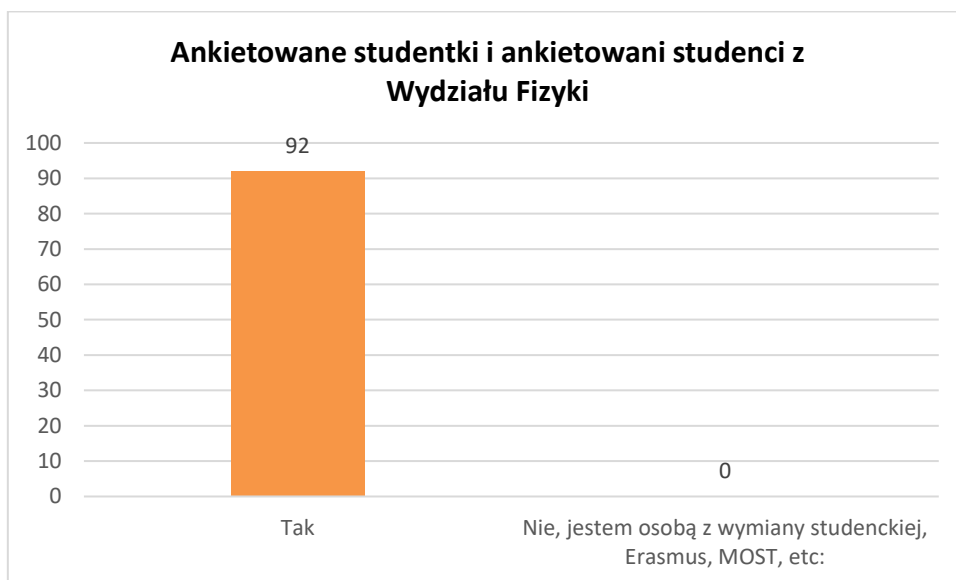
6) Wydział Filologii Polskiej i Klasycznej



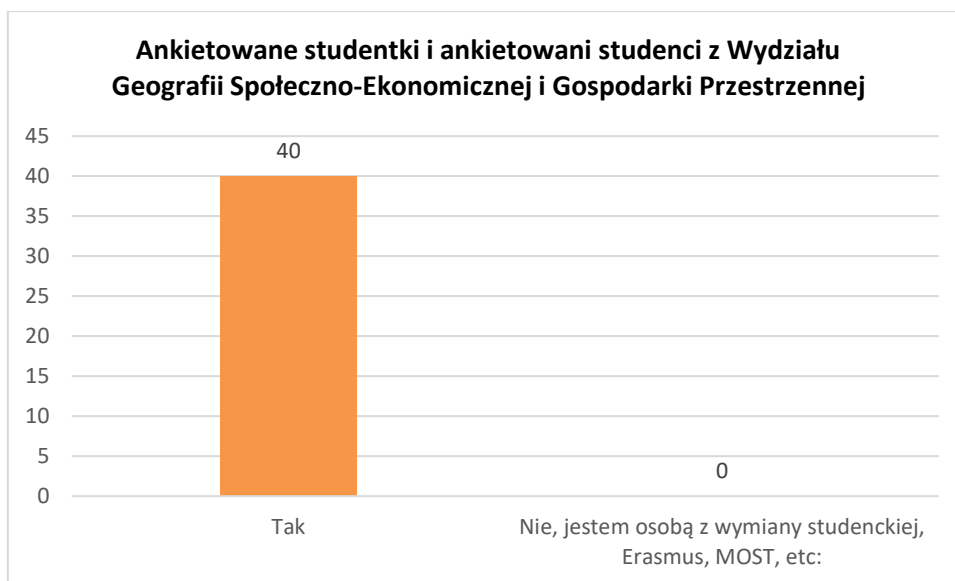
7) Wydział Filozoficzny



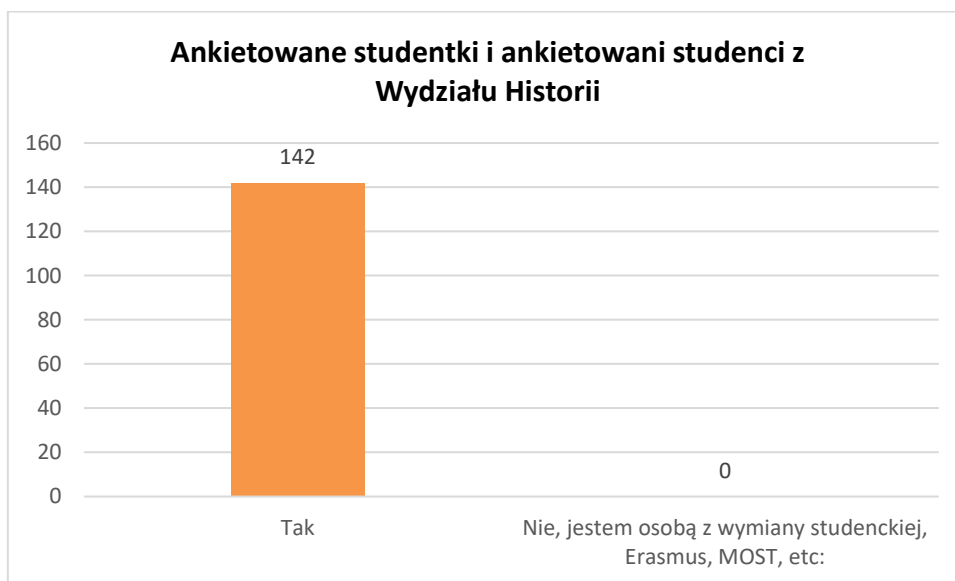
8) Wydział Fizyki



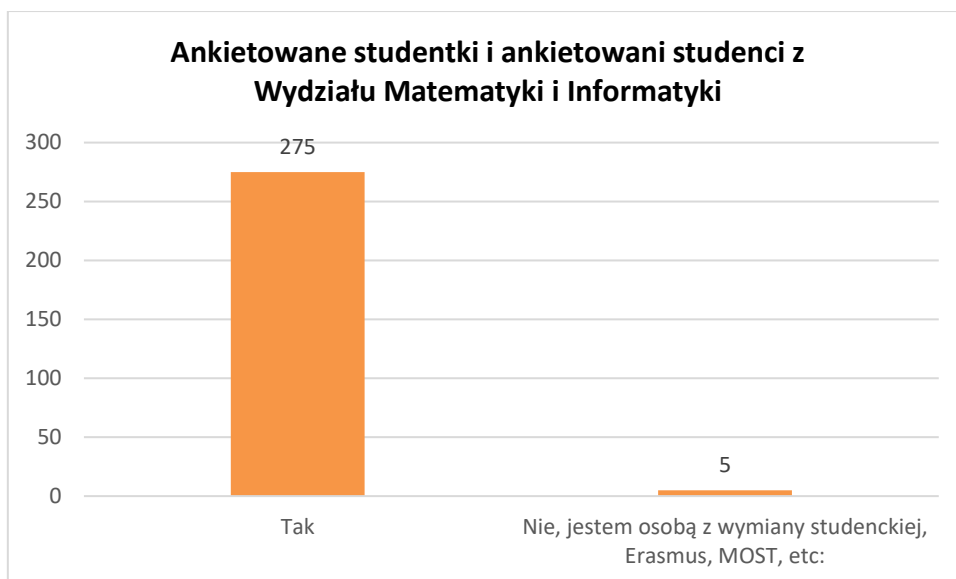
9) Wydział Geografii Społeczno-Ekonomicznej i Gospodarki Przestrzennej



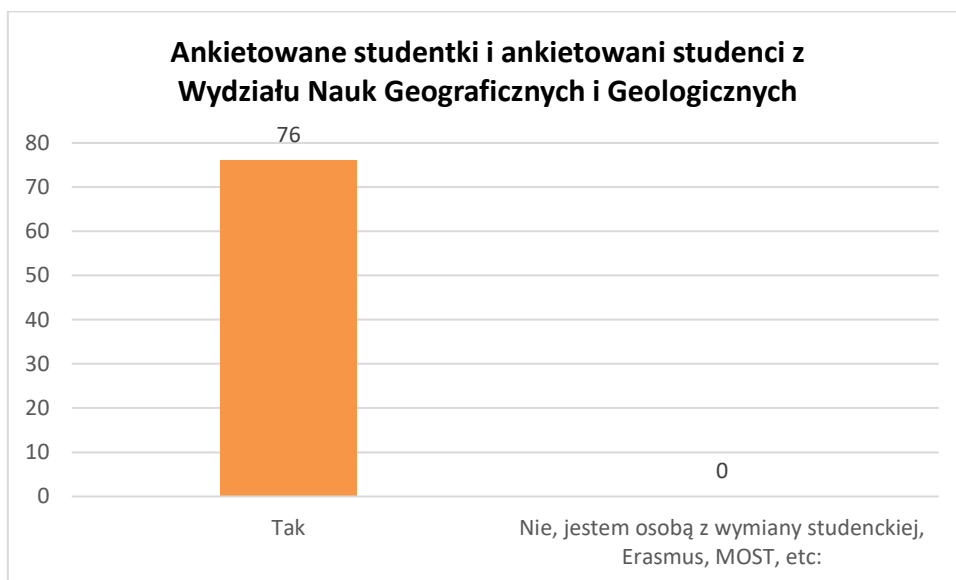
10) Wydział Historii



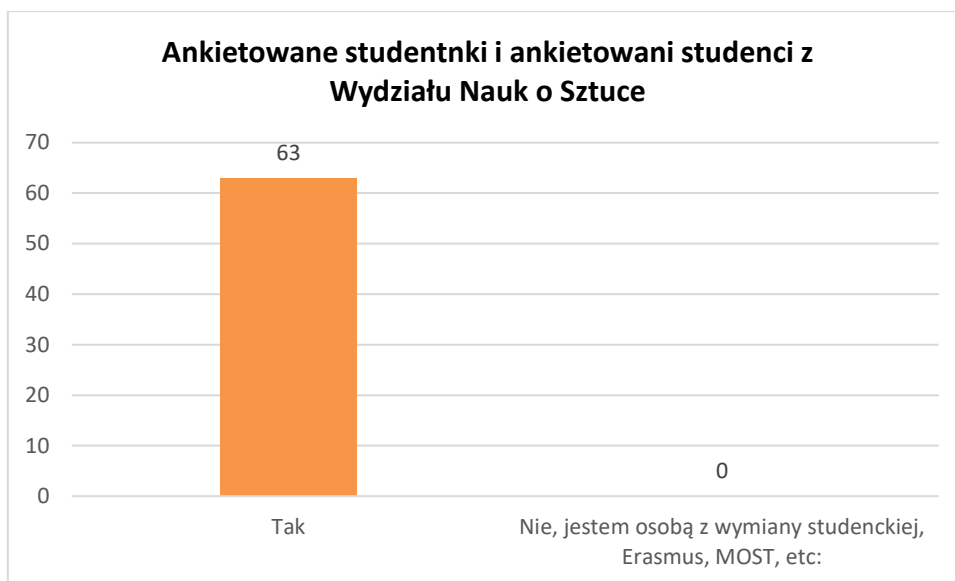
11) Wydział Matematyki i Informatyki



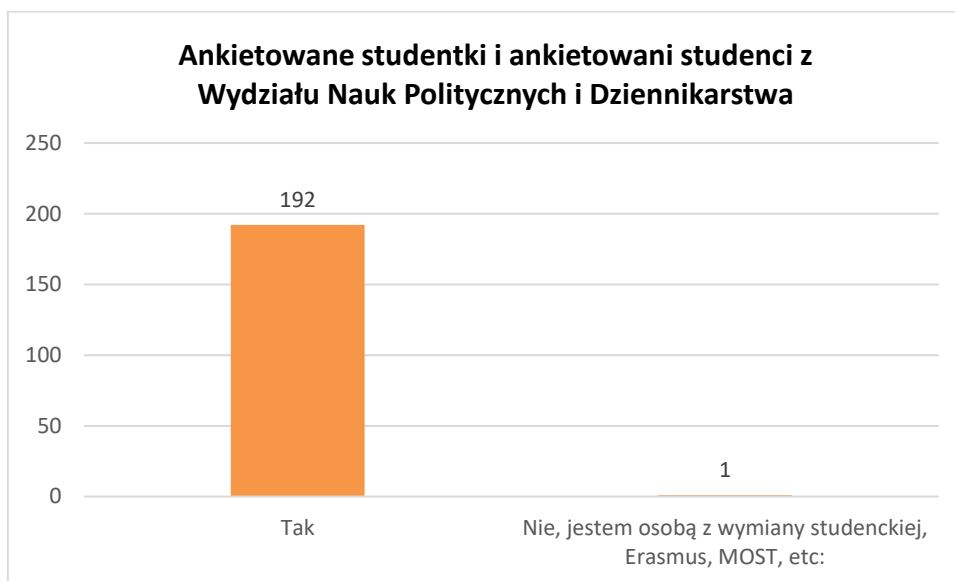
12) Wydział Nauk Geograficznych i Geologicznych



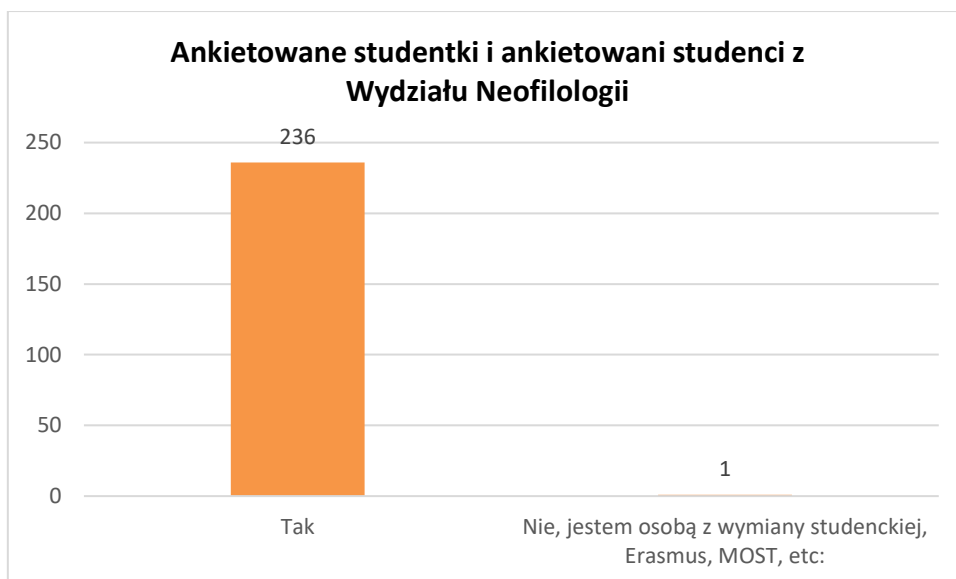
13) Wydział Nauk o Sztuce



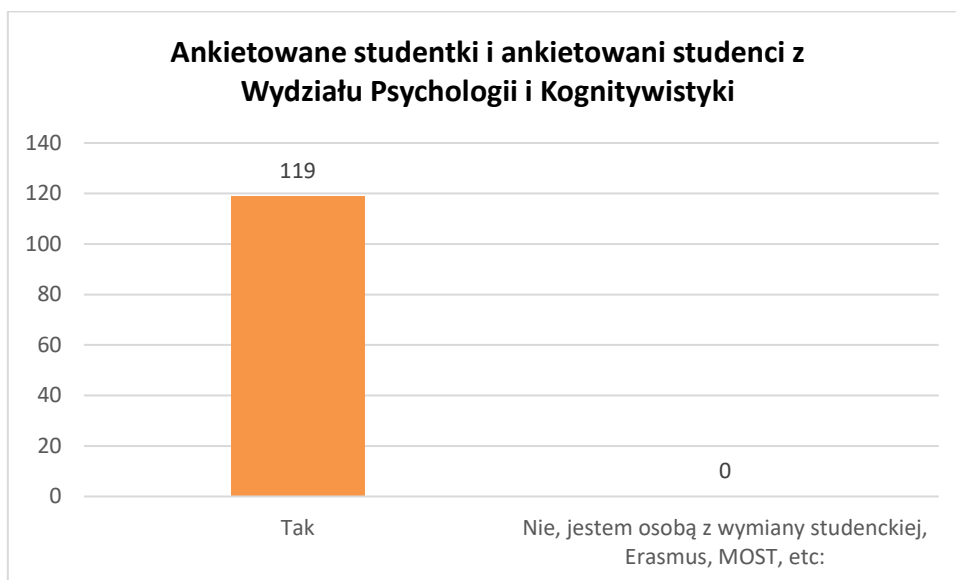
14) Wydział Nauk Politycznych i Dziennikarstwa



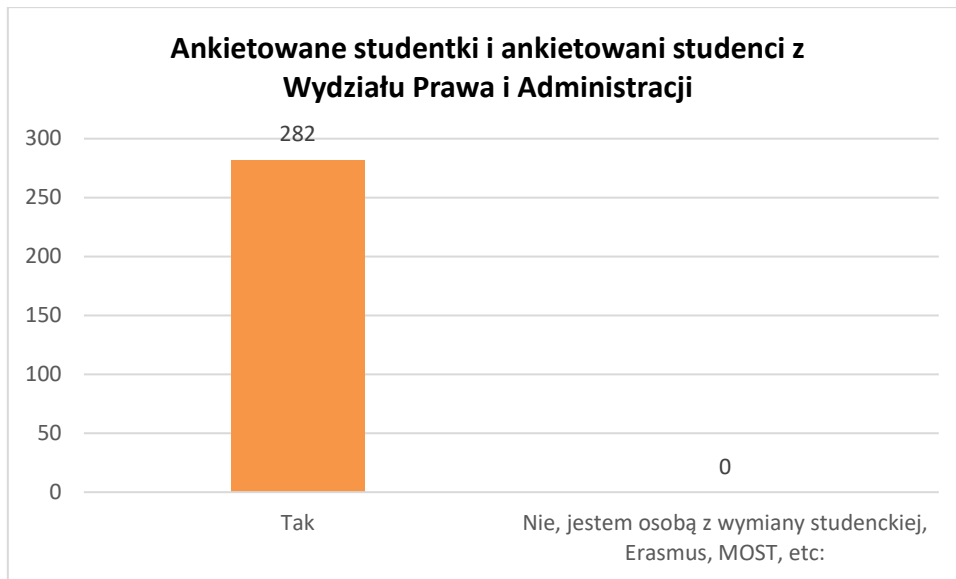
15) Wydział Neofilologii



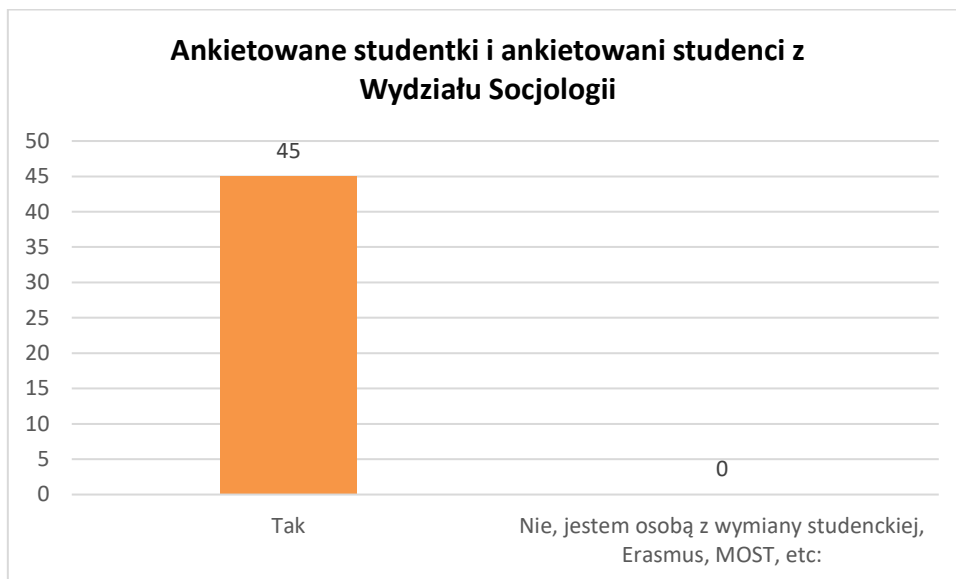
16)Wydział Psychologii i Kognitywistyki



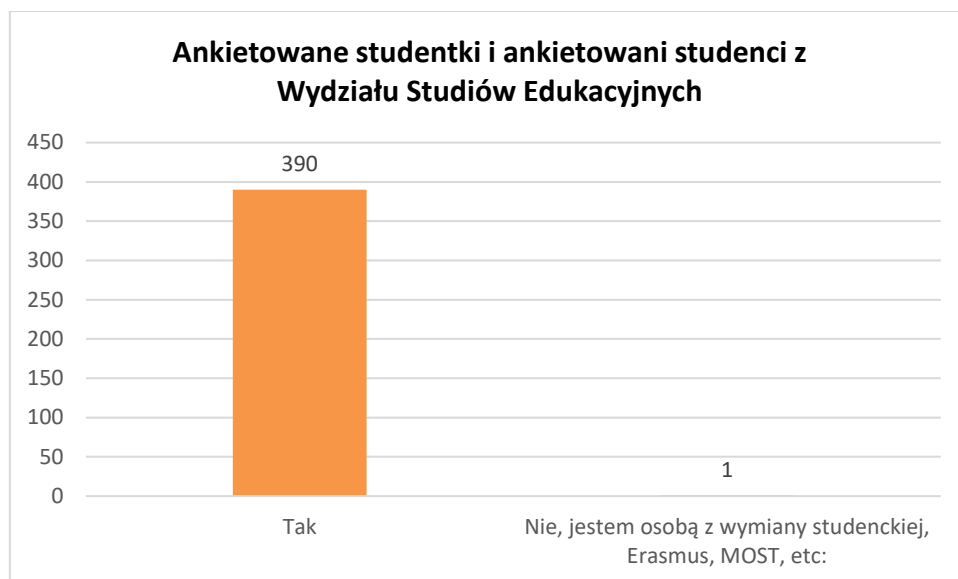
17)Wydział Prawa i Administracji



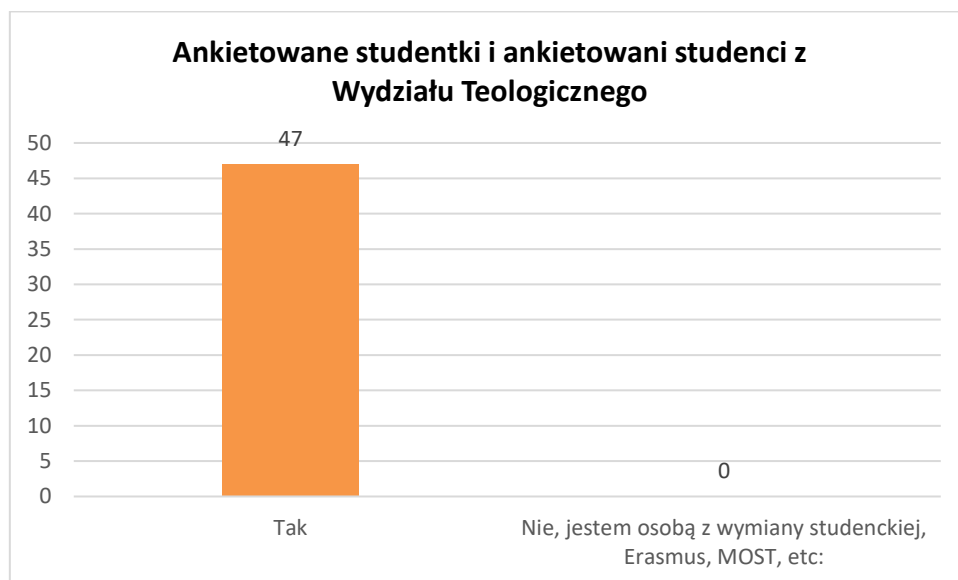
18) Wydział Socjologii



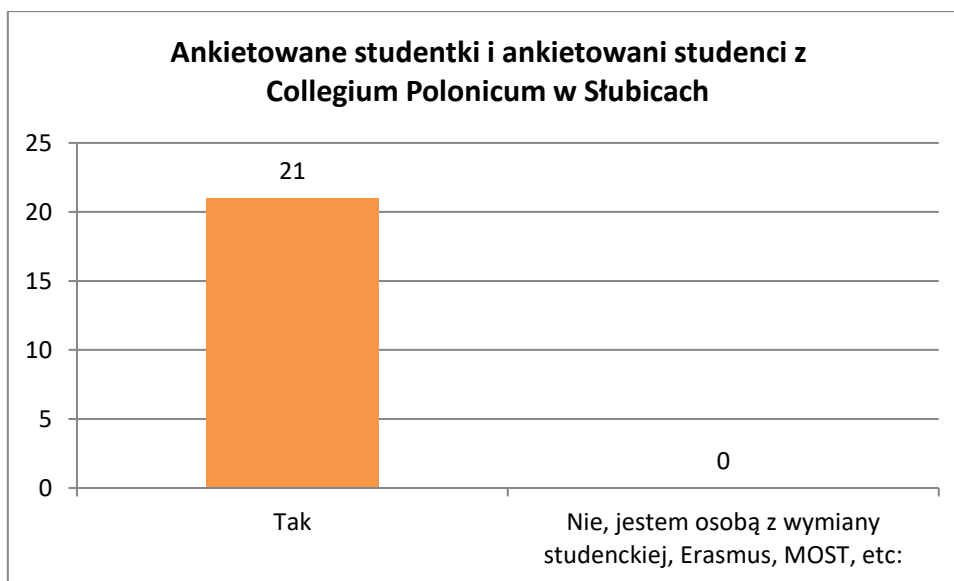
19) Wydział Studiów Edukacyjnych



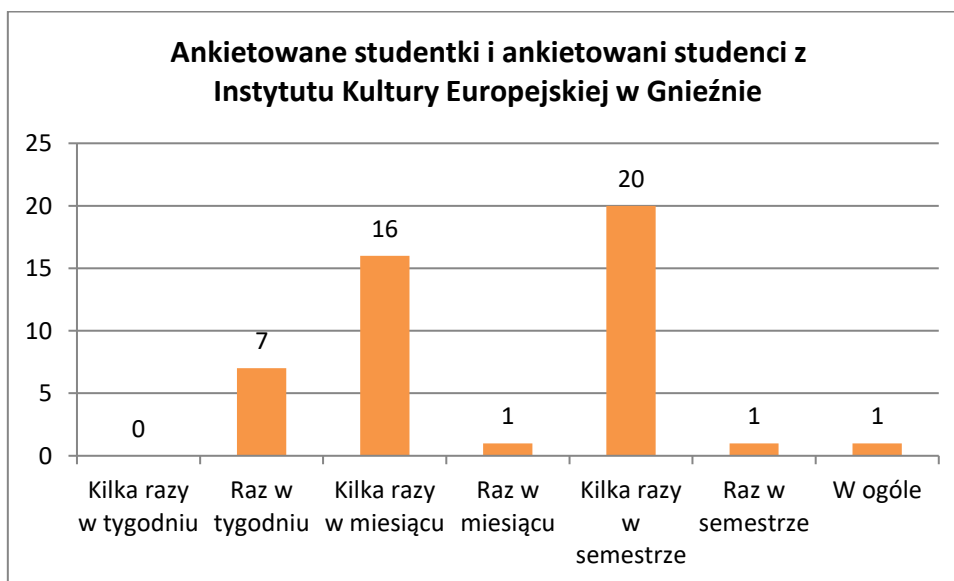
20) Wydział Teologiczny



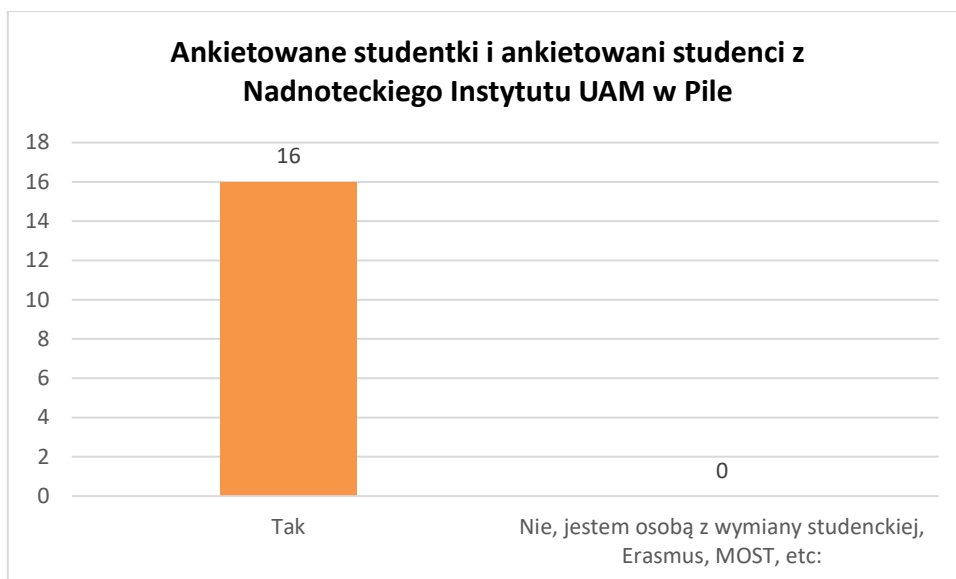
21) Collegium Polonicum w Słubicach



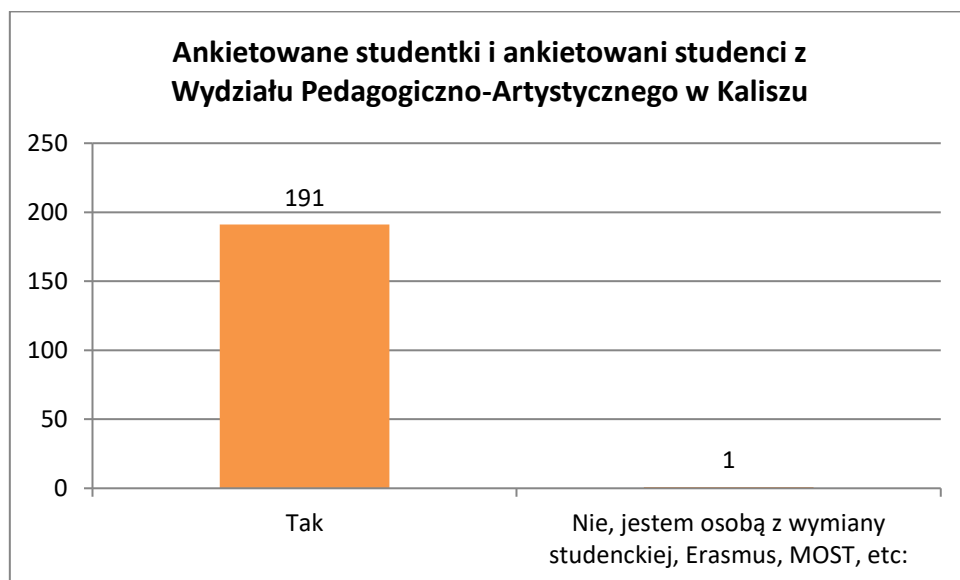
22) Instytut Kultury Europejskiej w Gnieźnie



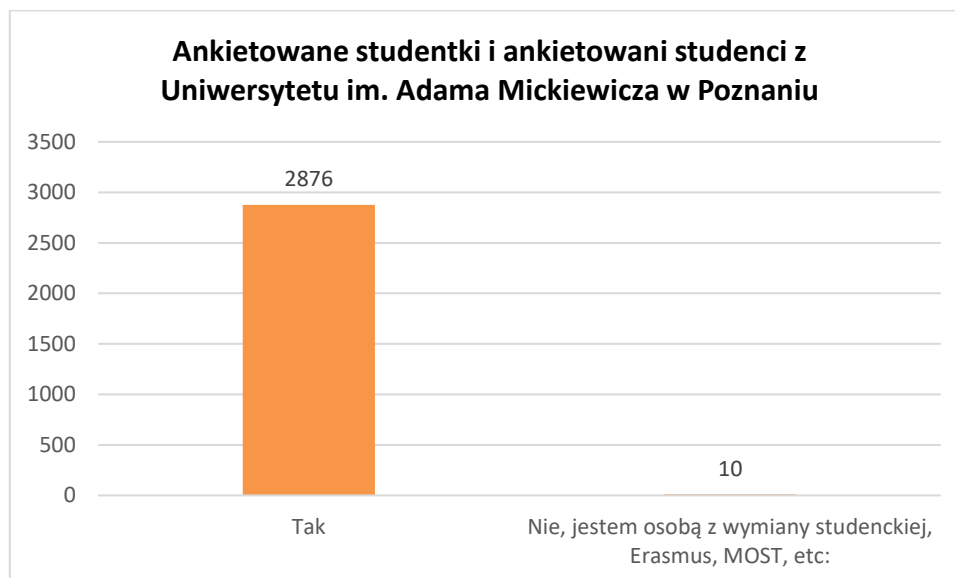
23) Nadnotecki Instytut UAM w Pile



24) Wydział Pedagogiczno-Artystyczny w Kaliszu



Wnioski



Większość ankietowanych (ok. **2876** odpowiedzi) studiowała na Uniwersytecie im. Adama Mickiewicza w Poznaniu w roku akademickim 2022/2023. Zaledwie ok. **10** odpowiedzi udzielono przez osoby z wymian studenckich, Erasmus+, programu MOST itp.

Zasady przyznawania tytułu „Przyjaznego Biura Obsługi Studentów”

W Ankietyzacji Przyjazne Biuro Obsługi Studentów 2023 podjęto decyzję o uproszczeniu zasad przyznawania tytułu „Przyjaznego Biura Obsługi Studentów”. Po zakończeniu ankietyzacji, rozdzielono arkusz z odpowiedziami na 24 części według pytania dotyczącego Wydziału bądź Jednostki, na której studiują ankietowani. Następnie zliczono wszystkie odpowiedzi i wpisano je do arkusza oceny, który wyglądał następująco (rysunek 28). W ramach arkusza oceny wyznaczono 5 części: Skuteczność, Kultura pracy, Postępowość, Przepływ informacji i Podsumowanie. Odpowiedziom nadano wagi:

- *Bardzo źle/Bardzo rzadko* – 1;
- *Źle/Rzadko* – 2;
- *Trudno powiedzieć* – 3;
- *Dobrze/Często* – 4;
- *Bardzo dobrze/Bardzo często* – 5.

Obok każdego pytania znajdowała się formuła zliczająca średnią wagową, a na końcu arkusza oceny zliczające średnią wagową dla wszystkich pytań.

Odpowiedzi z ankietyzacji oraz ocenę przekazano w raportach szczegółowych dla każdego Wydziału/Jednostki.

Ostateczne wyniki ankietyzacji Przyjazne Biuro Obsługi Studentów 2023

Wyniki Ankietyzacji Przyjazne Biuro Obsługi Studentów 2023

Lp.	Nazwa jednostki	Ocena	Uwagi
Klasyfikacja wydziałowa			
1.	BOS WP-A	4,763841152	1 miejsce
2.	BOS Collegium Mathematicum	4,520077206	2 miejsce
3.	BOS Collegium Maius	4,502071957	3 miejsce
4.	BOS Collegium Chemicum	4,450148522	ex aequo
4.	<i>BOS Collegium Iuridicum</i>	4,450148522	ex aequo
5.	BOS Collegium Heliodori Święckiego	4,359216151	
6.	BOS WT	4,278605399	
7.	BOS WNPiD	4,267588635	
8.	BOS Collegium Historicum	4,25859802	
9.	BOS Kampus Ogrody	4,24365399	
10.	BOS Collegium Physicum	4,238648485	
11.	BOS WSE	4,217576117	
12.	BOS Collegium Novum	4,20585991	
13.	BOS Collegium Biologicum	4,183728969	
14.	BOS Collegium Geographicum	4,15655977	



Lp.	Nazwa jednostki	Ocena	Uwagi
Klasyfikacja zamiejscowa			
1.	BOS IKE	4,748478345	1 miejsce
2.	BOS NIUAM	4,593308529	
3.	BOS CP	4,299427353	

Podsumowanie

Ankietyzacja Przyjazne Biuro Obsługi Studentów (wcześniej Przyjazny Dziekanat) od wielu lat cieszy się popularnością wśród studentów i pracowników Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu. Mimo że jest to już jej XXI edycja, a same pytania i jej forma zostały przez lata zmienione, to jej główny cel pozostał taki sam. Przyjazny BOS jest jedną z flagowych ankietyzacji Samorządu Studentów UAM, w której oddajemy głos społeczności akademickiej, aby ci mogli wyrazić opinię na temat funkcjonowania pracowników, zaproponować zmiany w funkcjonowaniu administracji bądź pochwalić stosowane dobre praktyki.

Ankietyzacja z 2023 roku została nieco przebudowana. Podjęto decyzję o zmianie warstwy metodologicznej, w celu jej uproszczenia oraz dodano część pytań otwartych, aby uszczegółwić pytania zamknięte. Końcowa forma ankiety jest zasługą ścisłej współpracy Samorządu Studentów UAM z Kierownik Sekcji Obsługi Studentów Centrum Wsparcia Kształcenia UAM – Anetą Sochałą-Rucką.

W ankietyzacji Biur Obsługi Studentów (BOS) przeprowadzonej dla roku akademickiego 2022/2023 wzięło udział 3 318 studentów z 20 wydziałów Uniwersytetu i 4 ośrodków zamiejscowych.

Celem ankietyzacji z 2023 roku było uzyskanie co najmniej 15% udzielonych odpowiedzi w skali uniwersyteckiej. Niestety celu nie udało się osiągnąć, co może mieć związek z wciąż niedostatecznie działającą promocją ankiety.

Promocja opierała się przede wszystkim na:

- postach udostępnianych na grupach wydziałowych i kierunkowych;
- postach udostępnianych na ogólnych grupach studenckich;
- przesyłaniu informacji za pośrednictwem maili ogólnouniwersyteckich czy powiadomień z systemu Ankieter;
- postach udostępnianych na stronach wydziałowych Rad Samorządu Studentów;
- udostępnianiu informacji w Intranecie oraz stronach uniwersyteckich i wydziałowych;
- dystrybucji plakatów promocyjnych na wydziałach;
- przechodzeniu po zajęciach i informowaniu o ankiecie.



Komisja Dydaktyki i Jakości Kształcenia

Nie wszystkie jednak działania promocyjne udały się współmiernie w każdej jednostce. W grupie organizacyjnej działało 31 osób podzielonych na poszczególne jednostki administracyjne, dlatego też wielkim wyzwaniem było wystarczająco dobrze objąć promocją każdą część UAM. Warto mieć na uwadze, iż promocja nie może wpływać jedynie z kanałów samorządowych czy tych związanych z administracją Uniwersytetu. Aby poprawić frekwencję w kolejnych latach, należałoby również zaangażować w nią dydaktyków akademickich, którzy przekazywaliby o niej informację na zajęciach.

W ramach poprawy działania Biur Obsługi Studentów zaleca się:

- zapoznanie się z odpowiedziami otwartymi udzielonymi przez ankietowanych;
- zapoznanie się ze strukturami wydziałowymi i uniwersyteckimi, w celu lepszego przekierowywania spraw do odpowiedniej osoby poza Biura Obsługi Studentów;
- wprowadzenie czytelniejszych zapisów na stronach wydziałowych na temat form kontaktu, z których mogą korzystać studentki i studenci np. czy można kontaktować się za pośrednictwem platformy MS Teams;
- informowanie i edukowanie studentek i studentów na temat podań/wniosków, które można składać w Biurze oraz rodzajów pomocy jakie można tam uzyskać;
- rozważenie możliwości wprowadzenia dodatkowych godzin funkcjonowania Biur w weekendy dla studentów niestacjonarnych (poza godzinami funkcjonowania w trakcie zjazdów).

Raport końcowy z Ankietyzacji Przyjazne Biuro Obsługi Studentów 2023 został opracowany przez Weronikę Szymańską, Przewodniczącą Komisji Dydaktyki i Jakości Kształcenia Zarządu Samorządu Studentów UAM. Wyniki z ankietyzacji zostały przedstawione dwukrotnie: pierwszy raz na spotkaniu w Obrzycku i drugi raz na posiedzeniu Uniwersyteckiej Rady ds. Kształcenia. Raporty szczegółowe dla każdego Wydziału bądź Jednostki zostały przekazane Dziekanom oraz Prodziekanom ds. studenckich, w celu ich wewnętrznego omówienia z pracownikami Biur.

Spis rysunków

Rysunek 1. Czy korzystałaś/korzystałeś kiedykolwiek z pomocy pracowników Biura Obsługi Studentów?	9
Rysunek 2. W jakim celu najczęściej korzystasz z pomocy Biura Obsługi Studentów?	10
Rysunek 3. Jak ocenisz poniższe kwestie dotyczące wizyt w Biurze Obsługi Studentów?	13
Rysunek 4. Jak ocenisz poniższe kwestie dotyczące wizyt w Biurze Obsługi Studentów?	14
Rysunek 5. Jak ocenisz poniższe kwestie dotyczące wizyt w Biurze Obsługi Studentów?	15
Rysunek 6. Jak często zdarzyło Ci się...?	20
Rysunek 7. Jak często zdarzyło Ci się...?	21
Rysunek 8. Jak ocenisz działalność pracowników Biura Obsługi Studentów?	28
Rysunek 9. Jak ocenisz działalność pracowników Biura Obsługi Studentów?	29
Rysunek 10. Jak ocenisz działalność pracowników Biura Obsługi Studentów?	30
Rysunek 11. Jaką formę kontaktu z pracownikami Biura Obsługi Studentów preferujesz?	37
Rysunek 12. Z jakiej formy kontaktu z pracownikami Biura Obsługi Studentów najczęściej korzystasz?	42
Rysunek 13. Jak ocenisz poszczególną formę kontaktu z pracownikami BOS?	44
Rysunek 14. Jak ocenisz poszczególną formę kontaktu z pracownikami BOS?	45
Rysunek 15. Jak ocenisz poszczególną formę kontaktu z pracownikami BOS?	46
Rysunek 16. Jak ocenisz poszczególna formę kontaktu z pracownikami BOS?	47
Rysunek 17. Jak ocenisz poszczególną formę kontaktu z pracownikami BOS?	48
Rysunek 18: Czy obecne godziny funkcjonowania Biura Obsługi Studentów pozwalają Ci na załatwienie swoich spraw?	56



Rysunek 19. W jakich godzinach najczęściej korzystasz z pomocy Biura Obsługi Studentów?	57
Rysunek 20. Jak oceniasz dostępność informacji na stronie internetowej na temat Biura Obsługi Studentów?	58
Rysunek 21. Jak oceniasz dostępność informacji na stronie internetowej na temat Biura Obsługi Studentów?	59
Rysunek 22. Jak oceniasz dostępność informacji na stronie internetowej na temat Biura Obsługi Studentów?	60
Rysunek 23. Jak oceniasz dostępność informacji na stronie internetowej na temat Biura Obsługi Studentów?	61
Rysunek 24. Jaka ogólną ocenę dałabyś/dałbyś pracownikom swojego Biura Obsługi Studentów?	63
Rysunek 25. Jak ogólnie ocenisz swój poziom satysfakcji z kontaktu z pracownikami Biura Obsługi Studentów?	64
Rysunek 26. Czy poleciłabyś/poleciłbyś swoje Biuro Obsługi Studentów innej Studentce/Studentowi?	70
Rysunek 27. Na jakim Wydziale/Jednostce studiujesz?	72
Rysunek 28. Arkusz oceny dla Collegium Polonicum w Słubicach	153