



# Komunikacja międzykulturowa

**Analiza i Kreowanie Trendów III**

# Struktura raportu

1.	Zespół projektowy	3
2.	Empatyzacja	5
3.	Matryca propozycji wartości i wyzwanie projektowe	28
4.	Ideacja	31
5.	Prototyp rozwiązania	39
6.	Testowanie prototypu i optymalizacja	44
7.	Service blueprint rozwiązania	50
8.	Rekomendacje - pomysły i wnioski z procesu projektowego	54

# Autorzy projektu —



*Paulina*



*Julia*



*Jola*



*Paulina*

# Autorzy projektu



*Kuba*



*Ania*



*Nene*

*Moderator  
projektu*



# Empatyzacja



# → Desk Research

## Informacje na temat ESN

Mentorów pomagających przyjezdnym studentom z erasmusa jest mało. Pod wieloma postami, które zawierają hasło "ERASMUS" poszukiwane są osoby chętne rekrutować na mentora. Informacje o poszukiwaniach można znaleźć na grupie na Facebooku "Pierwszoroczni UWM Olsztyn". Pomimo poszukiwań, rozgłos akcji jest nieefektywny. Niewielu studentów wie o możliwości zostania mentorem.

Grupa w mediach społecznościowych udzielająca informacji

Na Facebooku istnieje kilka grup zrzeszających studentów z Erasmusa. Pomijani są studenci zagraniczni, przyjeżdżający na studia z własnej inicjatywy. Grupy najczęściej prowadzone są niesystematycznie i informacje często są przestarzałe. Posty, które się tam znajdują to najczęściej zapytania i poszukiwania osób, które podróżują w tym samym kierunku. Trudno znaleźć tam informacje, które pomogą w zaaklimatyzowaniu się lub odnoszą się do osób spoza erasmusa.



Hasło "ERASMUS" na grupie "Pierwszorzoczni UWM Olsztyn" na Facebooku

Wiele osób poszukuje tutaj innych studentów, którzy byli już wcześniej w konkretnym, interesującym ich miejscu. Osoby odwiedzające Uniwersytet w Olsztynie niechętnie odzywają się na grupie. Najwięcej publikowanych postów dotyczy poszukiwania mieszkania.

## Nauka Języka Polskiego

Przeprowadzając wywiad, udało się ustalić, że zajęcia są nieobowiązkowe. Studenci mogą, lecz nie muszą uczyć się języka polskiego. Wiele osób nie korzysta z tej opcji, głównie dlatego, że nie wiedzą o takiej możliwości lub wolą wykorzystać wolny czas w inny sposób. Zauważyć można więc problem z rozpowszechnieniem informacji o możliwości uczęszczania na zajęcia języka polskiego wśród studentów zagranicznych.

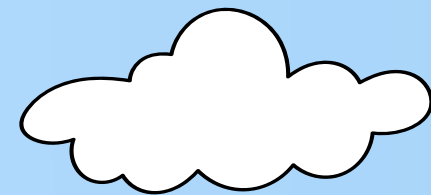
Diagnoza



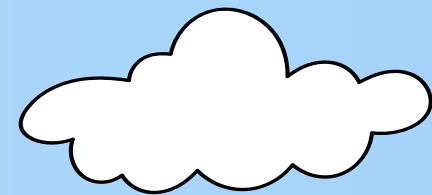


---

# Analiza kluczowych trendów

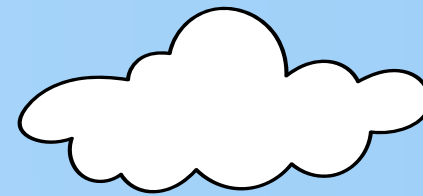


Globalizacja

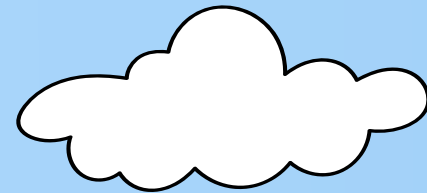


Małe nowe społeczności

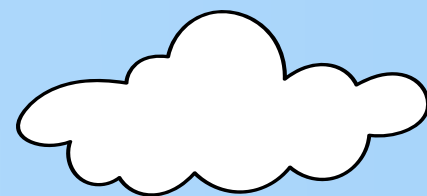
SPOŁECZNE



Inkluzywność



Migracje



Bezpieczeństwo

## Migracje

Przemieszczanie się ludności, spowodowane różnymi czynnikami (m.in. zmianami klimatycznymi, kryzysami politycznymi i gospodarczymi, konfliktami zbrojnymi).

## Inkluzywność

Zachowania, procesy, potrzeby otwartości na wszystkie grupy społeczne. Jest to wzajemne wspieranie aktywności, akceptowanie różnic i wspólna pomoc.

## Małe nowe społeczności

Proces tworzenia nowych zintegrowanych społeczności poza miejscem stałego pobytu.

## Globalizacja

Procesy prowadzące do współzależności i integracji: państw, społeczeństw, gospodarek, kultur, czego efektem ma być tworzenie się tak zwanego "jednego świata".

## Bezpieczeństwo

Zapewnienie bezpieczeństwa zagranicznym studentom na terenie Kortowa i miasta.

# TECHNOLOGICZNE

Digitalizacja

Smart City

Nauka Zdalna

## Smart City

“inteligentne miasta”, rozwój miast pod względem m.in. technologicznym, informatycznym, komunikacyjnym.

## Digitalizacja

Przekształcanie treści analogowych w formę cyfrową, ułatwia dostęp do informacji.

## Nauka Zdalna

Zapewnienie studentom zagranicznym nauki języków online.



ŚRODOWISKOWE




Zero Waste



Zero waste

Generowanie jak najmniejszej ilości odpadów, w taki sposób, by nie zanieczyszczać środowiska.



POLITYCZNE

Kryzys migracyjny

napływ uchodźców

Konflikty zbrojne

aktualna wojna spowoduje  
duży napływ uchodźców

Integrację między  
sąsiednimi państwami

Rosnąca popularność  
angielskiego

Integracja kulturowa

Globalizm

Integracje międzykulturowe

Przenikanie się  
kultur

KULTUROWE

# Analiza SWOT

- napływ uchodźców.
- studenci zagraniczni chcą integracji z polskimi studentami.

- brak informacji w jednym miejscu
- zawiłe formularze
- sprawy administracyjne
- mała liczba mentorów

- więcej informacji na stronach, zwłaszcza po angielsku
- kursy online
- wewnętrzne social media

- ksenofobia
- brak chętnych do pomocy
- nieznanostwo języka



Co myśli i czuje?

Mapa empatii

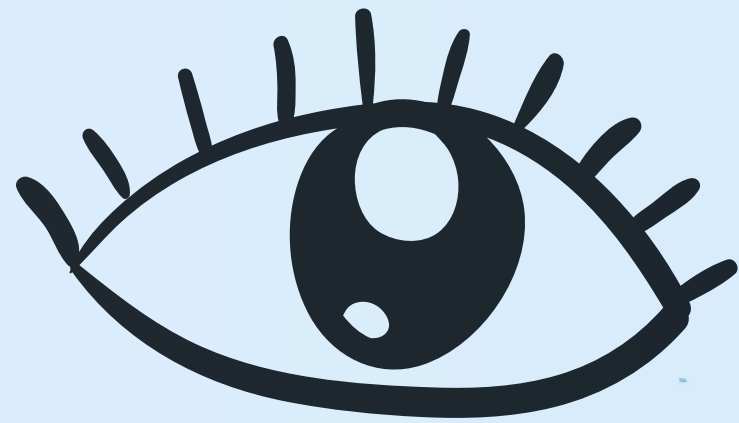
- Tęsknota za krajem/ rodziną/ domem rodzinnym.
- Wyobcowanie.
- Brak wsparcia w miejscu, w którym aktualnie się znajduje.
- Oczekuje wsparcia/ pomocy od innych
- Odrzucenie przez studentów i pracowników.
- Zdezorientowanie.
- Zdenerwowanie.
- “Jak mam to ogarnąć?”
- Ignorowanie przez personel UWM.

- "Z tą informacją to do kogoś innego."
- "Tym zajmują się inni."
- "Nie wiem, nie pomogę."
- "AJ DONT SPIK INGLISZ."
- Polski Polski Polski



Co słyszy?





Co widzi?

- Brak konkretnych informacji.
- Dezorganizacja.
- Krzywe spojrzenia.
- Brak reakcji i pomocy.
- Informacje po polsku.
- Brak zaangażowania ze strony wykładowców.
- Niechęć (innych osób do komunikowania się z nimi).
- Uprzedzenia.

- Nic nie rozumiem.
- Co muszę zrobić jako pierwsze.
- Co mam teraz zrobić.
- Gdzie szukać pomocy.
- Muszę znaleźć osobę, która ogarnia temat i mi pomoże.
- Mówi po angielsku (albo i nie).



Co mówi?

## Korzyści

- Ewentualna pomoc mentorów/uczniów.
- Pomoc od innych studentów.
- Można znaleźć równie zagubione osoby na mediach społecznościowych (studiujące w Olsztynie).
- Darmowy kurs języka polskiego.

## Problemy

- Język (pracownicy nie rozmawiają po angielsku, studenci też niekoniecznie potrafią).
- Komunikacja (trudno się porozumieć, głównie przez barierę językową).
- Brak informacji.
- Złe nastawienie ludzi wokół.

# Wywiady



Studenci zagraniczni

## Komunikacja

Studenci zauważają wielki problem z komunikacją z personelem i osobami, które mogłyby im pomóc. Zarówno pracownicy na wydziałach, jak i osoby z akademików nie mówią biegle w języku angielskim. Osoby przyjezdne mają duży problem ze zrozumieniem sylabusów i wyznaczonych im zadań. W przypadku poszukiwania pomocy, często zauważają zirytowanie, niechęć do nich i przymus mówienia po angielsku. Studenci zgłaszają również, że niekiedy są zbywani gdy starają się podjąć rozmowę, bez jakiegokolwiek próby zrozumienia.

# Zrozumienie

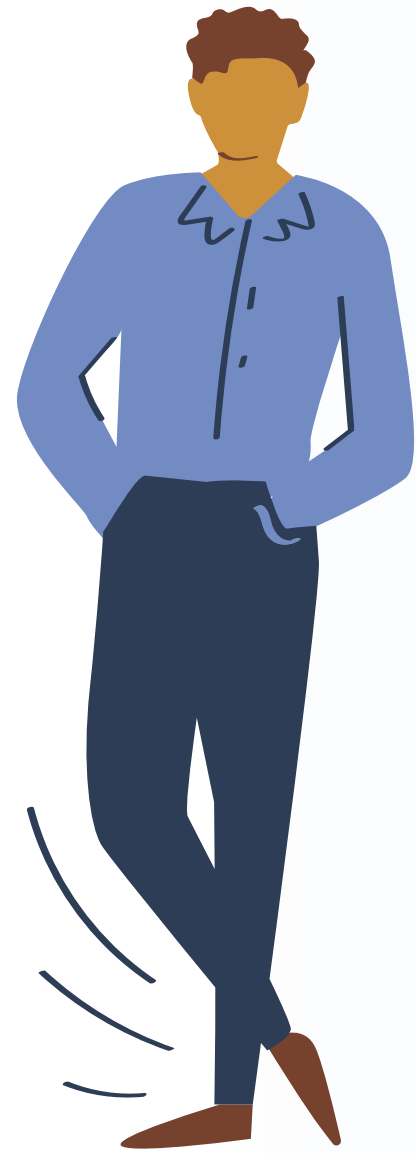
---

Bariera językowa powoduje problem w zrozumieniu podstawowych zagadnień. Trudno jest załatwić podstawowe sprawy i wykonać obowiązki. Kierunki w języku angielskim często prowadzone są chaotycznie, co sprawia, że wiedza jest ciężko przyswajalna. W wielu sytuacjach traktuje się ich tak, jak studentów z Polski. Wymaga się od nich samouczenia materiału bez wyjaśnienia.

# Sposób Traktowania

---

Studenci czują, że są traktowani przez pracowników i wykładowców z góry. Mają poczucie, że pracownicy uniwersytetu (zarówno wykładowcy jak i personel) uważają ich za głupich, niekompetentnych oraz mających problem z porozumiewaniem się. Uniwersytet nie oferuje im żadnej pomocy. Indywidualni studenci z zagranicy są pozostawieni sami sobie, gdyż mentorzy ESN są przydzielani tylko i wyłącznie osobom z programu Erasmus+.



Przewodniczący ESN

## Wsparcie ze strony UWM

---

Główny problem z jakim zmagają się studenci przyjeżdżający do Olsztyna z zagranicy to brak wsparcia. UWM nie oferuje wystarczającej pomocy ze swojej strony, a mentorzy przydzielani są tylko studentom z erasmusa. Dodatkowym zauważalnym problemem jest słaby poziom języka angielskiego (zarówno studentów jak i pracowników). Jak udało się dowiedzieć, studenci przyjeżdżający do Polski na wymianę Erasmus otrzymują gadzety UWM. Niestety jest to dość ubogie i nie dotyczy przyjeżdżających z zagranicy studentów indywidualnych.

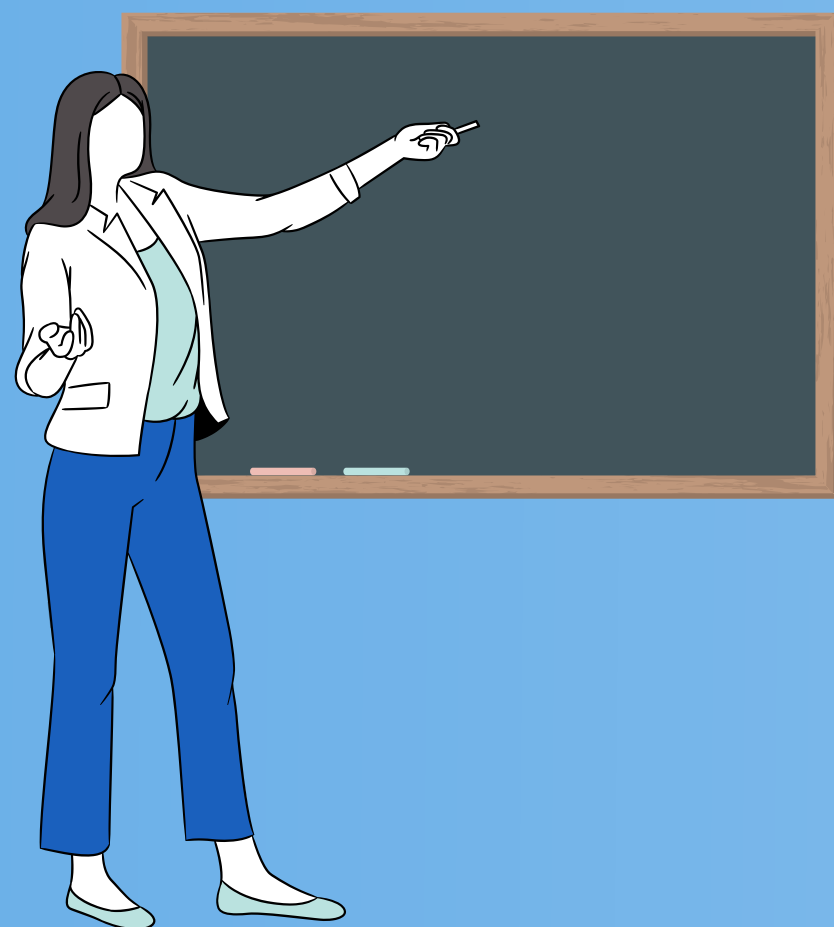
## Personel



Biuro do spraw współpracy  
międzynarodowej

Liczba studentów przyjeżdżających do Olsztyna z roku na rok rośnie. Nie powoduje to jednak zatrudniania większej liczby osób, które miałyby pomagać studentom z zagranicy. Studenci mogą liczyć prywatnie jedynie na Biuro DSWM, ESN (studenci z erasmusa) i koordynatorów na wydziałach.

Problemem w komunikowaniu się studentów może być brak obowiązkowych zajęć, integrujących spotkania dla wszystkich studentów, czy też lekcji języka polskiego.



prof. Rólkowska

Profesor Rólkowska prowadzi kurs języka polskiego dla obcokrajowców. Zajęcia te są nieobowiązkowe, uczęszczać na nie może każdy obcokrajowiec. Podczas wywiadu dowiedzieliśmy się, że od roku 2013/14 na zajęcia uczęszcza więcej osób spoza Uniwersytetu. Studenci na kursie uczą się zazwyczaj przez 1-2 semestry, 1 semestr to 60 godzin lekcyjnych kursu. Problemem zajęć jest ich poziom oraz to, że odbywają się jedynie stacjonarnie. Zajęcia prowadzone są od poziomu A1 do poziomu C2. Na zajęciach uczniowie uczą się gramatyki, mówienia, czytania, pisania, poznają również kulturę polską. W semestrze letnim 2022 na kurs nie uczęszcza żaden student z programu erasmus+. Rozwiązaniem problemu mogłyby być zajęcia prowadzone online, które pozwolą na samodzielne nauczanie języka polskiego.





— Persona

**Imię i nazwisko:** Sam Velasquez

**Wiek:** 22 lata

**Pochodzenie:** Hiszpania

**Wykształcenie:** Średnie

**Wykonywana praca:** Brak

**Rodzina:** mama, tata, młodszy brat  
w Hiszpanii



## Co widzi?

Głównie brak wsparcia ze strony Uniwersytetu. Brak przeszkolonej kadry nauczycielskiej utrudnia studentowi komunikację, nie jest w stanie dogadać się z większością osób na uniwersytecie. Studenci nie są chętni do rozmawiania po angielsku. Akademicy jak i większość miejsc na uniwersytecie funkcjonuje tylko w języku polskim. Chętni do pomocy są studenci z wyższych roczników, którzy już mają etap przystosowania za sobą.

Brak organizacji skutkuje nieuwzględnieniem potrzeb zagranicznych studentów oraz ograniczoną przestrzenią do integracji z innymi studentami. Personel nie jest odpowiednio przeszkolony od strony językowej do pracy z obcokrajowcami. Reszta studentów zagranicznych jest miła i bardzo pomocna.

## Co myśli i czuje?



Jakie może mieć problemy związane z naszą usługą/produktem?

Student zagraniczny jest pozostawiony sam sobie, nie ma wsparcia ze strony uniwersytetu. Ciężko jest porozumiewać się po angielsku. Student widzi brak przejrzystości w informacjach, które zamieszcza uniwersytet.

## Co chce osiągnąć?

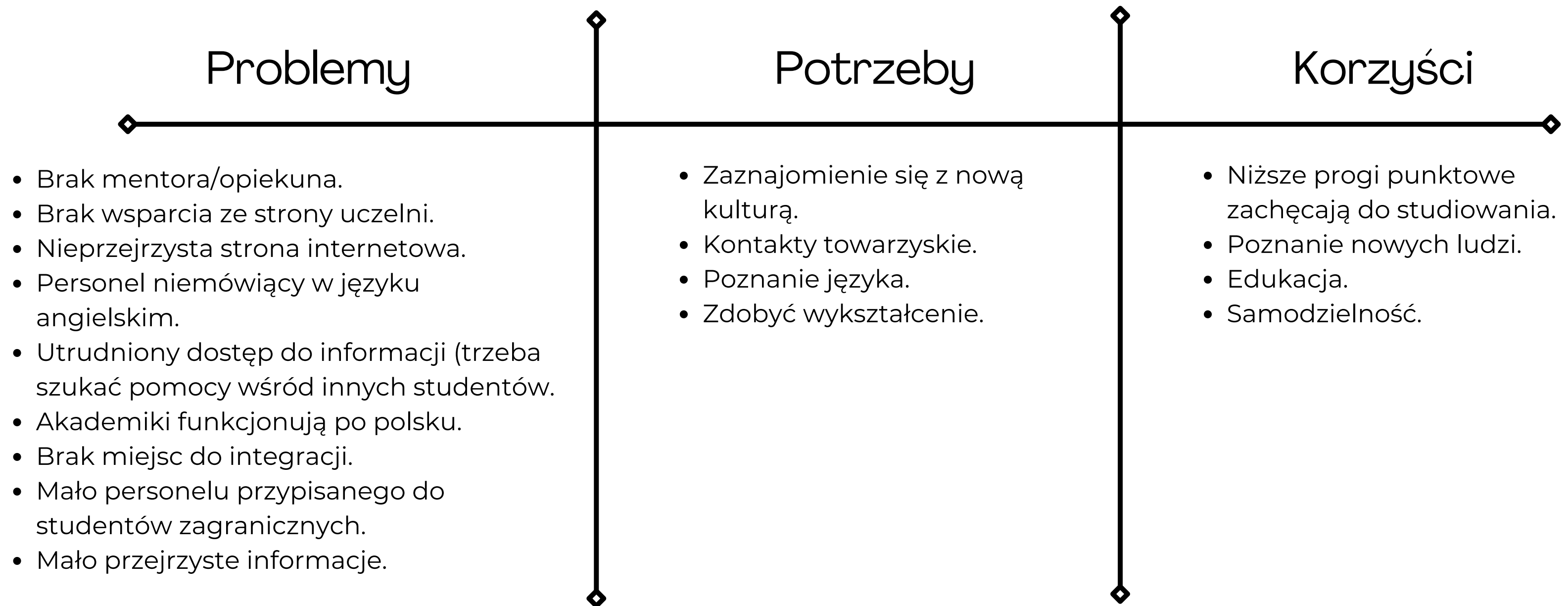
Przede wszystkim student chce zdobyć wykształcenie, poznać nowych ludzi ich kulturę oraz zdobyć znajomych.

W jaki sposób moglibyśmy rozwiązać problemy związane z naszą usługą/projektem?

Przede wszystkim szkolenia dla pracowników uniwersytetu, głównie w kwestiach językowych. Następnie należałoby zwiększyć opiekę nad studentami zagranicznymi oraz wprowadzić system onboardingowy. Bardzo ważną kwestią jest przetłumaczenie większej liczby informacji na język angielski - online jak i offline.

# Matryca propozycji wartości

Jest to narzędzie, które pomaga określić z jakimi problemami zmagają się użytkownicy, co jest nieużyteczne, a także czemu służyć ma dane rozwiązanie oraz jakie płyną z tego korzyści.



# Wyzwanie projektowe

Jak moglibyśmy pomóc studentom z zagranicy studiującym na Uniwersytecie Warmińsko-Mazurskim usprawnić komunikację między nimi a uniwersytetem, tak aby studenci otrzymali wsparcie podczas zmagania się ze sprawami związanymi z uczelnią oraz czuli się częścią społeczności kortowskiej/akademickiej.

# Faza Pomysłów



Ideacja to etap, który ma na celu wygenerowanie jak największej liczby pomysłów, niezależnie od tego w jakim stopniu są one realne i możliwe do wykonania. Im bardziej są nieszablonowe i oryginalne tym lepiej. Brak ograniczeń w generowaniu pomysłów na tym etapie umożliwia wyjście poza standardy, co pomaga w dalszym opracowywaniu rozwiązania.

Pierwszą metodą, której użyliśmy podczas sesji kreatywnej była burza mózgów z użyciem techniki 6-3-5. Została ona jednak przez nas trochę zmodyfikowana – zamiast trzech pomysłów, każdy musiał przygotować cztery. Po zakończeniu sesji okazało się, że wpadliśmy na rozwiązania bardzo do siebie podobne.

◆ Ideacja ◆

# Wynik Burzy Mózgów 6-3-5

- Biuletyn lub informator, w którym zawarte byłyby informacje o różnych miejscach w Olsztynie i na samym Kortowie, mapy oraz kody QR.
- Aplikacja dedykowana nowym studentom UWM, posiadająca wszystkie niezbędne informacje, mapy, komunikator i forum, dostępna na wszystkie systemy operacyjne.
- Program mentorski, w którym mentorzy przydzielani są nie tylko osobom z ERASMUSA, ale również innym studentom zagranicznym.
- Imprezy tematyczno-integracyjne.
- Międzywydziałowe biuro samorządu odpowiedzialne za integrację studentów.
- Spotkania integracyjne "SpeedMeet", w których losowo dobrane osoby miałyby możliwość zadania sobie kilku pytań i szybkiego poznania się, po kilku minutach nastąpiłaby zmiana rozmówcy i tak przez kilka rund.
- Starter Box, czyli prezent na start dla nowych studentów z zagranicy, w którym zawarte są takie rzeczy jak np. biuletyn z informacjami.
- Regularne rozgrywki sportowe dostępne dla wszystkich.



# Wynik Burzy Mózgów 6-3-5

- Sprawna strona internetowa dla osób z zagranicy, na której mogliby znaleźć oni wszelkie potrzebne im informacje + kod QR dostępny w biurach, dziekanatach itp.
- Interaktywny przewodnik po życiu na Kortowie, który byłby dostępny jeszcze przed przyjazdem i zawierał opcje czatu lub forum.
- "Buddy program", czyli kolega na starcie. Jest przydzielany wcześniej, by mógł się z tą osobą zapoznać oraz przechodzi szkolenie przygotowawcze.
- Świetlice w akademikach, w których mogłyby być organizowane wieczory integracyjne.
- Zebrania dla pierwszorocznych studentów, na których mogliby omawiać problemy i dawać pomysły na ich rozwiązanie.

# Karty konceptów

Drugim narzędziem, które zostało przez nas wykorzystane były karty konceptów. Każdy z nas miał za zadanie opisanie własnej wizji rozwiązań, które wyklarowały się po burzy mózgów.

## eUWM - aplikacja mobilna



Aplikacja byłaby kompendium wiedzy dla studentów, zarówno polskich jak i zagranicznych. Poczynając od planu lekcji, po ważne telefony, maile, adresy. Oferując pomoc nie tylko w zakresie uczelni, ale również poza nią.

Aplikacja zawierałaby informator dotyczący uczelni, mini mapę, przydatne kontakty, forum Q&A, kontakt do innych studentów z zagranicy, sekcję najczęściej zadawanych pytań, czat z pracownikiem odpowiedzialnym za daną sekcję. Do aplikacji mógłby zostać podpięty USOS oraz konto biblioteczne. Zawierałaby również system rejestracji do dziekanatu.

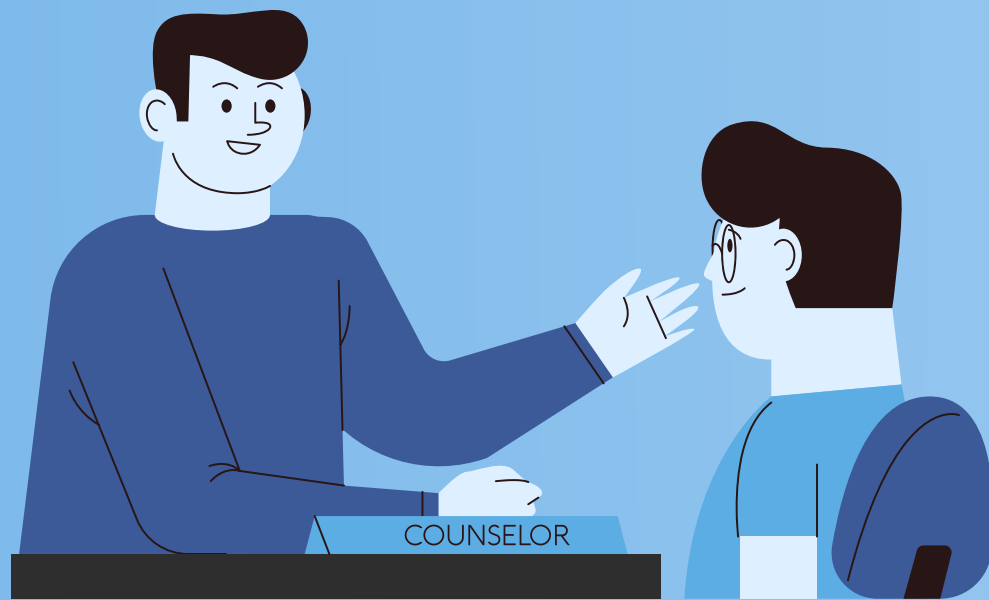
Pomysł odpowiada na rażący problem widoczny szczególnie u studentów z zagranicy, którym jest utrudniony dostęp do rzetelnych informacji oraz trudności z załatwianiem podstawowych spraw administracyjnych.

# Karty konceptów

## Program Mentorski

Istniejący program mentorski dotyczy tylko osób z ERASMUSA. Pozostałe osoby, które przyjeżdżają studiować z zagranicy zostają pozostawione same sobie, bez żadnej pomocy. Ideą tego pomysłu jest stworzenie nowego programu, który dawałby wszystkim studentom z innego kraju możliwość posiadania mentora, ale również zachęcał do wcielenia się w tę rolę.

Osoba, która wyraziłaby chęć na zostanie mentorem miałaby zapewnione szkolenie przygotowawcze i spotkania z innymi mentorami raz w miesiącu. Dodatkowo świeżo upieczeni mentorzy będą mogli liczyć na wsparcie ze strony mentora seniora, który uczestniczy w programie dłużej i ma doświadczenie we wspieraniu studentów z zagranicy. Mentorzy mieliby również zapewnione dodatkowe punkty do stypendium, co byłoby dodatkową zachętą do uczestnictwa w tym programie.



# Karty konceptów

## Multiculty Marathon

Studenci z zagranicy mają niewiele miejsc, w których mogą doświadczać trochę kultury z ich rodzinnych stron. Często też nie integrują się z innymi studentami, ponieważ wszystkie wydarzenia są dostosowane pod Polską kulturę.

Multiculty Marathon to cykl imprez inspirowanych kulturami z różnych zakątków świata. dawałoby okazję do tego, żeby takie osoby mogły poczuć się trochę jak u siebie. Imprezy organizowane byłyby raz na miesiąc, a w każdym miesiącu tematyką imprezy byłaby inna kultura. Byłaby to okazja do doświadczenia różnych kultur i integracji międzykulturowej.



# Karty konceptów

## StarterBox



StarterBox byłby prezentem dla nowych studentów z zagranicy. Zawierałby kluczowe informacje i przedmioty, które pomogą im łatwiej poruszać się po Olsztynie, a tym samym po Kortowie oraz lepiej odnaleźć się na uniwersytecie. Byłoby m. in. mapa Olsztyna z wyróżnionymi przydatnymi miejscami, lista przydatnych aplikacji do pobrania (Jakdoajde, TooGoodTooGo, mObywatel), gadżety z logiem UWM, kalendarz na rok akademicki z zaznaczonymi wydarzeniami i świętami oraz lista grup na Facebook'u do których warto dołączyć.

Po otrzymaniu takiego StarterBoxa nowo przybyły student od początku ma komplet informacji i nie będzie czuł się zagubiony i zdezorientowany.

Etap ideacji zakończył się wyborem dwóch komplementarnych rozwiązań, które mają największy potencjał oraz mogą zostać wdrożone wspólnie.

Karty konceptów oraz burza mózgów pokazały nam, że najlepsze w naszym przypadku byłoby stworzenie i połączenie dwóch rozwiązań:



Program Mentorski

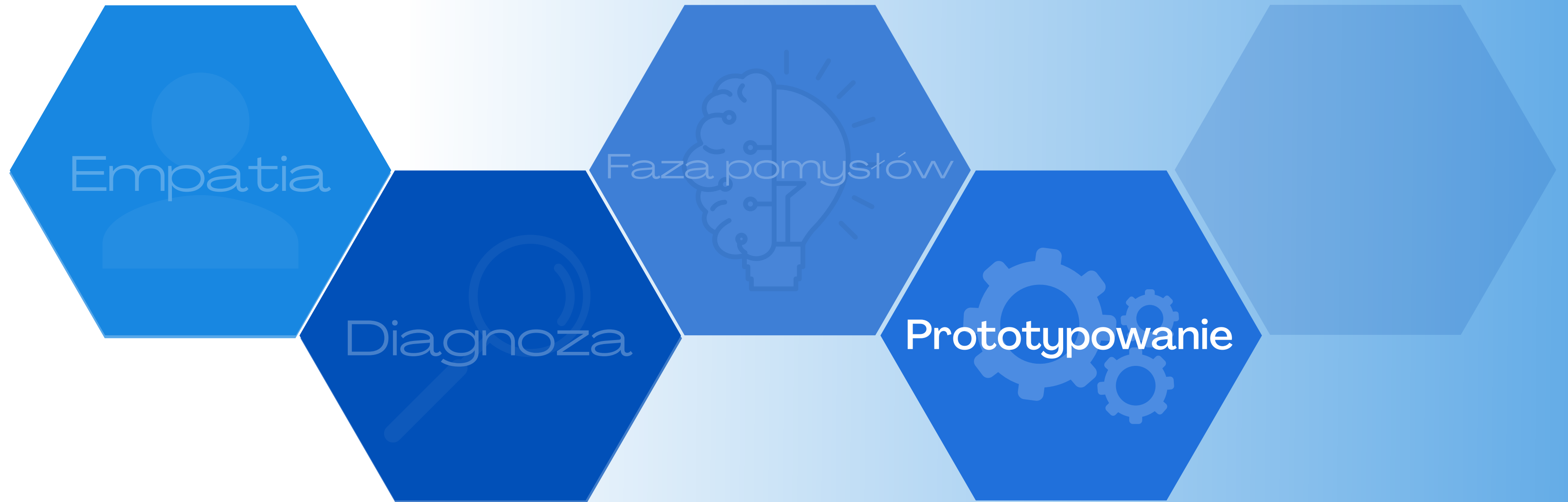


StarterBox

Wybór pomysłu



# Prototypowanie



# Program Mentorski

Na podstawie istniejących już programów mentorskich dla studentów związanych z wyjazdami Erasmus, stworzyliśmy prototyp programu zrzeszającego wszystkich studentów przyjeżdżających z zagranicy. Warto byłoby stworzyć organ odpowiedzialny za pomoc mentorom i ich podopiecznym na Uniwersytecie Warmińsko-Mazurskim.

Przydałoby się również szkolenie przygotowujące mentorów do objęcia funkcji przez osobami sprawującymi nad nimi pieczę. Na podstawie wywiadów, dowiedzieliśmy się że teraźniejsi mentorzy ESN nie są zachęceni przez benefity proponowane obecnie. Jako że nasz organ byłby stricte związany z UWM to chcielibyśmy zachęcić studentów do zostania mentorami m.in. dodatkowymi punktami do stypendium rektora.

W celu nagłośnienia programu warto wykorzystać media społecznościowe typu Facebook, Instagram czy YouTube gdzie mogłyby znajdować się wypowiedzi poprzednich podopiecznych i mentorów, dodatkowo można byłoby wykorzystać do tego samorząd studencki, lub opiekunów roku u pierwszorocznych. Chcielibyśmy żeby mentorzy byli przydzielani do podopiecznych na podstawie wydziału i mieli z nimi kontakt minimum miesiąc przed przyjazdem. Studenci zagraniczni zgłaszałiby potrzebę posiadania mentora już na etapie rekrutacji na studia.



# ZOSTAŃ MENTOREM

## → KIM JEST MENTOR?

Program **MENTOR** powstał z myślą o osobach, które chcą pomóc nowym osobom przyjeżdżającym do nas z zagranicy w zaaklimatyzowaniu się w Polsce, już od pierwszych dni ich pobytu. Mentor to osoba cierpliwa, potrafiąca słuchać a przede wszystkim osoba, która lubi pomagać innym.

## → CO ZYSKUJE?

- W trakcie czasu spędzonego z podopiecznym radzi się coś, czego nikt Ci nie jest w stanie odebrać. Jest to wasza przyjaźń!
- Dodatkowe punkty do stypendium.
- Prześmak wymiany międzynarodowej bez wyjeżdżania z kraju.

## → CZYM SIĘ ZAJMUJE?

- Opieka nad studentem z zagranicy.
- Pomoc podopiecznemu w dotarciu z lotniska do Olsztyna i jego nowego miejsca zamieszkania.
- Pomoc przy wykonywaniu różnych czynności jak np. rejestracji do akademiku.
- Przekazanie wszystkich potrzebnych informacji oraz StarterBox'a przygotowanego z myślą o studentach z zagranicy.
- Odpowiadanie na pytania i wątpliwości podopiecznych.
- Orowadzenie podopiecznego po Kortowie i Olsztynie.

## → BOJĘ SIĘ, ŻE NIE DAM RADY...

- Nie martw się! Przed rozpoczęciem swojej przygody z mentoringiem przejdziesz specjalne szkolenie, które przygotowaliśmy.
- Opowiemy Ci dokładnie czego mogą oczekiwać Twoi podopieczni, co powinieneś robić oraz jakimi narzędziami dysponujesz.
- Każdy, kto dopiero zaczyna przygodę z mentoringiem ma przydzielonego starszego mentora, który dzieli się z nim swoją wiedzą i doświadczeniem.
- Co miesiąc organizujemy spotkania dla wszystkich mentorów by dowiedzieć się jak wam idzie i czego potrzebujecie.

## → ALE CO TRZEBA ZROBIĆ, ABY ZOSTAĆ MENTOREM?

Musisz wziąć udział w rekrutacji, która odbywa się dwa razy w roku, na około dwa miesiące przed rozpoczęciem zimowego oraz letniego semestru studiów. musimy wypełnić formularz zgłoszeniowy. W formularzu podajemy swoje najważniejsze informacje (imię, nazwisko, adres e-mail). Po więcej informacji zapraszamy na nasz fanpage [Zostań Mentorem UWM](https://www.facebook.com/zostan.mentorem@uwm.edu.pl). Jeśli jesteś zainteresowany - skontaktuj się z nami: [zostan.mentorem@uwm.edu.pl](mailto:zostan.mentorem@uwm.edu.pl)



## FIND YOUR MENTOR

ARE YOU ABOUT TO MOVE TO OLSZTYN TO BEGIN YOUR STUDIES? WE KNOW SOMEONE WHO COULD SHOW YOU ROUND!

### A month advance

Your mentor will get in touch with you a month before your planned arrival giving you plenty of time to arrange your move and prepare for your uni experience.

### How to apply?

All you have to do is send an email to the Mentor Office ([mentoroffice@uwm.edu.pl](mailto:mentoroffice@uwm.edu.pl)) to let us know you're interested!



## GET YOUR UWM STARTER BOX

On your first meeting your mentor will give you a welcoming gift - a UWM starter box containing a campus map, a bundle of bus tickets, coupons and various university gadgets!



## CHANGE MADE EASY

New country, new city, new language - you name it. Moving to a foreign country can be a nerve-wracking experience. UWM is here to give you a hand in the transition process.

## UNCOVER YOUR FACULTY'S SECRETS

A mentor is a fellow-faculty (or major) student who knows both the university and the city inside out. They can guide you to the dean's office, tell you the juicy gossip about the professors, help you get course books from the library and even recommend the best club to party at!

# StarterBox

Nazwa wskazuje czym jest nasze rozwiązanie - chcemy by zagraniczni studenci na czas swojego studiowania na Uniwersytecie Warmińsko-Mazurskim dostali coś co ułatwi im spędzenie tu zarówno początkowych dni jak i całego pobytu. Starter Box byłby wręczany na powitanie przez mentorów.

W skład boxa wchodzi następujące rzeczy:

- mapa kampusu
- bilety komunikacji miejskiej
- gadżety m.in. kalendarz, długopisy, notatnik, torba na zakupy
- biuletyn informacyjny
- kupony rabatowe
- kody QR z linkami
- słownik z najważniejszymi studenckimi rozmówkami polsko-angielskimi.

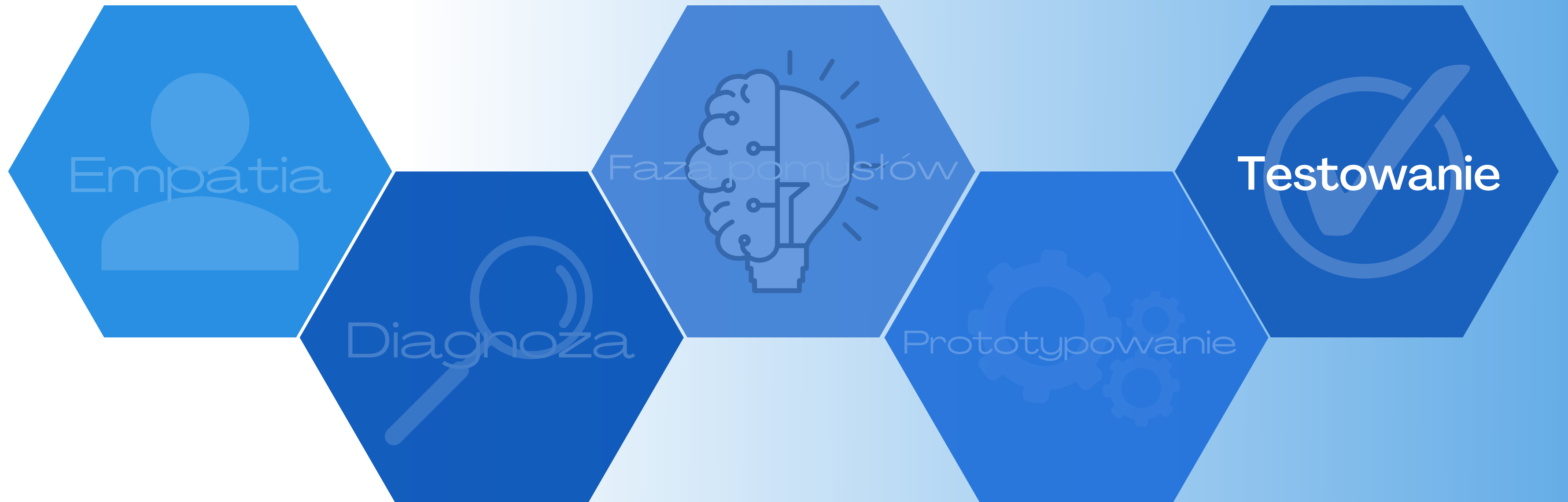


Kod QR przekieruje nas do:

- kalendarza kulturowego - "Meet the culture" Organizacja cyklu wydarzeń w ciągu roku akademickiego, których celem jest stworzenie relacji pomiędzy studentami z Polski i z zagranicy, którzy studiują na UWM. Chcemy, żeby zagraniczni studenci mieli dobre wspomnienia z pobytu w Polsce, ale także pokazali nam kulturę swojego kraju. Wydarzenia, które mają się odbyć w to między innymi karaoke, olimpiada sportowa oraz kino pod chmurką."
- aplikacja „SeeApp” łącząca studentów, pod względem zainteresowań, eventów pub ulubionych miejsc. Oferuje mapę, która ułatwi poruszanie się oraz lokalizację lokali, z którymi współpracujemy (które oferują zniżki dla użytkowników)"
- strony banków z ofertą skierowaną do studentów.



# Testowanie prototypów



# StarterBox

Test Starter Boxa polegał na pokazaniu zdjęć prototypu boxa studentom z zagranicy uczęszczającym na Uniwersytet Warmińsko-Mazurski. Podzielili się oni z nami następującymi wnioskami:

- bilety na środki komunikacji miejskiej byłyby niezwykle przydatne, gdyż przyjeżdżając studenci rzadko kiedy mają dostęp do polskich kart płatniczych potrzebnych do zakupu biletów w biletomatach,
- kalendarz imprez i wydarzeń bardzo ułatwiłby integrację, gdyż w większości studenci zagraniczni nie mają dostępu do tego rodzaju informacji,
- studenci mogliby odbierać boxy w recepcji akademików,
- boxy powinny być wręczane studentom przed rozpoczęciem roku akademickiego.



Studenci zagraniczni



Przewodniczący ESN

Dodatkowo, zwróciliśmy się również do Przewodniczącego ESN, którego przemyślenia były następujące:

- box mógłby zostać zastąpiony torbą, która jest nie tylko bardziej ekologiczna, a również bardziej przydatna,
- bilety na środki komunikacji miejskiej powinny być normalne, gdyż studenci dostają legitymację dopiero w dniu rozpoczęcia studiów,
- do boxa/torby można by dodać mini słownik z najbardziej przydatnymi zwrotami,
- kalendarz z imprezami jest dobrym pomysłem, jednakże nie wszystkie imprezy są planowane z tak dużym wyprzedzeniem.

# Program Mentorski

Testy prototypów programu mentorskiego podzieliliśmy na dwie części - tę dla potencjalnych mentorów oraz tę dla potencjalnych podopiecznych.



Potencjalni mentorzy

Test prototypu skierowany do potencjalnych mentorów polegał na przeprowadzeniu wywiadów z Polskimi studentami uczącymi się obecnie na Uniwersytecie Warmińsko-Mazurskim. Podczas wywiadów studenci podzielili się z nami następującymi przemyśleniami:

- bycie mentorem wydaje się być bardzo ciekawym i rozwijającym doświadczeniem, zwłaszcza pod względem językowym,
- dodatkowe punkty do stypendium są największą zachętą,
- szkolenia dla mentorów są bardzo ważną częścią pomysłu, gdyż zmniejszają obawy dotyczące nie poradzenia sobie z zadaniem,
- studenci niektórych kierunków mogliby mieć problem ze znalezieniem czasu na bycie mentorem.



## Podopieczni programu

Test skierowany do potencjalnych podopiecznych polegał na przeprowadzeniu wywiadów z zagranicznymi studentami uczącymi się na Uniwersytecie Warmińsko-Mazurskim. Podczas wywiadów studenci podzielili się z nami następującymi przemyśleniami:

- instytucja mentora byłaby niezwykle przydatna, gdyż dotychczas studenci zmuszeni byli polegać na kolegach i koleżankach ze starszych roczników,
- najlepiej byłoby, gdyby mentor studiował na tym samym kierunku, co jego podopieczny, gdyż mógłby dzielić się poradami dotyczącymi specyfiki nauki na konkretnym kierunku,
- pomoc mentora najbardziej byłaby potrzebna w kwestiach administracyjnych,
- mentor powinien znać miasto i być w stanie wskazać takie miejsca jak: sklepy, kawiarnie, puby,
- większość kontaktu z mentorem powinna odbywać się face to face,
- mentor niekoniecznie musi dzielić zainteresowania podopiecznych, wystarczy aby posiadał odpowiednią wiedzę.






# → Optymalizacja

W procesie optymalizacji postanowiliśmy uwzględnić następujące poprawki:

- starter Box będzie w formie torby materiałowej,
- pakiet biletów będzie obejmował jedynie bilety normalne,
- do boxa zostanie dodany mini słownik stworzony przez studentów dla studentów
- starter box będzie wręczany przez mentora. W przypadku studentów, którzy nie zdecydowali się na mentora otrzymają box w recepcji akademików,
- w pierwszej kolejności mentorzy będą przydzielani podopiecznym z tego samego kierunku, a w przypadku braku chętnych z danego kierunku, mentorzy będą przydzielani z tych samych wydziałów,
- kalendarz imprez będzie obejmował jedynie wydarzenia zaplanowane z wyprzedzeniem oraz imprezy cykliczne, np. Meet the Culture.

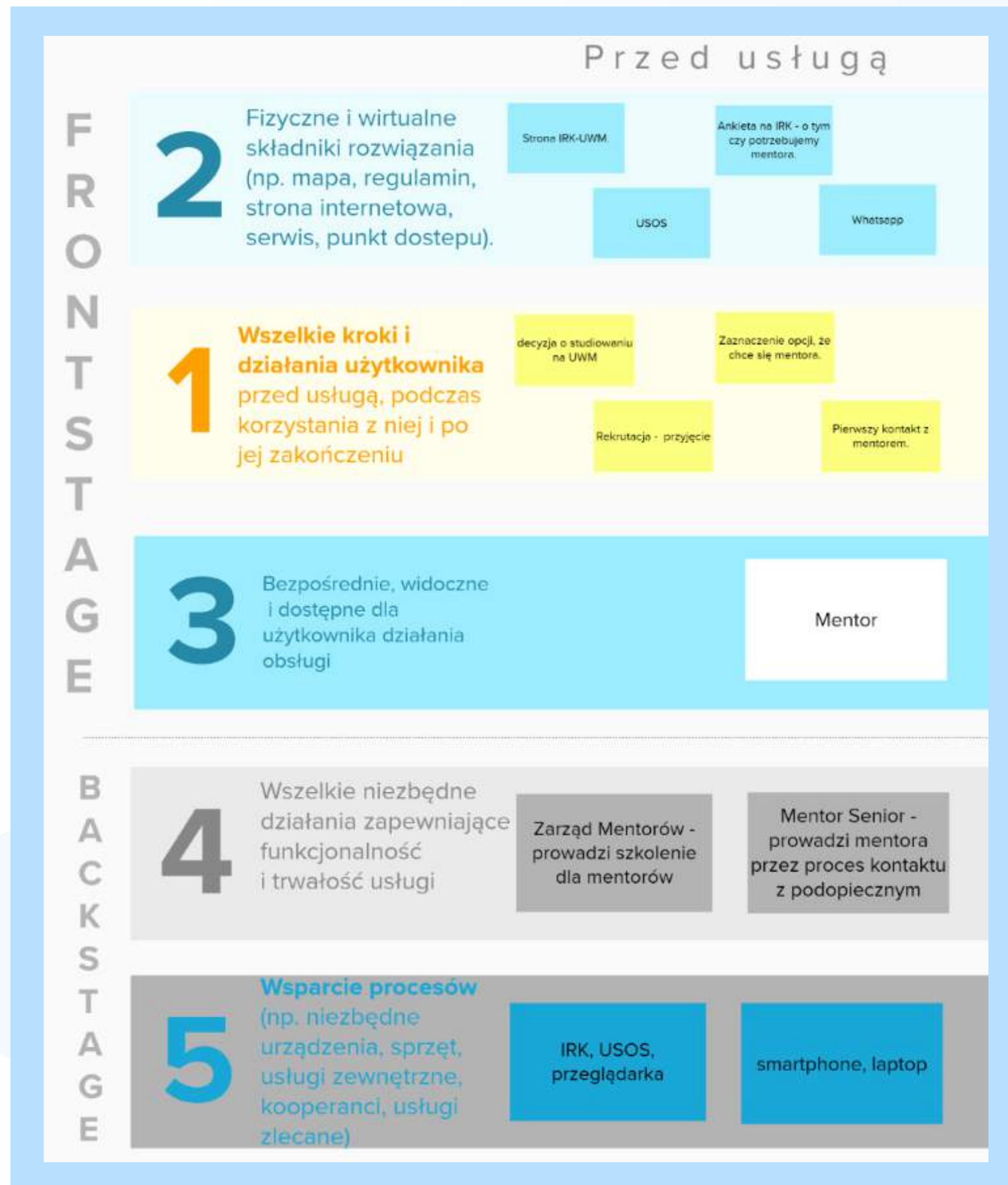


Service Blueprint, to narzędzie które służy do przedstawienia, analizy i zaplanowania całego procesu świadczenia usługi bądź rozwiązania, pozwala nam całościowo spojrzeć na projektowaną przez nas usługę, obejmuje: warstwę doświadczeń użytkownika, zadania Klienta, niezbędne procesy, narzędzia oraz punkty styku.

---

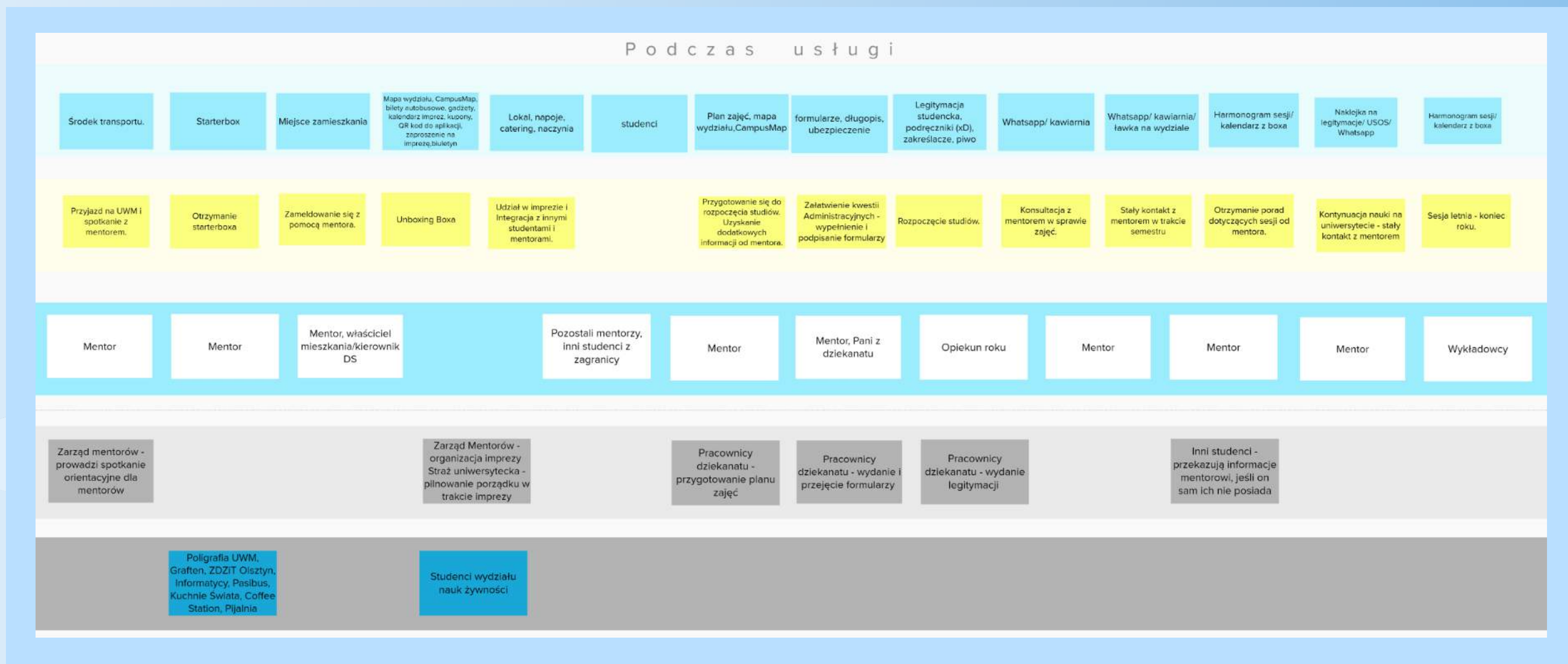
Service Blueprint  
"UWM OnBoarding"

---



Pierwszy etap service blueprint opisuje działania mające miejsce przed rozpoczęciem usługi. W przypadku naszego rozwiązania, do działań poprzedzających skorzystanie z programu UWM OnBoarding należy przejście przez sam proces rekrutacyjny, wyrażenie chęci posiadania mentora oraz pierwszy kontakt z mentorem. Warto zauważyć, iż już na tym etapie kluczową rolę w sprawnym funkcjonowaniu usługi odgrywa Zarząd Mentorów - organ odpowiedzialny za szkolenie i wspieranie mentorów w opiece nad podopiecznymi.

II



Drugi etap service blueprint obejmuje działania mające miejsce w trakcie korzystania z usługi. W przypadku UWM OnBoarding oznacza na to wszystko, co ma miejsce pomiędzy pierwszym spotkaniem podopiecznego z mentorem a zakończeniem pierwszego roku nauki na Uniwersytecie Warmińsko-Mazurskim.



Trzeci i jednocześnie ostatni etap service blueprint obejmuje działania mające miejsce po zakończeniu usługi, co w przypadku UWM OnBoarding oznacza zdobycie feedbacku od podopiecznych oraz zaproponowanie im współpracy w formie ambasadorów programu lub też mentorów.

## Po usłudze

Ankieta/wywiad przez mentora mentorów

komunikator

Feedback dotyczący "UWM on Boarding".

Mentor/ambasador/nikt.

Mentor Senior/  
Kierownik ds.  
Mentorów

Mentor Senior/  
Kierownik ds.  
Mentorów

Zarząd Mentorów -  
układa ankietę,  
nadzoruje proces  
wywiadów, analizuje  
wyniki ankiet i wywiadów

Zarząd Mentorów -  
przedstawia ofertę  
potencjalnym  
mentorom i  
ambasadorom

strona internetowa  
Zarządu Mentorów

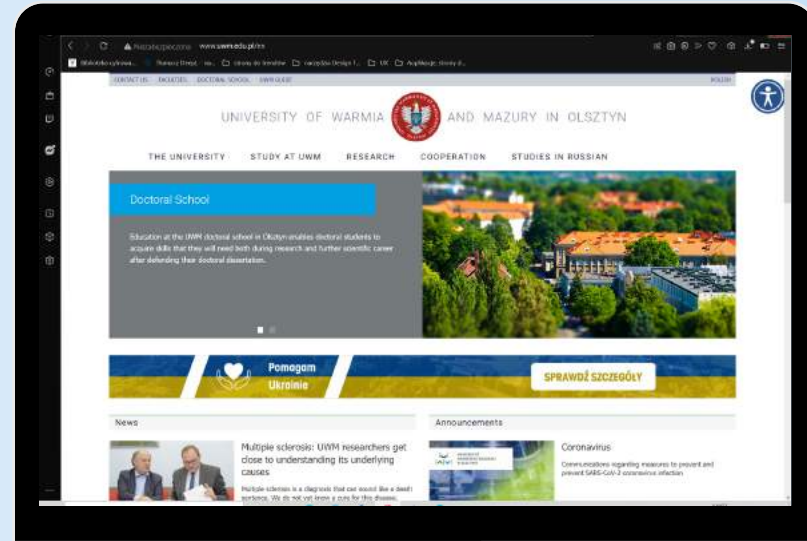
# Nasze rekomendacje

Szkolenia językowe dla pracowników administracyjnych - jednym z najczęściej zgłaszanych problemów przez zagranicznych studentów był brak znajomości języka angielskiego przez pracowników administracyjnych uniwersytetu, który utrudniał komunikację i uniemożliwiał załatwienie wielu kwestii administracyjnych.

Szkolenia językowe dla nauczycieli akademickich - studenci podkreślali również trudności w komunikacji z częścią nauczycieli akademickich wynikające z niewystarczającej znajomości języka angielskiego, która jest konieczna do przekazywania treści edukacyjnych.

Tablice informacyjne w języku angielskim - studenci podkreślali, iż trudno jest im się poruszać po wydziałach, na których wszystkie znaki oraz tablice informacyjne są dostępne jedynie w wersji polskojęzycznej.





Strony internetowe w języku angielskim - wiele stron przydatnych dla studentów dostępna jest jedynie w wersji polskojęzycznej. Często również nawet jeżeli strona ma wersję angielską, to ogłoszenia na niej zamieszczane nie są tłumaczone, tak jak dzieje się to w przypadku systemu USOS.

Imprezy integracyjne - studenci zagraniczni wielokrotnie wspominali o tym, iż chcieliby mieć więcej okazji do spędzania czasu ze studentami z Polski.



*Neneh Dialla*  
Moderator zespołu



Autorzy projektu —

*Jolanta Gasiorska*



*Julia Natuk*

*Anna Jabłońska*



*Paulina Odachowska*

*Paulina Malecka*



*Jakub Zera*



Olsztyn 2022