

Ścieżka studenta ubiegającego się o stypendium na uczelni lub pomoc materialną

Plan Badania

1. Cele badawcze

- a. Jakie są doświadczenia studentów podczas aplikowania na stypendium?
- b. Co przeszkadza studentom w procesie aplikowania na stypendium?
- c. Jak zwiększyć komfort studentów przy aplikowaniu na stypendium?

2. Grupa docelowa i kryteria rekrutacji

Do naszej grupy docelowej należą osoby spełniające jednocześnie poniższe warunki

- Aplikacja na stypendium (zarówno rektorskie jak i socjalne)
- Studiowanie na pierwszym lub drugim stopniu

Screenener

1. Czy masz aktywny status studenta (1 lub 2 stopień)? (Tak)
2. Czy składałeś/eś wniosek na stypendium rektorskie/socjalne?(Tak)
3. Czy aplikowałeś na stypendium rektora wyłączenie z średniej? (Nie)

3. Narzędzie badawcze: scenariusz wywiadu

1. Opowiedz mi jak przebiegał proces aplikowania o stypendium z Twojej perspektywy?
2. Opowiedz o tym, co skłoniło Cię do ubiegania się o stypendium.
3. Opowiedz o tym, jak dowiedziałeś/eś się, że możesz dostać stypendium?
4. Scharakteryzuj formalności i dokumenty z którymi musiałeś (-aś) się zmierzyć?
5. Jak oceniasz ich przejrzystość?
6. Jak wyglądał Twój kontakt z pracownikami uczelni podczas aplikowania o stypendium?
7. Jakie emocje towarzyszyły Ci podczas przechodzenia przez poszczególne etapy procesu?
8. Wymień i opisz elementy procesu aplikacji, które były najtrudniejsze, najbardziej niejasne dla Ciebie.
9. Co w całym procesie oceniasz pozytywnie lub co działało dobrze?
10. Jaki element byś najchętniej zmienił/a w całym procesie (od rejestracji do otrzymania decyzji)?

4. Plan Badania: Desk research

- A. Jakie są doświadczenia studentów podczas aplikowania na stypendium?
- B. Co przeszkadza studentom w procesie aplikowania na stypendium?
- C. Jak zwiększyć komfort studentów przy aplikowaniu na stypendium?
- D. Jakie są mocne i słabe strony przekazywania informacji o stypendium studentom?

5. Harmonogram badania

11.12 - 12.12 — Przeprowadzenie wywiadów.

13.12 — Desk research.

Warstwa	Elementy procesu
Dowody fizyczne	Plakat, Strona www, PDF z regulaminem, E-mail zwrotny
Działania studenta	1. Dowiaduje się 2. Szuka na www 3. Wysyła e-mail z pytaniem 4. Czeką
Na scenie (Front)	System: Wyświetla treści. Pracownik: Brak (brak czatu)
Na zapleczu (Back)	Obsługa e-maila (odpisanie), Aktualizacja www przez admina
Wsparcie	Serwer pocztowy, CMS, Dział Prawny
Dowody fizyczne	Formularz online, Papierowe dokumenty, Okienko dziekanatu
Działania studenta	1. Wysyłka online 2. Wizyta w dziekanacie 3. Poprawa wniosku (po mailu)
Na scenie (Front)	System: Walidacja pól. Pracownik: Przyjęcie papierów przy okienku
Na zapleczu (Back)	Porównanie papier/system, Ręczne cofnięcie do poprawy, Akceptacja

Wsparcie

Baza USOS, Archiwum papierowe, Automat
mailowy

- Użytkownik potrzebuje **wyczerpującego** formularza aby jego sytuacja była uwzględniona i żeby nie musiał później dokonywać poprawek
- Użytkownik potrzebuje informacji o procesie składania wniosku krok po kroku, ponieważ bez tej wiedzy odczuwa niepotrzebny stres
- Użytkownik potrzebuje klarownych informacji na temat miejsca, czasu i potrzebnych dokumentów aby nie domyślać się co, gdzie i na kiedy jest potrzebne
- Użytkownik potrzebuje całości informacji na jednej stronie, krok po kroku napisanej **prostym językiem**, ponieważ inaczej się gubi

Wyczerpujący - Wyczerpujący w kontekście możliwości zaznaczenia i opisanie wszystkich możliwych osiągnięć który uwzględnia każdy sukces lub rzeczy które mogą pomóc w zdobyciu stypendium

Prosty język - nie urzędniczy/potoczny język z minimalną ilością terminów specjalistycznych, najbliższy temu stosowanemu na co dzień.

Jak moglibyśmy zaprojektować przewidywalną ścieżkę aplikacyjną na stypendium, zawierającą wyczerpujący formularz, miejsce, czas, listę dokumentów w jednym miejscu, napisanej prostym językiem **dla** studenta, tak aby student złożył wniosek szybko, nie odczuwał stresu, nie gubił się i nie musiał nic później poprawiać.

Opis usługi

1. Studenci gubią się w nadmiarze informacji o terminach i wymaganych dokumentach, co prowadzi do nadmiernego stresu i strat czasowych.
2. Studenci AGH składający wnioski o stypendium rektora oraz stypendium socjalne itp.
3. Strona internetowa zawierająca
 1. Wykaz niezbędnych dokumentów (np. potwierdzenia uczestnictwa w konferencji, członkostwo koło naukowe, wykaz dochodów)
 2. Miejsce złożenia wniosku (formularz na tej osobnej stronie)
 3. Czas i miejsce gdzie trzeba zanieść wniosek(Deadline)
 4. Bezpośredni kontakt do centrum wsparcia w temacie stypendiów
 5. (Progress bar)
 6. Wykaz dokumentów które już dostały dostarczone
 7. kalkulator szansy na stypendium, kalkulator dochodów (podobne do kalkulatora rekrutacji AGH)
4. Organizacja chaosu informacyjnego - student ma wszystkie dokumenty, formularz(wniosek) i terminy w jednym miejscu

Kategoria tematyczna	Kluczowy wniosek	Dowód	Źródło (Link)	Zidentyfikowany problem	Szansa/inspiracja
Motywacje i cele	Studenci ubiegają się o stypendia/wsparcie finansowe z powodów zwiększających się kosztów życia, docenienie osiągnięć, prestiż i wyróżnienie	"Według Warszawskiego Instytutu Bankowości, który publikuje co roku raport „Portfel Studenta” tempo wzrostu tych kosztów jest mniejsze niż w poprzednich latach, jednak wciąż rośnie. Przeciętne koszty utrzymania sięgają 3951,56 zł miesięcznie. Dla porównania jeszcze sześć lat temu były o 2000 zł niższe i kształtowały się na poziomie 1904,49 zł"	https://www.redbullmobile.pl/blog/ile-kosztuje-zycie-studenta-miesiecznie/	Brak poczucia bezpieczeństwa finansowego	Jak moglibyśmy pokazać studentowi, na jakie świadczenia i w jakiej wysokości może liczyć?
Bariery i frustracje	Zróżnicowanie niektórych wymagań i przepisów w zależności od uczelni, wymagane są różne dokumenty do stypendium socjalnego, co roku zmieniają się wymogi (m.in. kryterium dochodowe), różne uczelnie mają różne procedury (np. agh wszystko załatwiamy w boss a na innych uczelniach istnieją inne instytucje)	Normy prawne, procedury różniące się między uczelniami	https://www.gov.pl/web/nauka/swiadczenia-dla-studentow-w-roku-akademickim-20242025	Rozproszone zasady i brak spójnych wytycznych	Jak moglibyśmy stworzyć scentralizowany przewodnik krok po kroku do całego procesu?
Bariery i frustracje (techniczne)	Niektóre strony internetowe są niespójne i mniej czytelne od innych (zależne od strony internetowej zapewniającej informacje zrozumienie procesu może być utrudnione)	Porównanie obu stron internetowych zawartych w źródle	https://stypendia.uj.edu.pl/pomoc-materialna/faq/stypendium-socjalne https://css.agh.edu.pl/swiadczenia/stypendium-socjalne	Studenci tracą czas na szukanie potrzebnych informacji	Jak moglibyśmy stworzyć wspólny wzorzec strony o świadczeniach?
Kontekst i otoczenie	Nie każdy potrzebujący student dostaje stypendium socjalne, progi dochodowe często bywają kryterium wykluczenia	"Należy zwrócić uwagę, że przyznanie stypendium socjalnego ma charakter uznaniowy, co wynika z użytego przez ustawodawcę sformułowania „może otrzymać”. Oznacza to, że organ ma swobodę w wydaniu tej decyzji [3]." --- "Ostatnio sprawdziłem na swoim uniwersytecie (studiuję na swps) warunki by dostać stypendium socjalne. Ku mojemu zaskoczeniu aby dostać takie stypendium to ja i moi rodzice mamy mieć dochód netto poniżej 1297zł na osobę. Pracując za minimalną przez niecały miesiąc na pół etatu dostałem ponad 1300zł. Wydaje mi się że ten próg jest absurdalny i raczej bardzo nikły procent się na niego łapie. "	https://ijols.com/api/files/view/2919431.pdf https://www.reddit.com/r/Polska/comments/18j8b5h/stypendium_socjalne_na_uczelniach/	Niepewność co do wyniku postępowania	Jak moglibyśmy zwiększyć transparentność procesu, pokazując kryteria, progi oraz statystyki przyznawania świadczeń?
Emocje podczas procesu	Przyznawanie stypendiów jest często opóźnione (szczególnie w przypadku stypendium rektora), brak kontroli nad procesem ze strony studenta, nieokreślone ramy czasowe procesu (niektóre kroki mogą być przesuwane w czasie z decyzji uczelni, tak jak wcześniej wspomniane wypłacanie należnej kwoty)	">Planuję też uczyć się na tyle dobrze, żeby otrzymać stypendium rektora Tu śmieszne" --- "Na pewno próbuj się starać o stypendium rektora, ale pamiętaj, że często pierwsze wypłaty są dopiero w listopadzie (z wyrównaniem, ale jednak). Czasami jeszcze bywają opóźnienia. Jak masz ciężka sytuację materialną, to spróbuj stypendium socjalnego albo zapomogę. "	https://www.reddit.com/r/Polska/comments/1fejcl8/szukam_stypendium/ https://www.reddit.com/r/Polska/comments/1m7zido/studia_i_utrzymywanie_si%C4%99/	Brak wpływu na decyzję i poczucie pośpiechu	Jak moglibyśmy dać studentowi poczucie kontroli poprzez harmonogram, przypomnienia i podgląd statusu wniosku?
Perspektywy na przyszłość	Aplikowanie o stypendia może być formą networkingu	Niektóre programy stypendialne poza wsparciem materialnym oferują inne benefity takie jak kursy tutoring itp.	https://pl.wikipedia.org/wiki/Program_Fulbrighta https://ocalenie.org.pl/co-robimy/wiedza-do-potegi	-	-