

POPRAWA SATYSFAKCJI STUDENTÓW POPRZEZ ANALIZĘ JAKOŚCI I SPOSÓB ŚWIADCZENIA USŁUG ADMINISTRACYJNYCH DZIEKANATU

Dawid Kosiń, Dominik Malinowski

Studenckie Koło Naukowe ZZL „Experience”, Politechnika Łódzka

Jolanta Labuch

Wydział Zarządzania i Inżynierii Produkcji, Politechnika Łódzka

1. Wprowadzenie

Celem artykułu jest analiza poziomu satysfakcji studentów Wydziału Zarządzania i Inżynierii Produkcji Politechniki Łódzkiej z jakości usług administracyjnych świadczonych przez dziekanat jednostki. W przeprowadzonym badaniu analizie został poddany również wpływ aktualizacji systemu ISO 9001:2015 (certyfikacja z dnia 22.01.2018r.) na poziom ocen studentów wykazanych w badaniu ankietowym. Z przeprowadzonych analiz wynika, że System Zarządzania Jakością oraz zastosowanie normy ISO skutecznie wpływają na jakość oraz poprawę procesów przebiegających w dziekanacie lecz nie mają one znaczącego wpływu na poziom ocen satysfakcji studentów z usług świadczonych przez tę jednostkę. Wynika to między innymi z niedostosowania specyfiki pracy jednostki do potrzeb większości studentów. Opisany przykład możliwości poprawy funkcjonowania tej jednostki administracyjnej może być inspiracją dla podobnych instytucji.

W ostatnich kilku latach szkolnictwo wyższe w Polsce stało się jednym z najszybciej i najdynamiczniej rozwijających się sektorów. Poprawa konkurencyjności oraz poszerzenie oferty dydaktycznej i zaplecza technologicznego uczelni stwarza potrzeby konkurowania jednostek, chociażby w zakresie jakości świadczonych usług dodatkowych oraz poprawy satysfakcji studentów korzystających z usług administracyjnych uczelni. Ponadto od kilku lat biorąc pod uwagę zwiększający się w kraju niż demograficzny, uczelnie muszą zabiegać o studentów, proponując przede wszystkim sprawność i wydajność świadczonych usług. Wiąże się to m.in. z wprowadzeniem innowacyjnych metod

przebiegu procesów administracyjnych, podejmowaniem działań na rzecz ulepszenia efektywności sposobu komunikacji (przyspieszając go i minimalizując szumy informacyjne), ale także z badaniem, analizowaniem i podejmowaniem działań mających realny wpływ na poprawę poziomu satysfakcji studentów ze świadczonych usług. Na uczelniach wiąże się to chociażby z wprowadzeniem Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2015. Pozwala to Uczelni na wyróżnienie się nie tylko wysoką jakością kształcenia oraz osiągnięciom naukowym studentów, ale także wysokim poziomem obsługi administracyjnej. Wsparcie procesu dydaktycznego i naukowego uczelni odpowiednią, wysoką jakością usług administracyjnych, jest niezbędnym elementem w kompleksowym procesie doskonalenia jakości kształcenia.

Przeprowadzone badania mają pokazać, czy poziom satysfakcji studentów z usług świadczonych przez dziekanat Wydziału Zarządzania i Inżynierii Produkcji Politechniki Łódzkiej zależy od sprawności procesów administracyjnych oraz od bezpośredniej obsługi studenta przez pracownika. Ponadto badanie ma dać odpowiedź na pytanie czy i jaki wpływ na wskaźnik poziomu satysfakcji studentów z usług świadczonych przez dziekanat WZiIP ma wprowadzenie normy ISO 9001:2015.

2. Jakość w szkolnictwie wyższym - zasady ogólne

Od wielu lat w Polsce toczy się debata nad jakością nauczania w Polsce oraz nad prawidłowością i efektywnością obsługi administracyjnej uczelni wyższych. Opracowane na ten temat publikacje naukowe nie dają jednoznacznej odpowiedzi. Stworzone na potrzeby wielu uczelni rozwiązania nie zapewniają uniwersalnego rozwiązania ani jednoznacznego wzorca jakościowego. W wielu jednostkach stosowane są odmienne rozwiązania adaptowane na potrzeby danej uczelni. W wielu przypadkach jakość rozumiana jest zupełnie inaczej, np. jako zaspokajanie potrzeb i odpowiadanie na potrzeby danej grupy studentów. Należy jednak zaznaczyć tutaj, że potrzeby grupy studentów są różne w zależności od jednostki, którą reprezentują. Inne potrzeby będą wyrażać studenci uczelni medycznych, inne uczelni technicznych. Inne potrzeby mogą mieć studenci w województwie pomorskim a jeszcze inne studenci w województwie łódzkim. Zatem jakość w szkolnictwie wyższym można rozumieć jako wielowymiarowe, wielopoziomowe i dynamiczne pojęcie, które odnosi się do misji i celów uczelni, jak również określonych standardów w ramach wdrożonego systemu zarządzania.

Jeszcze do niedawna jakość rozumiano jako poziom zadowolenia klienta z wykonanego produktu oraz wyświadczonej usługi (jakość w rozumieniu ISO 9001:2015 dotyczy już nie tylko „wyrobu”, lecz „wyrobów i usług” świadczonych przez przedsiębiorstwa oraz organizacje i instytucje np. uczelnie wyższe). Studenta nie można porównać do klienta przedsiębiorstwa lecz uczelni wyższej, ponieważ powinien on otrzymać nie to czego chce, ale to czego potrzebuje.

Zasadniczo chodzi o to, że student na uczelni przychodzi aby zdobyć wykształcenie wyższe. Gdyby student dokładnie wiedział jaką wiedzę przekażą mu prowadzący (zatem znalazłby usługę, która zostanie wykonana) to nie potrzebowałby takiej usługi- we własnym zakresie czytając wybrane książki zdobywałby wiedzę. Student wie, że potrzebuje wiedzy, doświadczenia, pomocy w kreowaniu jego pomysłów, a uczelnia jako jednostka naukowo-badawcza ma mu w tym pomóc, dać niezbędne narzędzia i pobudzić do kreatywnego i twórczego myślenia. Student jest specyficznym odbiorcą świadczonych przez uczelnię usług, o którego potrzeby należy zatroszczyć się w indywidualny i odpowiedni sposób. Nie chodzi tutaj tylko o jakość edukacyjno-rozwojową, ale także lub przede wszystkim o całokształt świadczonych usług, począwszy od administracyjnej obsługi w dziekanacie poprzez prawidłową oraz sprawną obsługą w domach studenckich, po sale wykładowe, laboratoria oraz pomoc pracowników technicznych w pracowniach.

W normie ISO 9001:2015 wprowadzono wymagania dotyczące określenia kontekstu organizacji oraz stron zainteresowanych istotnych dla systemu zarządzania jakością i ich potrzeb i oczekiwań, które mogą mieć wpływ na planowanie systemu zarządzania jakością i mogą być wykorzystane jako dane wejściowe do opracowania systemu. Kontekst organizacji jest nowym pojęciem odzwierciedlającym konieczność dostosowania systemu zarządzania do okoliczności wpływających na funkcjonowanie organizacji. Specyfika wdrożonych systemów zgodnie z normą ISO 9001:2015 dotyczy zatem określenia wymaganych wejść i oczekiwanych wyjść procesów, przydzielenia odpowiedzialności i uprawnień w ramach procesów, uwzględnienia określonego ryzyka i szans oraz oceny procesów i wdrażania niezbędnych zmian. Zupełnie czym innym są odczucia i poziom satysfakcji studenta ze świadczonych usług- niekoniecznie wdrożenie Systemu Zarządzania Jakością może znaleźć bezpośrednie odzwierciedlenie w ocenach studentów. Często zbyt niskie oceny świadczonych usług mogą wiązać się z tym, iż student nie do końca wie, że nie wszystko może zależeć od indywidualnej decyzji pracownika. Ważne jest aby student, który dokonuje decyzji jak ocenić pracę tej jednostki administracyjnej był świadomy tego co zależy od pracownika i czego może od niego oczekiwać. Kiedy student przychodzi złożyć podanie np. o rejestrację warunkową na następny semestr powinien zostać przyjęty w odpowiedniej atmosferze, wszelkie czynności powinny przebiegać prawidłowo (zgodnie z przyjętymi procedurami) oraz student powinien zostać poinformowany przez pracownika o terminach i trybie wydawania decyzji. Ważnym jest aby student miał poczucie, że został prawidłowo obsłużony oraz, że pracownik zrobił wszystko co w jego mocy, aby pomóc rozwiązać jego problem. Zadowolenie studenta powinno wynikać nie tylko z prawidłowo przebiegających czynności zgodnych z przyjętym Systemem Zarządzania Jakością, lecz także ze sposobu świadczonych usług przez konkretnego pracownika (uprzejmość, doświadczenie oraz wiedza pozwalająca wyczerpująco odpowiedzieć na wszystkie pytania i potrzeby). Ważnym jest by każdy kto wychodzi z dziekanatu miał poczucie, że spotkał się z

odpowiedzialnymi, wykształconymi i dobrze pełniącymi swoje obowiązki pracownikiem. Kontakt jaki następuje między tymi dwoma stronami powinien być taki jak w przypadku relacji klient - sprzedawca. To Student w dziekanacie jest klientem i pracownik powinien dołożyć wszelkich starań, aby wyczerpująco i satysfakcjonująco zaspokoić potrzeby studenta.

3. Jakość obsługi administracyjnej zgodnie z ISO 9001:2015

W ostatnich latach uczelnie wyższe muszą przywiązywać coraz to większą wagę nie tylko do samych procesów kształcenia, tak aby były one na najwyższym poziomie, ale także do jakości i stopnia sprawności usług administracyjnych. W obrębie Wydziału można wyróżnić kilka obszarów dbania o jakość:

- jakość kształcenia,
- jakość obsługi studenta w każdej jednostce Wydziału,
- jakość usług administracyjnych (sprawność oraz sposób wydawania decyzji, poziom obsługi studentów w dziekanacie, poziom obsługi pracowników przez dziekanat, sposób i jakość przepływu informacji pomiędzy władzami uczelni, pracownikami oraz studentami).

Przyjęcie przez uczelnię wyższą normy ISO 9001:2015 może dotyczyć całej uczelni, wydziału czy chociażby pojedynczej komórki organizacyjnej jaką jest dziekanat. Można więc przyjąć, iż jakość w szkolnictwie wyższym to stopień zgodności realizowanych usług (przede wszystkim edukacyjnych, badawczych) z wymaganiami interesariuszy, czyli wszystkich podmiotów, które mogą wpływać na usługi świadczone przez szkoły wyższe oraz pozostających pod wpływem ich działalności.

W nowej normie ISO 9001:2015 wzmocnione zostały wymagania względem monitorowania i pomiarów. W myśl tych wymagań organizacja powinna określić: co należy monitorować i mierzyć, jakimi metodami oraz w jakim czasie. Zarządzanie jakością usług administracyjnych na uczelniach wyższych polega na ciągłym wyznaczaniu celów poprawy świadczonych usług oraz dążeniu do uzyskania założonych wcześniej wskaźników. Wyłącznie spełnienie przez jednostkę wymagań zawartych w standardzie ISO 9001:2015 uprawnia organizację do ubiegania się o certyfikat. Model, który zaproponowano w tej normie jest odpowiedni dla wielu typów organizacji i z powodzeniem można również wdrażać go na wielu płaszczyznach jednostek zajmujących się oświatą, nauką oraz badaniami. Norma ISO 9001:2015 wymaga od jednostki przystosowania się do jej treści od momentu identyfikacji potrzeb klientów do osiągnięcia pełnej satysfakcji. Największy potencjał posiadają oczywiście jednostki badawcze, jednostki oświaty i nauki, które same mogą tworzyć i kreować obszary, które powinny być udoskonalone lub poprawione w jakości oraz efektywności podejmowanych działań. Uczelnia wyższa, wydział czy też dziekanat powinny założyć pewne cele, które chce osiągnąć i opracować najlepsze

rozwiązania gwarantujące sukces oraz możliwość wprowadzenia pewnych udogodnień do obowiązujących procedur. Po zidentyfikowaniu potrzeb czy też pewnych źle funkcjonujących obszarów administracyjnych oraz opracowaniu najbardziej efektywnych rozwiązań jednostka musi odpowiedzialnie, stale kontrolując wprowadzać założone procesy i procedury w życie. Ważne jest aby każdy pracownik oraz podmiot uczestniczący w takich procesach był całkowicie świadom jak powinny przebiegać prawidłowe procesy, dlaczego są poprawiane oraz jakie relatywnie dobre zmiany za tym idą. Po wprowadzeniu zmian oraz nawet krótkim okresie ich funkcjonowaniu w praktyce należy na bieżąco monitorować oraz mierzyć efekty jakie za sobą pociągają. Należy stale kontrolować skutki wprowadzanych zmian oraz przeprowadzać audyty wewnętrzne, które pozwolą zobrazować stopień osiągnięcia wprowadzanych procedur w życie oraz skutki i efekty jakie dane zmiany za sobą pociągają. Norma ISO 9001:2015 zawiera również szereg wymagań bazujących na ocenie ryzyka. Nie traktuje ryzyka jako pojedynczego elementu systemu zarządzania, lecz przyjmuje podejście systemowe, w którym organizacja, zatem również uczelnia wyższa (np. dziekanat) analizując swoje otoczenie, analizuje zagrożenia i szanse. Norma wymaga, aby organizacja określiła, co w zewnętrznym i wewnętrznym otoczeniu jest ważne dla realizacji jej celów, strategii oraz osiągania zamierzonych efektów w systemie zarządzania jakością.

4. Metodyka badania - ankieta

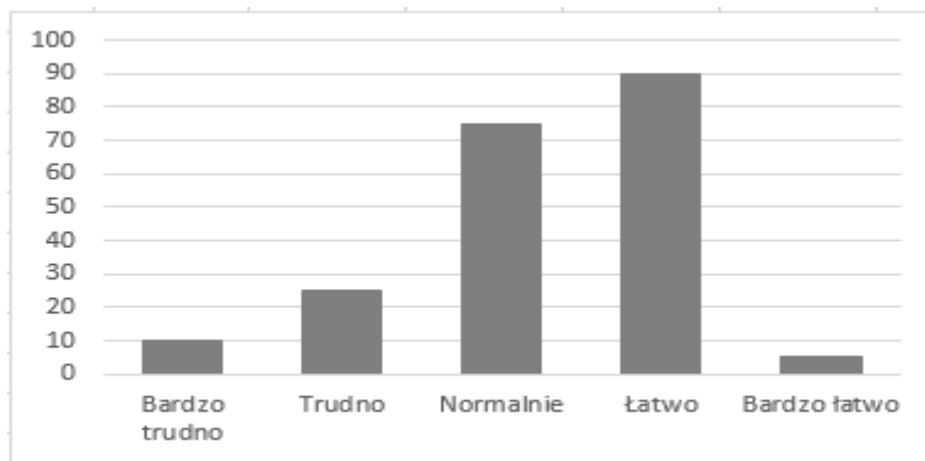
Badanie zostało przeprowadzone wśród 210 studentów Wydziału Zarządzania i Inżynierii Produkcji Politechniki Łódzkiej. Respondenci zostali dobrani w sposób nielosowy, zastosowano dobór przypadkowy grupowy. To znaczy, że w czasie przeprowadzania ankiety, liczyła się dostępność ankietowanych. W związku z czym przebadana grupa studentów nie jest reprezentatywna. Dodatkowymi kryterium doboru grup respondentów był wymóg uczęszczania na co najmniej trzeci semestr studiów. Badanie zostało przeprowadzone w maju 2018r wśród studentów studiów stacjonarnych oraz niestacjonarnych.

Ankieta składała się z dziewięciu pytań. Pierwsze pięć zostało oparte na skali Likerta. Neutralna ocena w pytaniach od jeden do pięć znajduje się po środku skali. Pokazuje ona, że student nie ma pozytywnych ani negatywnych odczuć odnośnie zadanego pytania. Wartości na prawo od środka skali ukazują, iż ankietowany ma stosunek pozytywny do treści w zadanym pytaniu, a na lewo negatywny.

Pytania ankietowe zostały oparte na pytaniach z ankiety przeprowadzonej przez samorząd studencki w kwietniu 2017r odnośnie poziomu satysfakcji studentów z usług oferowanych przez dziekanaty, tak aby było można dokonać porównania wyników sprzed wdrożenia aktualizacji ISO 9001.

5. Szczegółowa analiza uzyskanych wyników

Z przeprowadzonego badania wynika, iż studenci z przebadanej grupy oceniają pracę dziekanatu, a zatem poziom obsługi administracyjnej tej jednostki, pozytywnie. Średni wynik ankiet oscyluje w okolicach mediany. W pierwszym pytaniu poproszono studentów o ocenę odczuć możliwości rozwiązania większości problemów, związanych ze studiami, w dziekanacie. Odpowiedzi przedstawione są na Wykresie 1.

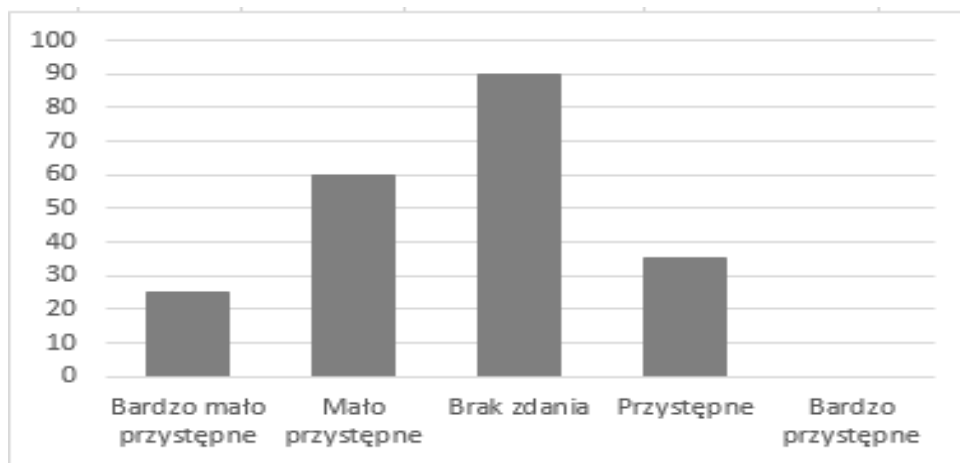


Wykres. 1. Struktura odpowiedzi na pytanie o trudność rozwiązania problemów w dziekanacie.

Źródło: badania własne.

Najwięcej odpowiedzi to „Łatwo”, co świadczy o tym, że większość przebadanych studentów uważa, że większość spraw w dziekanacie można przystępnie i pomyślnie rozwiązać bez żadnych problemów. W porównaniu z ubiegłorocznym badaniem nie nastąpiła znacząca poprawa jeśli chodzi o stopień trudności rozwiązywania problemów. Studenci w przeprowadzonym badaniu nie wskazywali żadnych uwag w tym obszarze. Stopień trudności w głównej mierze zależy od skomplikowania wniosków, czy ilości dołączanych dokumentów.

W drugim pytaniu zapytano respondentów jak ich zdaniem oceniają godziny przyjęć studentów w dziekanacie. Odpowiedzi przedstawione są na Wykresie 2.

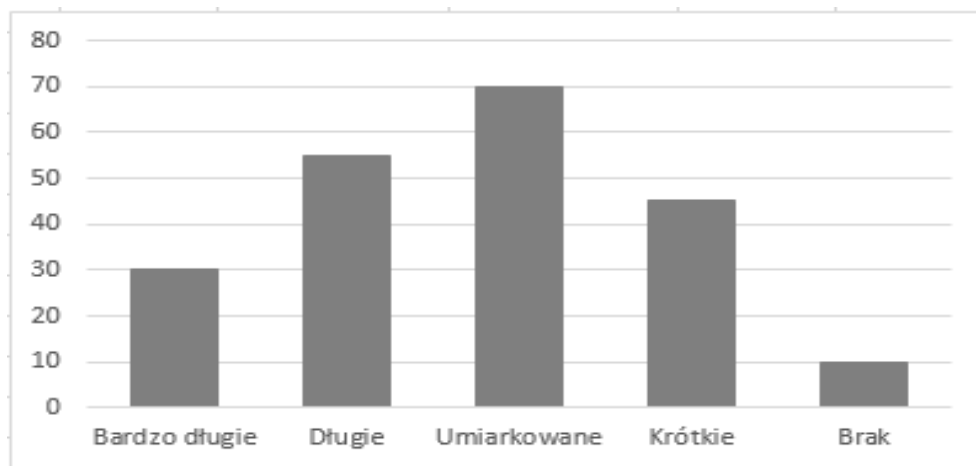


Wykres. 2. Struktura odpowiedzi odnośnie przystępności godzin otwarcia dziekanatu.

Źródło: badania własne.

Najwięcej ankietowanych odpowiedziało, że nie mają zastrzeżeń do godzin otwarcia dziekanatu. Tendencja odpowiedzi zmierza w kierunku „Mało przystępne”, co świadczy o tym, że w przebadanej grupie liczba studentów, której nie odpowiadają godziny pracy dziekanatu jest większa niż liczba studentów której godziny pracy tej jednostki administracyjnej odpowiadają. W porównaniu do ubiegłorocznego badania nic się w tej kwestii nie zmieniło (lub uległo pogorszeniu). Główne uwagi na jakie wskazują ankietowani to fakt, iż dziekanat jest zbyt krótko otwarty dla studentów. Analizując plany zajęć studentów WZiIP, mają oni zajęcia w 3 różnych budynkach oraz dodatkowo w Centrum Sportu i Centrum Językowym. Z praktycznego punktu widzenia, w większości przypadków, bardzo trudno jest rozwiązać problem studencki w dziekanacie, nie opuszczając zajęć. Ponadto przebadani studenci w dodatkowych uwagach wskazują na fakt, iż godziny pracy dziekanatu w dniach przedłużania legitymacji, ustalania planu zajęć, a więc w okresach wzmożonej pracy tej jednostki, są zbyt krótkie, ponieważ czas oczekiwania sięga wtedy kilku godzin i student próbuje w inny dzień załatwić swoją sprawę.

Trzecie pytanie dotyczyło długości kolejek do dziekanatu- przeciętnego czasu oczekiwania studenta. Odpowiedzi udzielone przez badanych są przedstawione na Wykresie 3.



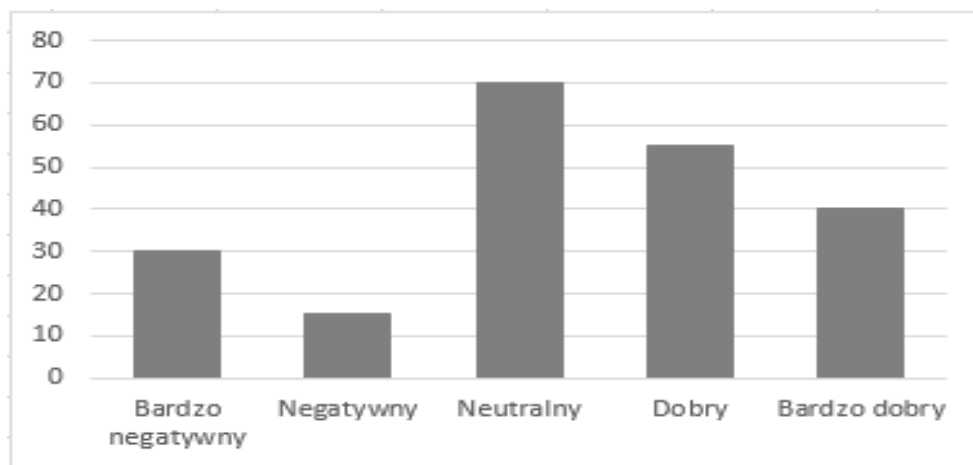
Wykres 3. Struktura odpowiedzi na pytanie o długości kolejek do dziekanatu.

Źródło: badania własne.

Największa grupa studentów sklasyfikowała długość kolejek do dziekanatu jako „Umiarkowane”. Więcej z przebadanych studentów określiło kolejki jako „Długie” i „Bardzo długie” niż „Krótkie” i „Brak”. Bardzo pozytywny jest fakt, że znalazło się grono respondentów, którzy stwierdzili, iż nie czekali w kolejce do dziekanatu. Niestety również w przypadku tego pytania pojawiły się uwagi. W okresach takich jak przedłużanie legitymacji, czy składanie podań o stypendia, według studentów kolejki sięgały nawet kilkunastu lub kilkudziesięciu osób, a kilku przebadanych studentów stwierdziła, że nie mogła rozwiązać problemu studenckiego nawet przez kilka dni ze względu na zbyt długi czas oczekiwania. Prawdopodobnie gdyby nie fakt długich kolejek w wyżej wymienionych okresach, odpowiedzi „Krótkie” i „Brak” byłyby zdecydowanie częstsze. Ocena ta została na bardzo zbliżonym poziomie względem poprzedniego roku.

Wykres 4 przedstawia strukturę odpowiedzi udzielonych przez badanych ankietowanych na pytanie czwarte. Z poniższego wykresu wynika, że stosunek pracowników dziekanatu do studentów został oceniony ponadprzeciętnie.

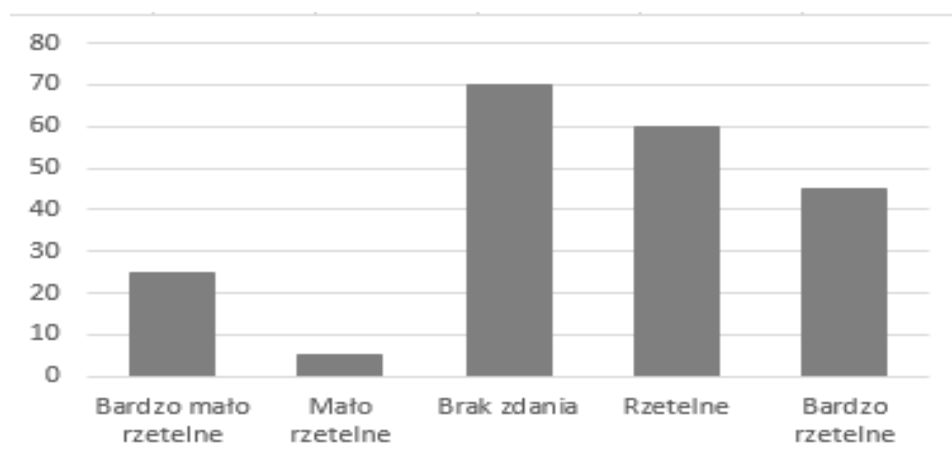
Najczęstszą odpowiedzią respondentów była wartość środkowa, czyli stosunek neutralny. Bardzo pozytywny jest fakt, że większość przebadanych studentów spotkała się z przyjaznym nastawieniem pracowników dziekanatu do ich osoby i problemu z jakim przychodzą. Pojawiło się też kilkadziesiąt negatywnych odpowiedzi, co oznacza, że niektórzy przebadani studenci nie byli zachwyceni nastawieniem pracowników dziekanatu. Uogólniając ocena jest dobra i nie uległa znacznym zmianom w stosunku do badania z 2017 roku. Jest to ocena bazująca na zdecydowanie personalnym odczuciu studentów, zależy od odczuć studentów i pracowników dziekanatu. Niezmieniona kadra oraz jej stosunek do studentów przekłada się na niezmienioną, dobrą ocenę przez studentów.



Wykres 4. Struktura odpowiedzi na pytanie o stosunek pracowników dziekanatu do interesantów.

Źródło: badania własne.

Przebadani respondenci informacje uzyskane w dziekanacie oceniają jako rzetelne, świadczą o tym fakcie udzielone odpowiedzi przedstawione na wykresie 5.



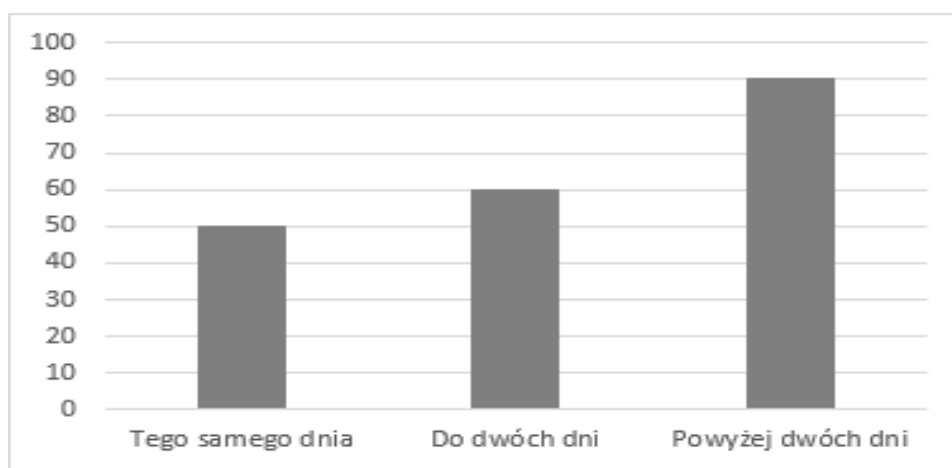
Wykres 5. Struktura odpowiedzi na temat rzetelności uzyskanych informacji.

Źródło: badania własne.

Większość przebadanych respondentów uważa informacje uzyskane w dziekanacie za wystarczająco rzetelne, aby nie być zmuszonym do poszukiwania dodatkowego ich potwierdzenia. Świadczy to o tym, że przebadani studenci wierzą i ufają w informacje pochodzące z dziekanatu. Nie brakuje też ocen negatywnych, co nasuwa pytanie „Dlaczego niektórzy studenci nie ufają informacjom z

dziekanatu?”. Odsetek odpowiedzi pozytywnych znacząco wzrósł względem roku 2017. Może wiązać się to z wprowadzoną aktualizacją normy ISO 9001:2009 do ISO 9001:2015, która poprawia stopień ustandaryzowania procesów, wymaga badania, i poszukiwania udoskonaleń wszystkich elementów Systemu Zarządzania Jakością, a co za tym idzie ułatwia i poprawia poziom obsługi administracyjnej studentów oraz pracowników.

Większość badanych wskazuje długi czas oczekiwania na decyzję dziekanatu. Prawie co drugi student wskazał, że na wydanie decyzji musi oczekiwać ponad dwa dni, natomiast co czwarty student wskazuje na to, iż jego sprawa została załatwiona tego samego dnia. Odpowiedzi studentów zostały przedstawione na wykresie 6.

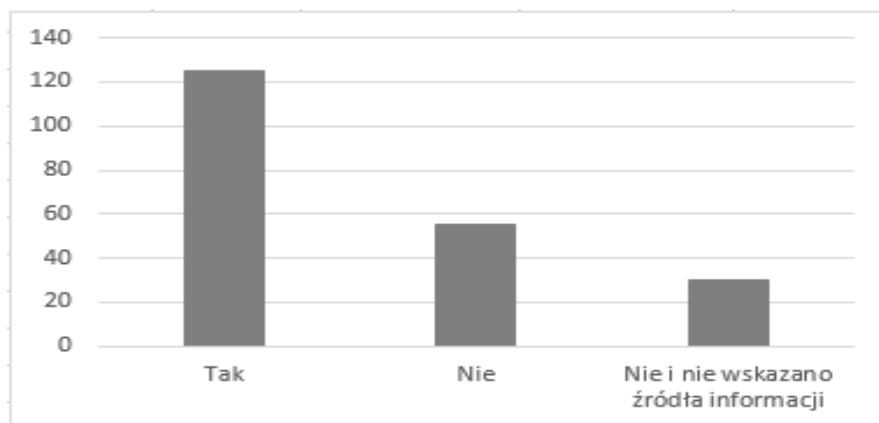


Wykres 6. Struktura odpowiedzi na pytanie o szybkość rozwiązywania problemów studentów

Źródło: badania własne.

Mimo niezadowolającego wyniku badania, zestawienie go z ubiegłorocznym badaniem wskazuje na skrócenie czasu oczekiwania na wydanie decyzji lub odpowiedzi w związku z problemami, z którymi do jednostki zgłaszają się studenci. Czas wydawania decyzji z roku na rok ulega skróceniu, co jest bardzo pozytywnym faktem. Wiąże się to prawdopodobnie z wprowadzeniem normy jakości, która obejmuje również obsługę administracyjną- ISO 9001:2015.

W pytaniu nr. 7 większość studentów stwierdziła, że pracownicy dziekanatu byli w stanie w wyczerpujący sposób odpowiedzieć na wszelkie nurtujące studenta pytania i tematy. W badaniu wzięli również udział studenci, którzy udzielili odpowiedzi, że nie dostali oczekiwanej informacji oraz nie zostali poinformowani gdzie takową mogą zdobyć. Do tego punktu nie było uwag dodatkowych. Strukturę odpowiedzi przedstawiono na wykresie 7.



Wykres 7. Struktura odpowiedzi na pytanie: „Czy pracownicy dziekanatu byli w stanie wyczerpujący sposób odpowiedzieć na wszelkie nurtujące studenta pytania i tematy”

Źródło: badania własne.

W ostatnim zamkniętym pytaniu blisko połowa badanych studentów stwierdziła, że ich problem mógłby zostać rozwiązany jedynie gdyby pracownik wykazał dobrą wolę, natomiast większa część uważa, że nie wszystkie decyzje należą do pracownika dziekanatu. Jest to związane z faktem, iż rzeczywiście pracownicy mogą odkładać i odwlekać część spraw, nie załatwiając wszystkiego na bieżąco lub z faktem, iż studenci nie wiedzą, które decyzje zależą od pracowników dziekanatu, a które muszą zostać wydane przez inną jednostkę (np. dziekana lub prodziekana). Żaden z przebadanych studentów nie wybrał odpowiedzi, która wskazywałaby, że pracownicy dziekanatu nie są odpowiedzialni za podejmowanie decyzji. Odpowiedzi ankietowanych zostały przedstawione na wykresie 8.



Wykres 8. Struktura odpowiedzi na pytanie: „Czy problemy rozwiązywane są przez pracowników dziekanatu na bieżąco ?”

Źródło: badania własne.

W punkcie 9, przeznaczonym na pozostałe ogólne uwagi, oprócz uwag wskazywanych do wymienionych wyżej punktów studenci zwrócili uwagę na fakt bardzo późnego upubliczniania planu zajęć. Studenci Wydziału Zarządzania i Inżynierii Produkcji otrzymują plan jako jeden z ostatnich wydziałów na całej Politechnice Łódzkiej. Powoduje to często, iż gdy zostają otwarte zapisy na zajęcia z wychowania fizycznego, studenci naszego wydziału nie mogą zapisać się na owe zajęcia, ponieważ nie znają jeszcze swojego planu. W konsekwencji czego, miejsca na zajęcia w-f ich interesujące zostają zajęte przez studentów z innych wydziałów, którzy swój plan zajęć już posiadają. Wstępny plan Wydziału ZiIP jest ułożony wcześniej oraz znają go prowadzący oraz pracownicy, a z nieznanymi przyczynami nie jest on upubliczniony wcześniej. Studenci wskazują, iż chcieliby zapoznać się wcześniej chociażby z projektem planu, aby móc dopasować na równych zasadach z innymi wydziałami swoje zajęcia.

6. Podsumowanie

Niewątpliwie doprowadzenie przez Wydział Zarządzania i Inżynierii Produkcji Politechniki Łódzkiej do uzyskania certyfikatu jakości ISO 9001:2015 w sposób pozytywny wpłynęło na poprawę jakości procesów administracyjnych oraz na poziom ocen satysfakcji studentów. Wszelkie procesy realizowane przez dziekanat np. wydawanie decyzji, przyjmowanie wniosków poprawiły i zoptymalizowały się. Studenci za pomocą ankiet lepiej oceniają jakość i organizację wszystkich procesów, które przebiegają w tej jednostce wydziału. Niestety wraz ze wzrostem pozytywnych ocen dla procesów nie wzrasta ogólny poziom satysfakcji studenta ze świadczonych przez dziekanat usług. Polepszenie jakości świadczonych procesów nie znajduje odzwierciedlenia w pozytywnych ocenach studentów. Na takie oceny wpływ mogą mieć tylko same usługi świadczone przez pracowników, ale także lub przede wszystkim dopasowanie tych usług do klienta czyli studenta. Mowa tutaj o stosunku pracowników, wykształceniu, poinformowaniu czy chociażby godziny otwarcia jednostki. Aby ogólny poziom satysfakcji studentów z usług świadczonych przez dziekanat był zdecydowanie wyższy (sama poprawa oraz wysokie oceny z procesów wynikających bezpośrednio lub pośrednio z ISO 9001 nie wpłyną znacząco na wskaźniki), należy wpłynąć na drugą część ocen studentów. Należy przede wszystkim zoptymalizować i w razie potrzeb wydłużyć czas otwarcia dziekanatu dla studentów. Studenci wydziału ZiIP studiuje aż w 5 lokalizacjach (Kampus D na ul. Piotrkowskiej 266, „Lodex”, budynek IPiP, Centrum językowe, Centrum Sportu) i często nie mają oni kiedy udać się do dziekanatu nie opuszczając tym samym zajęć. Ponadto zdarza się tak, że student potrzebuje bardzo szybko załatwić pilną sprawę, gdyż mogą z tego wynikać pewne konsekwencje. Warto zatem pomyśleć, czy w razie nagłej potrzeby dziekanat nie powinien zostać otworzony dla takiego studenta - pracownicy dziekanatu i tak są w pracy. W

trakcie badań ankietowych studenci zwrócili również fakt na częste opóźnienia pracy dziekanatu w najważniejszych dniach w semestrze. Chodzi tutaj między innymi o przedłużanie legitymacji, układanie planu zajęć oraz składanie wniosków o stypendia. Studenci niejednokrotnie aby złożyć wniosek muszą opuszczać nawet dwa dni zajęciowe czekając w kolejce. Dobrym rozwiązaniem wydaje się być pomysł, aby dziekanat w wybrane dni w roku pracował i był otwarty dla studentów w razie potrzeb minimum do godziny 18:00. Rozwiązanie takie funkcjonuje w wielu urzędach np. w Urzędzie Skarbowym w trakcie składania deklaracji podatkowych PIT. Z przeprowadzonych badań oraz uwag studentów wynika, iż poprawiając trzy obszary (szybciej opublikowany plan, szybkie sprawdzenie i przyjęcie wniosków o stypendium oraz szybko przedłużone legitymacje) ogólna ocena satysfakcji studentów wynosiłaby prawie 4,5, gdzie maksymalną oceną jest ocena 5. Uwzględniając w Systemie Zarządzania Jakością wymagania zawarte w normie ISO 9001:2015 uwagi studentów, konsultując je uprzednio z najbardziej zainteresowanymi, dziekanat Wydziału Zarządzania i Inżynierii Produkcji powinien zostać godnym wzorem do naśladowania i kopiowania gotowych, dobrych a co najważniejsze sprawnych rozwiązań.

Literatura

1. Grudowski P., Lewandowski K., *Pojęcie jakości kształcenia i uwarunkowania jej kwantyfikacji w uczelniach wyższych*, [w:] Golnau W., Wiśniewska M. (red.), *Zarządzanie i Finanse*, Wydawnictwo Wydział Zarządzania Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk 2012.
2. Hamrol A., Mantura W., *Zarządzanie Jakością. Teoria i Praktyka*, PWN, Warszawa 2002.
3. Jelonek M., Skrzyńska J., *Jakość kształcenia w szkolnictwie wyższym – uwagi wstępne*, [w:] Przybylski W., Rudnicki S., Szwed A. (red.), *Ewaluacja jakości dydaktyki w szkolnictwie wyższym. Metody. Narzędzia. Dobre praktyki*, Wyższa Szkoła Europejska im. ks. Józefa Tischnera, Kraków 2010.
4. Lachiewicz S., *Menedżerowie w strukturach władzy organizacji gospodarczych*, PWE, Warszawa 2007.
5. Matejun M., *Metoda badania przypadków w naukach o zarządzaniu*, „Ekonomika i Organizacja Przedsiębiorstwa” 2011.
6. Hamrol A., Mantura W.: *Zarządzanie Jakością. Teoria i Praktyka*, PWN, Warszawa 2002.
7. Bugdol M., *System Zarządzania jakością według normy ISO 9001:2015*, Helion, Gliwice 2018.