



CENTRUM EDUKACJI MEDYCZNEJ

Ocena jakości obsługi nauczycieli i studentów

2020/2021



Wydział Lekarsko - Dentystyczny

Wrzesień 2021

Spis treści

Wstęp	5
Problematyka i metodologia badań.....	5
Charakterystyka badanej zbiorowości studentów	6
Ogólna ocena warunków studiowania na UM w Lublinie w roku 2020/2021	8
Ogólna ocena funkcjonowania dziekanatów.	8
Ocena form kontaktu z Dziekanatem oraz kierownictwem Wydziałów.	10
Wydział Lekarsko - Dentystyczny	14
Dane dotyczące rozkładu średniej oceny prezentuje wykres 14.	14
Ocena funkcjonowania dziekanatu.....	14
Aneks.....	21

Wstęp

Zgodnie z polityką jakości kształcenia realizowaną na Uniwersytecie Medycznym w Lublinie w roku akademickim 2020/2021 przeprowadzono kolejną edycję badania dotyczącego jakości procesu kształcenia na naszej Uczelni. Jednym z czynników wpływających na jakość kształcenia jest także praca administracji bezpośrednio związanej z obsługą procesu dydaktycznego, dlatego sprawność jej funkcjonowania również została objęta procedurą ewaluacyjną.

Niniejszy raport zawiera wyniki badań przeprowadzonych wśród studentów jak również nauczycieli akademickich UM. Zostaną one wykorzystane w doskonaleniu kształcenia i warunków studiowania na naszej Uczelni poprzez usprawnienie procesu obsługi administracyjnej studentów oraz dostosowywaniu jej do zmieniających się oczekiwań. Kolejne rozdziały raportu zawierają: zbiorcze zestawienie wyników i wniosków formułowanych w odniesieniu do ogółu jednostek administracyjnych UM zajmujących się obsługą studentów oraz zestawienie uwzględniające podział na jednostki poszczególnych Wydziałów.

Problematyka i metodologia badań

W roku akademickim 2020/2021 kwestionariusz ankiety oceny warunków studiowania i obsługi studenta uległa modyfikacji. W badaniu skupiono się na obsłudze studentów a także po raz pierwszy kwestionariusz ankiety skierowano do nauczycieli akademickich. Badanie miało charakter dobrowolny i anonimowy. Aby wziąć w nim udział należało wejść na stronę <http://www.jakosckształcenia.umlub.pl/>, gdzie umieszczono link do kwestionariusza.

Respondentom zadano 10 pytań: 9 pytań w formie zamkniętej i jedno w formie pytania otwartego. Pytania miały na celu zweryfikowanie funkcjonowania dziekanatu oraz ocenę form kontaktu:

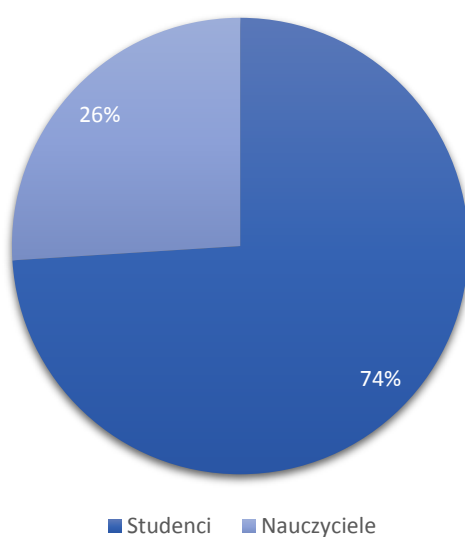
- 1) Czy w godzinach pracy dziekanatu może Pani/Pan załatwić bieżące sprawy?
- 2) Czy informacje otrzymywane od pracowników dziekanatu są wg Pani/Pana aktualne i rzetelne?
- 3) Czy w ciągu ostatniego roku akademickiego napotkał(a) Pani/Pan trudności podczas załatwiania spraw w dziekanacie?
- 4) Czy według Pani/Pana łatwo umówić się na spotkanie z Dziekanem lub Prodziekanami Wydziału?
- 5) Czy Dziekani/Prodziekani są dostępni dla studentów w wyznaczonych godzinach konsultacji
- 6) Czy informacje zamieszczane na stronie internetowej dziekanatu są wg Pani/Pana aktualne i rzetelne?
- 7) Czy łatwo nawiązać kontakt z dziekanatem drogą mailową?
- 8) Czy łatwo nawiązać kontakt z dziekanatem drogą telefoniczną?
- 9) W skali 1-5, gdzie 1 to ocena najniższa, a 5 najwyższa, jak oceniłaby/oceniłby Pani/Pan pracę dziekanatu?
- 10) Co Pani/Pana zdaniem powinno zostać zmienione w dziekanacie aby zapewnić lepszą obsługę?

Badanie dotyczące funkcjonowania dziekanatów jest realizowane systematycznie od roku akademickiego 2010/2011. W związku z modyfikacją kwestionariusza ankiety nie ma możliwości porównania niektórych uwzględnionych w ostatniej edycji badania aspektów.

Charakterystyka badanej zbiorowości studentów

Badanie docelowo miało objąć wszystkich studentów naszej Uczelni niezależnie od formy, poziomu i kierunku kształcenia oraz prowadzących zajęcia na UM. . Ogółem udział w badaniu wzięło 325 osób, z czego 74% (239 osób) stanowili studenci. Odsetek nauczycieli akademickich stanowił 26% (86 osób). Wykres 1 przedstawia procentowy udział respondentów w badaniu.

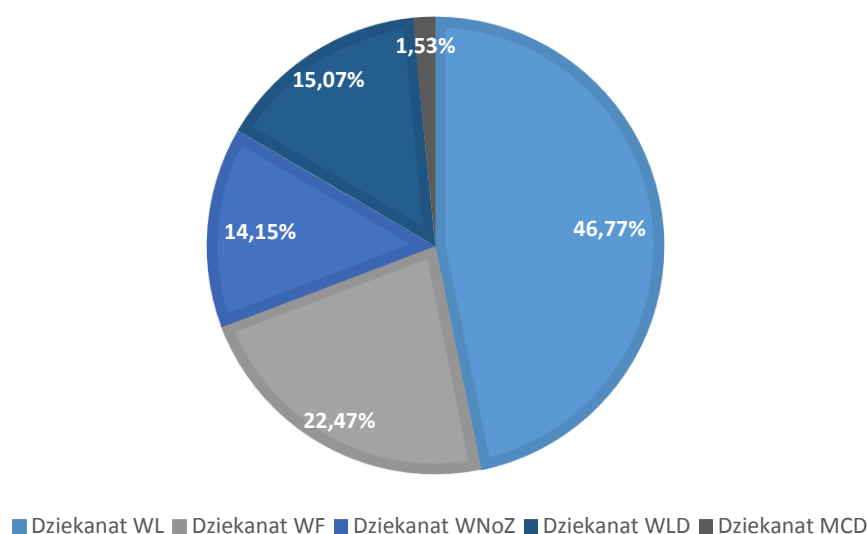
Wykres 1 Ogólny udział studentów i nauczycieli akademickich w badaniu 2021..



W roku akademickim 2020/2021 na poziomie ogólnym najwyższą frekwencję odnotowano na Wydziale Lekarskim (46,77%) i na Wydziale Farmaceutycznym – 22,47%. Najniższą frekwencję odnotowano na Międzywydziałowym Centrum Dydaktycznym – niecałe 2%.

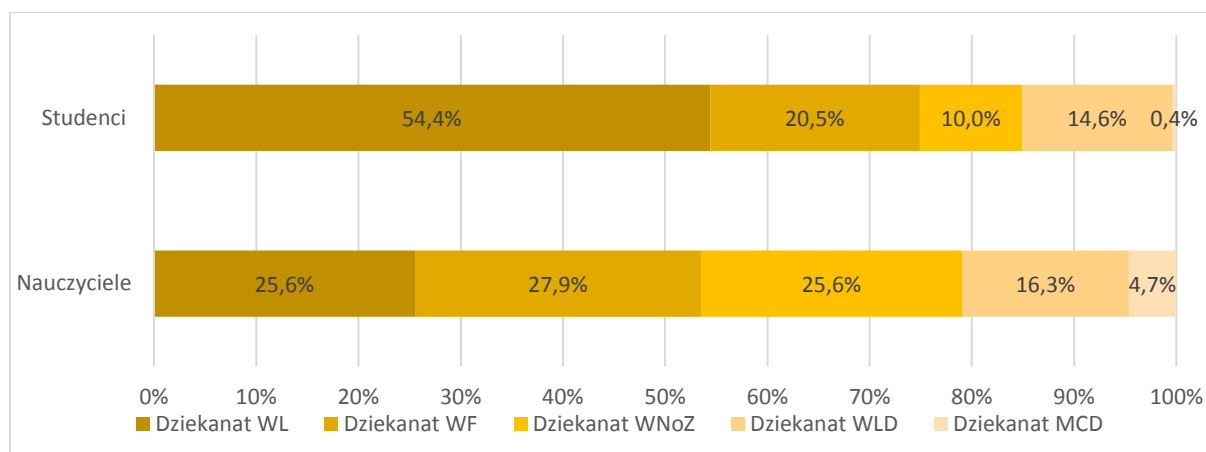
Wykres 2 przedstawia udział studentów poszczególnych Wydziałów w badaniu. Poniższy wykres nie uwzględnienia studentów anglojęzycznych.

Wykres 2 Procentowy udział respondentów w badaniu w podziale na Wydziały.



Analizując obie grupy respondentów, biorących udział w ocenie jakości obsługi można zauważyć iż wśród studentów najwyższy odsetek stanowili studenci Wydziału Lekarskiego – 54% (130 osób). Najniższy odsetek odnotowano na Międzywydziałowym Centrum Dydaktycznym – 0,4% (jedna osoba). Wśród nauczycieli procentowy udział w badaniu rozkładał się w miarę równomiernie. Najwyższy odsetek stanowili nauczyciele z Wydziału Farmaceutycznego – prawie 28% (24 osoby). Na Wydziale Lekarskim i Nauk o Zdrowiu odsetek wyniósł prawie 26%. Na Międzywydziałowym Centrum Dydaktycznym odsetek nauczycieli biorących udział w badaniu wyniósł prawie 5%(4 osoby). Powyższe dane przedstawia wykres nr 3.

Wykres 3 Procentowy udział nauczycieli i studentów w podziale na Wydziały UM.

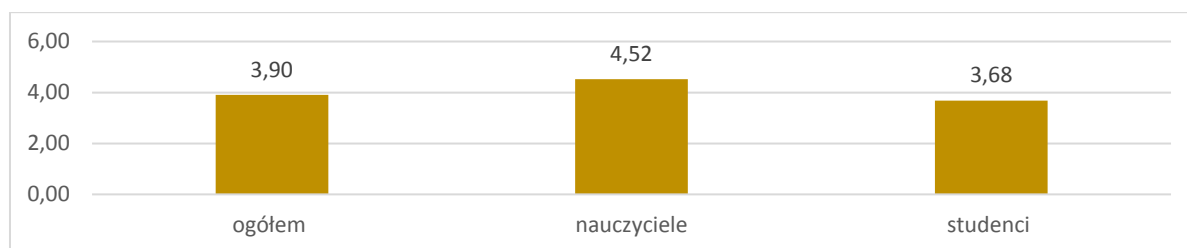


Ogólna ocena warunków studiowania na UM w Lublinie w roku 2020/2021

Ogólna ocena funkcjonowania dziekanatów.

W roku akademickim 2020/2021 średnia ocena jakości obsługi nauczycieli i studentów na poziomie ogólnym wyniosła 3,90. Na poziomie dobrym jakość obsługi ocenili nauczyciele akademicy. Średnia ocena wyniosła 4,52. Studenci jakość obsługi ocenili na poziomie 3,68. Wykres 4 prezentuje wyniki badania.

Wykres 4 Średnia ocena jakości obsługi dziekanatów.

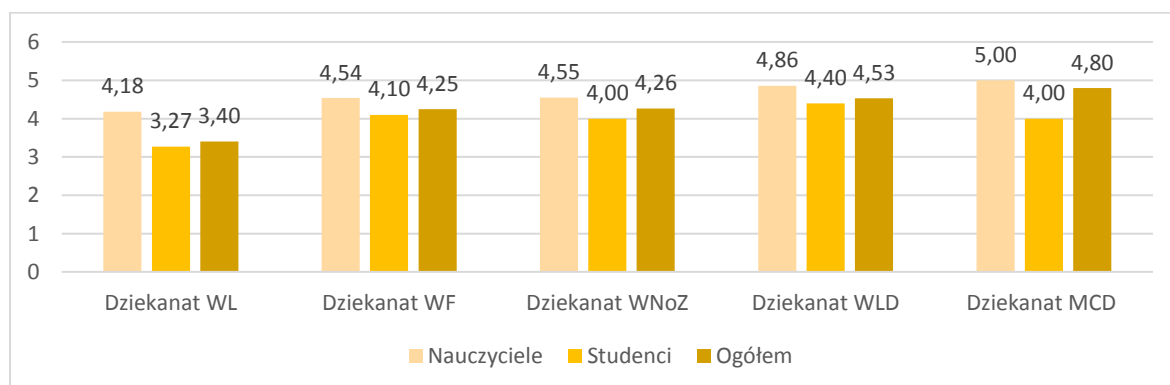


Średnie oceny jakości obsługi nauczycieli i studentów przez pracowników dziekanatów na poszczególnych Wydziałach różnią się między sobą. Na poziomie ogólnym jakość obsługi najlepiej oceniono na Międzywydziałowym Centrum Dydaktyki (4,80). Należy jednak pamiętać, że odsetek osób biorących udział w badaniu wyniósł 1,53%. Wysoko oceniono również jakość obsługi dziekanatowej na Wydziale Lekarsko – Dentystycznym. Średnia ocena wyniosła 4,53. Najniżej ten aspekt ocenili respondenci na Wydziale Lekarskim – 3,40.

Na poziomie bardzo dobrym i dobrym jakość obsługi przez dziekanat ocenili nauczyciele. Na każdym z wydziałów średnie oceny są wyższe od średniej ogólnej. Najlepiej jakość obsługi oceniono na Międzywydziałowym Centrum Dydaktycznym. Średnia ocena wyniosła 5,00. Analizując wyniki badania należy pamiętać o bardzo niskiej frekwencji, na poziomie 4,7%. Na Wydziale Lekarsko – Dentystycznym jakość obsługi respondenci ocenili na poziomie 4,80 przy frekwencji 26%. Najniżej jakość obsługi wypadła na Wydziale Lekarskim Jednak nadal jest to ocena dobra i wyniosła 4,18 przy frekwencji 26%.

Jakość obsługi badani studenci ocenili na poziomie średnim. Żadna ze średnich ocen nie przekroczyła średniej ogólnej na danym Wydziale. Najwyżej aspekt ten oceniono na Wydziale Lekarsko – Dentystycznym – 4,40 przy frekwencji 15%. Najniżej oceniono jakość obsługi dziekanatu na Wydziale Lekarskim. Średnia ocena wyniosła 3,27 przy frekwencji na poziomie 54%. Wyniki zawiera Wykres 5..

Wykres 5 Średnia ocena jakości obsługi nauczycieli i studentów na poziomie ogólnym i na Wydziałach UM w Lublinie.



Jednym z ocenianych aspektów pracy dziekanatów była ich **dostępność dla nauczycieli i studentów**.

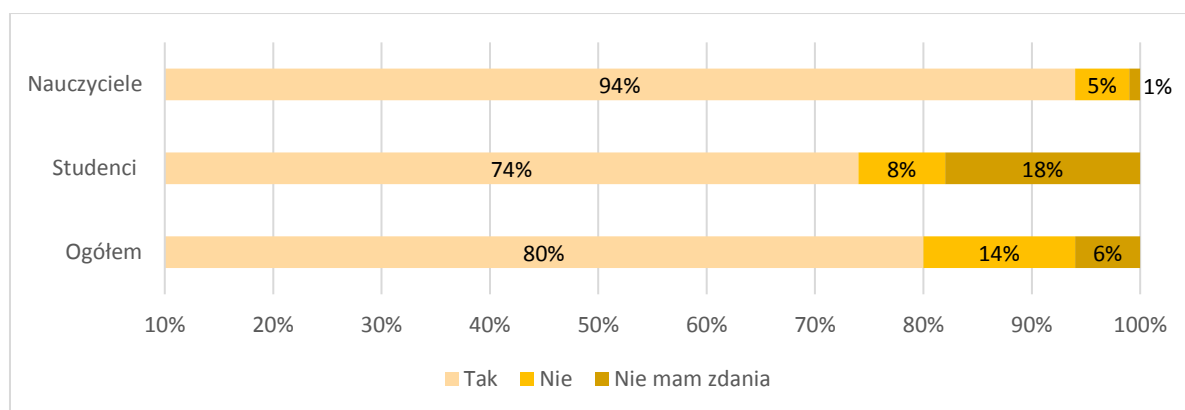
Na poziomie ogólnym zdecydowana większość respondentów uznała, że godziny pracy dziekanatów w roku akademickim 2020/2021 były odpowiednie. Odsetek osób pozytywnie oceniających ten aspekt wyniósł 80%. Odsetek badanych uważających, że godziny funkcjonowania dziekanatów nie umożliwiają im załatwienia wszystkich spraw wynosi 14%.

Wśród nauczycieli akademickich 94% badanych uważa, iż godziny otwarcia dziekanatu pozwalają na załatwienie spraw. Dla 5% badanych godziny w jakich pracuje dziekanat nie umożliwiają załatwienia spraw.

Wśród studentów odsetek osób pozytywnie oceniających czas pracy dziekanatu wyniósł 74%. Jedynie 8% uważa, że czas pracy dziekanatu nie pozwala na załatwienie spraw.

Wykres 6 przedstawia rozkład procentowy odpowiedzi na pytanie o dostępność dziekanatów na poziomie ogólnym oraz dla badanych grup: nauczycieli i studentów.

Wykres 6 Czy godziny otwarcia dziekanatu umożliwiają załatwienie spraw?



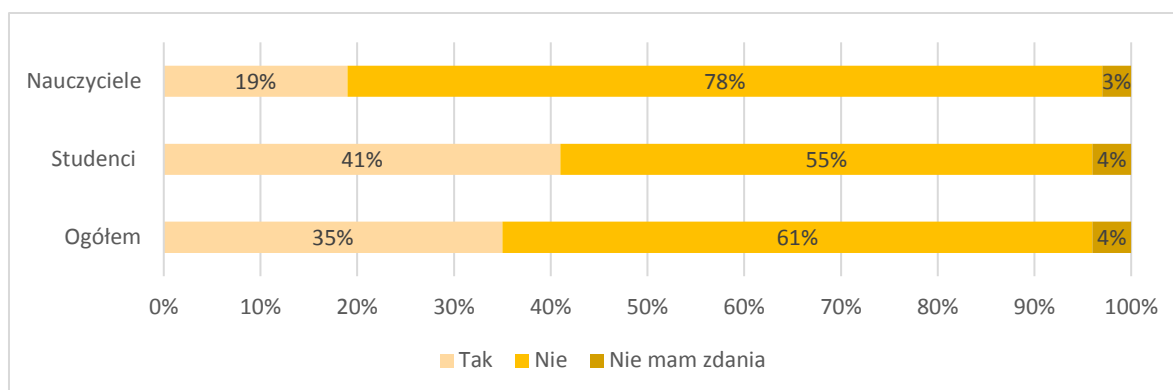
Kolejnym ocenianym aspektem obsługi administracyjnej była **sprawność obsługi nauczycieli i studentów przez pracowników dziekanatu**. Respondentów pytano o trudności pojawiające się podczas wizyt w dziekanacie w ciągu ostatniego roku.

Odsetek osób niezadowolonych wynosi 35%. Wśród nauczycieli odsetek ten wyniósł 19% a wśród studentów aż 35%. Jest to na tyle istotny odsetek, że należałoby się zastanowić nad dostosowaniem godzin pracy dziekanatów do potrzeb nauczycieli i studentów.

Odsetek osób nienapotykających żadnych trudności nadal jest wysoki (78%). Wśród nauczycieli wynosi on 55% a wśród studentów 61%.

Wykres 7 przedstawia rozkład procentowy odpowiedzi na pytanie o trudności podczas załatwiania spraw w dziekanacie.

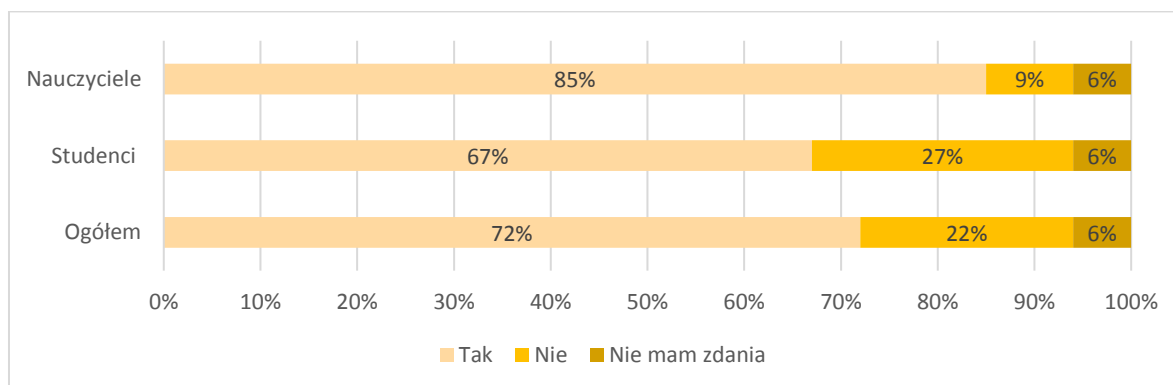
Wykres 7 Czy w ciągu ostatniego roku akademickiego napotkano trudności podczas załatwiania spraw w dziekanacie?



Pozytywnie ocenianym aspektem jest **jakość informacji przekazywanych przez pracowników dziekanatu**. Pozytywnie ten aspekt ocenia 72% badanych. Wśród nauczycieli odsetek ten wyniósł aż 85%. Natomiast wśród studentów odsetek osób zadowolonych z uzyskanych informacji jest niższy niż ogół badanych i wyniósł 67%.

Odsetek osób niezadowolonych z rzetelności i aktualności przekazywanych treści wynosi 22%. Co jedenasty badany nauczyciel (9%) i co czwarty badany student (27%) uznał iż uzyskane informacje w dziekanacie są nierzetelne. Wyniki oceny z czterech ostatnich lat zawiera Wykres 8.

Wykres 8 Czy informacje otrzymane od pracowników dziekanatów są aktualne i rzetelne?



Ocena form kontaktu z Dziekanatem oraz kierownictwem Wydziałów.

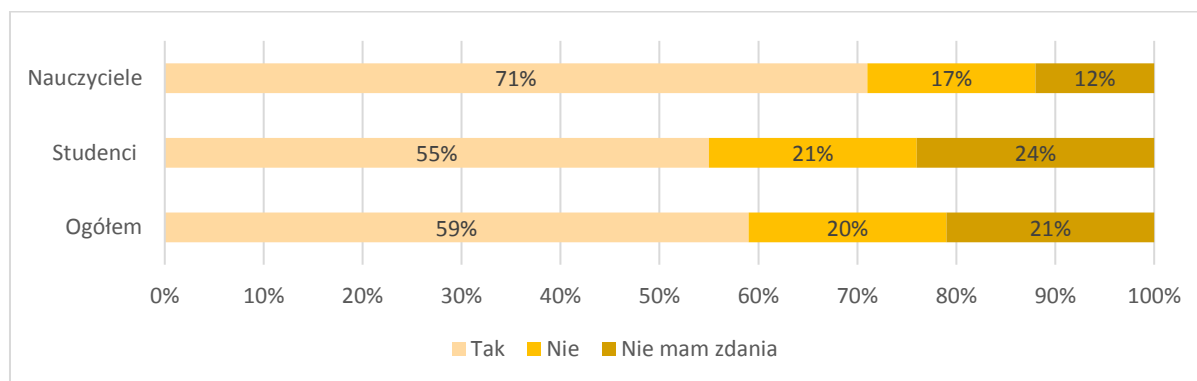
Czynnikiem, który w dużym stopniu umożliwia usprawnienie administracyjnej obsługi procesu dydaktycznego jest dostępna infrastruktura informatyczna. Należy wykorzystywać stwarzane przez istniejący system możliwości w sposób najbardziej efektywny. Narzędziem, które może się do tego przyczynić jest strona internetowa dziekanatu, która umożliwia dostęp do informacji i możliwość załatwienia znacznej części formalności bez konieczności osobistej wizyty w Dziekanacie.

Aspektem, który wpływa na sprawność komunikacji z dziekanatem jest **ocena informacji dostępnych na stronach internetowych dziekanatów**.

Ponad połowa badanych (59%) uważa iż informacje zamieszczane na stronie www dziekanatu są wystarczające. Podobnie uważa ogół studentów UM, gdzie prawie dla co drugiego badany (55%) zamieszczane informacje są wystarczające. Największy odsetek osób zadowolonych z umieszczanych informacji stanowią nauczyciele (71%). Odsetek badanych osób na poziomie ogólnym jak również wśród nauczycieli i studentów niezadowolonych z zamieszczanych informacji oscyluje wokół 20%.

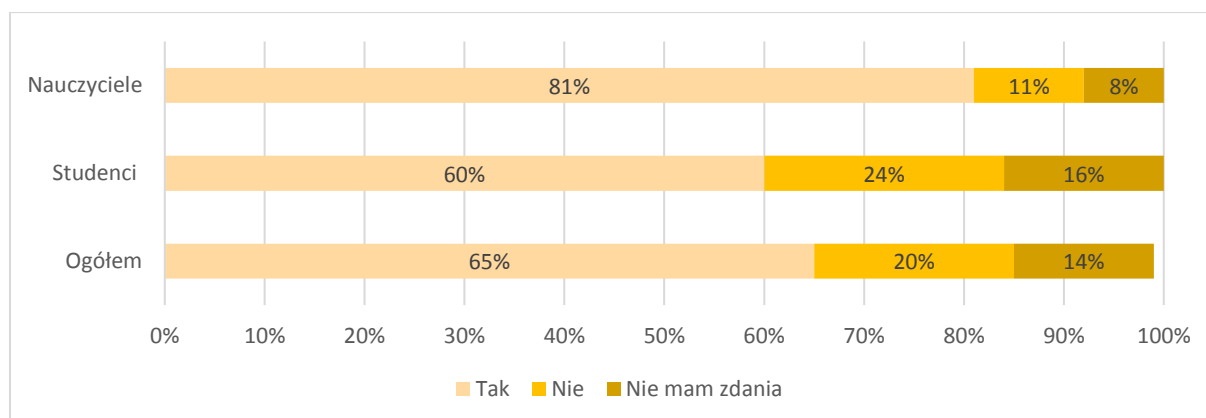
Wydaje się zatem, że potrzebne jest położenie większego nacisku na doskonalenie funkcjonalności i przejrzystości strony, oraz zadbanie, aby zawierała wszystkie kluczowe i aktualne informacje. Informacje tam zawarte muszą także zachęcać respondentów do częstszego korzystania ze strony dziekanatu, gdyż prawie co piąta osoba (21%) ogółu, co czwarty badany wśród studentów i co ósmy badany wśród nauczycieli zaznaczył opcję „nie mam zdania”, co może świadczyć o niezbyt częstym wyborze tej formy kontaktu z dziekanatem. Wyniki oceny z przedstawia Wykres 9.

Wykres 9 Czy informacje umieszczane na stronach internetowych dziekanatów są dla wystarczające?



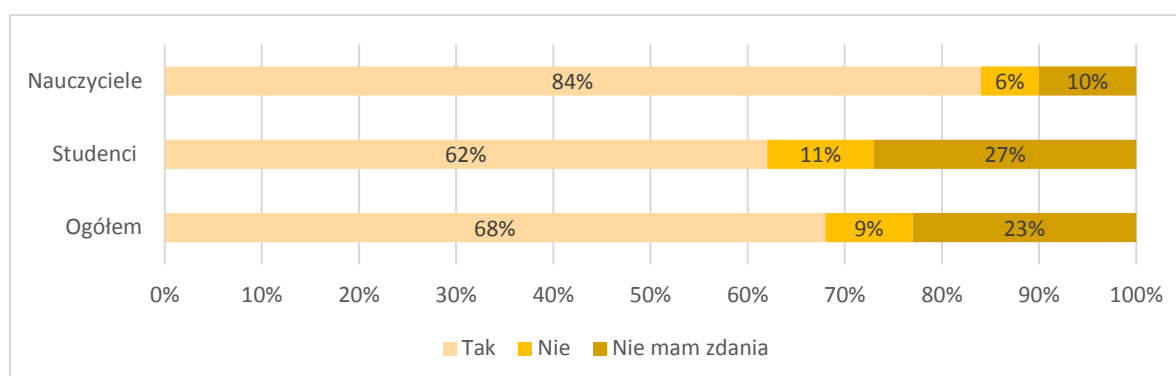
Prawie 70% osób biorących udział w badaniu na poziomie ogólnym w roku akademickim 2020/2021, pozytywnie ocenia **kontakt drogą telefoniczną** z pracownikami dziekanatów. Co piąta badana osoba uznaje informacje uzyskane drogą telefoniczną za nierzetelne. Bardzo pozytywnie ten aspekt ocenili nauczyciele. Ponad 80% uważa, że łatwo nawiązać kontakt z dziekanatem drogą telefoniczną. Wśród studentów odsetek ten wyniósł 60%. Wśród studentów co czwarta osoba negatywnie ocenia tę formę kontaktu. Wśród nauczycieli odsetek osób niezadowolonych z kontaktu telefonicznego z pracownikami dziekanatu wyniósł 11%. Wykres 10 przedstawia ocenę kontaktu z dziekanatem drogą telefoniczną.

Wykres 10 Czy łatwo nawiązać kontakt z dziekanatem drogą telefoniczną?



Odsetek osób na poziomie ogólnym pozytywnie oceniających formę kontaktu drogą mailową wyniósł prawie 70%. Wśród studentów 60% badanych ocenia pozytywnie ten aspekt. Wśród nauczycieli ponad 80% pozytywnie ocenia kontakt z dziekanatem drogą mailową. Odsetek osób negatywnie oceniających tę formę kontaktu jest niewielki. Na poziomie ogólnym odsetek wyniósł 9%, wśród nauczycieli – 6%, natomiast wśród studentów -11%. Wykres 11 prezentuje dane.

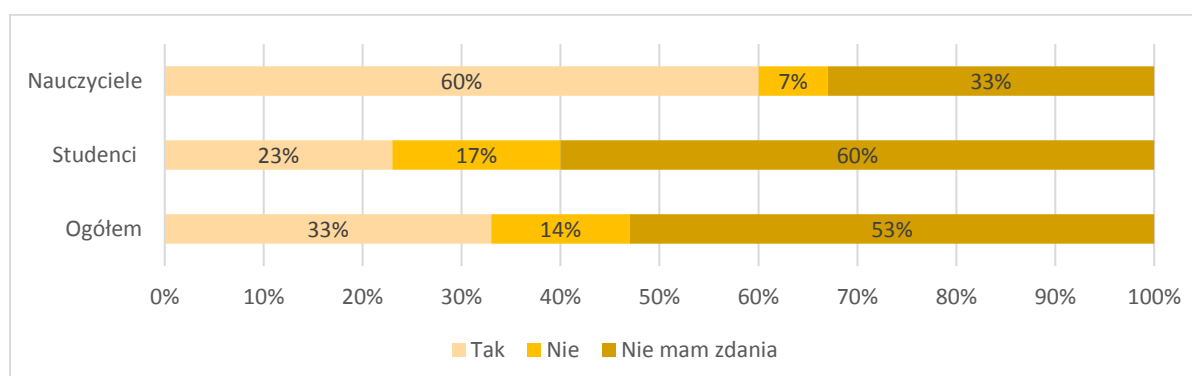
Wykres 11 Czy łatwo nawiązać kontakt z dziekanatem drogą mailową?



Na poziomie ogólnym 33% badanych pozytywnie ocenia **łatwość umówienia się na spotkanie z Dziekanem lub Prodziekanami Wydziału**. Wśród nauczycieli odsetek ten wyniósł aż 60%. Wśród studentów – 23%.

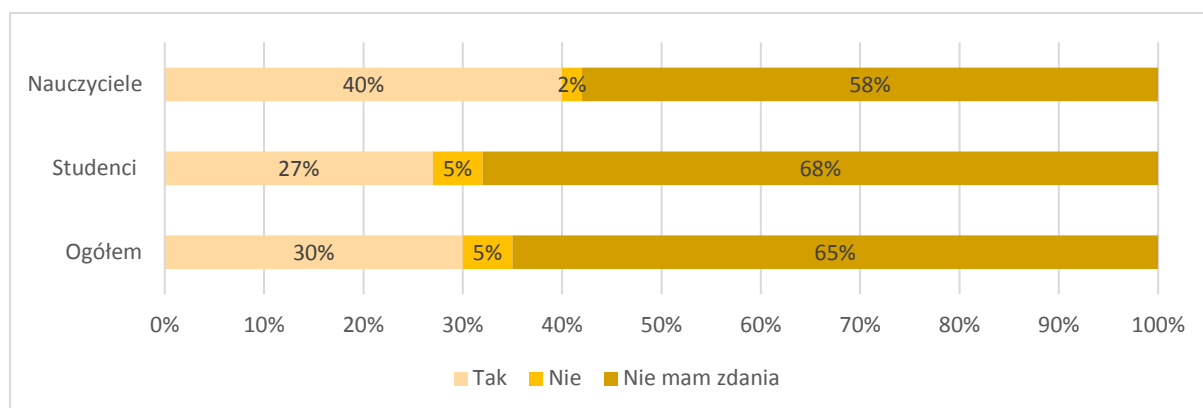
Ponad 50% respondentów wybrało odpowiedź „nie mam zdania”. Wśród nauczycieli odsetek wyniósł 33% a wśród studentów aż 60%. Można więc założyć, że nie mieli doświadczenia w tym zakresie w związku z czym nie mogli wyrazić opinii. Wśród nauczycieli jedynie 7% oceniło ten aspekt negatywnie, a wśród studentów – 17%. Odsetek osób, w opinii których trudno umówić się drogą telefoniczną na spotkanie z Dziekanami lub Prodziekanami wyniósł 14%. Wykres 12 przedstawia ocenę kontaktu z dziekanatem drogą telefoniczną.

Wykres 12 Czy łatwo jest się umówić na spotkanie z Dziekanem i Prodziekanami Wydziału?



Na pytanie o dostępność Dziekanów/Prodziekanów w wyznaczonych godzinach konsultacji ogółem 30% oceniło ten aspekt pozytywnie. Wśród studentów odsetek był niższy i wyniósł 27%, natomiast wśród nauczycieli - 40%. Zdecydowana większość badanych zarówno na poziomie ogólnym jak dla nauczycieli czy studentów udzieliła odpowiedzi „nie mam zdania”. Odsetek odpowiedzi zamyka się w przedziale od 58 do 68 % . Można przypuszczać iż nie korzystano z tej formy spotkań z władzami Wydziałów. Wykres 13 przedstawia opisane dane.

Wykres 13 Czy Dziekani/Prodziekani są dostępni dla studentów w wyznaczonych godzinach konsultacji?



W dalszej części raportu analizowana jest jakość obsługi administracyjnej nauczycieli i studentów na poziomie poszczególnych Wydziałów UM w Lublinie. Taka szczegółowa analiza umożliwia poznanie specyfiki oraz charakterystycznych problemów występujących na każdym z nich oraz ułatwi zaplanowanie ewentualnych działań naprawczych, mających na celu ciągłe doskonalenie procesu kształcenia na naszej Uczelni.

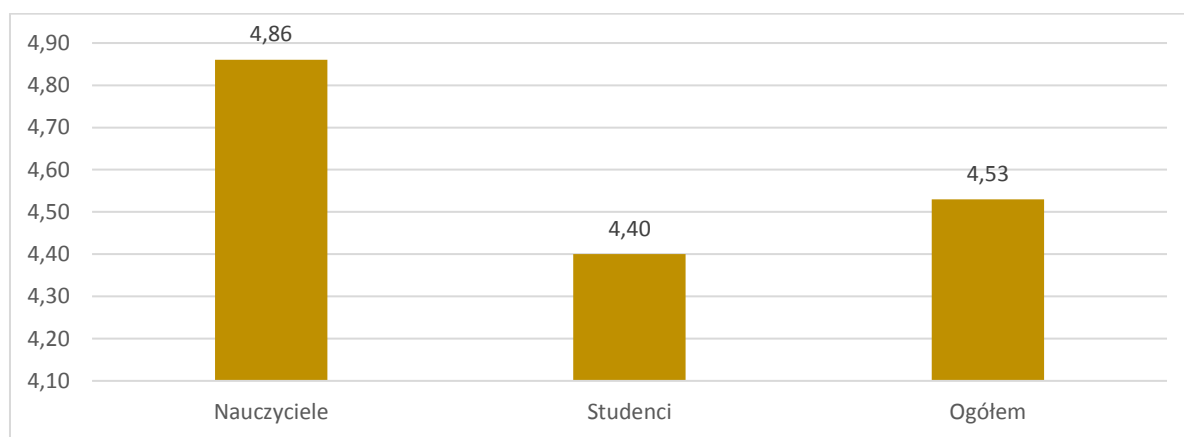
Wydział Lekarsko - Dentystyczny

Liczba respondentów biorących udział w badaniu z Wydziału Lekarsko – Dentystycznego wyniosła 49 osób, w tym liczba nauczycieli wyniosła 14 (29%), natomiast liczba studentów – 35 (71%).

Jakość obsługi dziekanatowej na tym Wydziale na poziomie ogólnym respondenci ocenili jako dobrą. Średnia ocena wyniosła 4,53. Zdecydowanie lepiej ten aspekt oceniają nauczyciele. Średnia ocena wyniosła 4,86. Studenci jakość obsługi ocenili na poziomie 4,40 – niżej od ogółu respondentów o 0,43 pkt.

Analizując wyniki badania, na poziomie ogólnym wysokość średniej oceny uzależniona jest od rzetelność otrzymywanych informacji od pracowników dziekanatu oraz rzetelności i aktualności informacji zamieszczanych na stronie www. Wśród badanych studentów wpływ na średnią ocenę jakości kształcenia miał jeszcze aspekt związany z łatwością umówienia się z władzami Wydziału. Dane dotyczące rozkładu średniej oceny prezentuje wykres 14.

Wykres 14 Rozkład średnich ocen oceny jakości obsługi na Wydziale Lekarsko – Dentystycznym.



Ocena funkcjonowania dziekanatu.

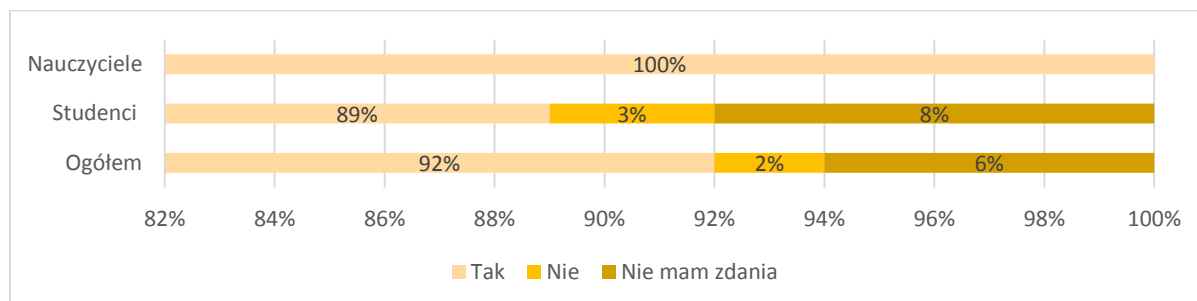
Studenci Wydziału Lekarsko – Dentystycznego oceniali funkcjonowanie dziekanatu w oparciu o 10 pytań:

- 1) Czy w godzinach pracy dziekanatu może Pani/Pan załatwić bieżące sprawy?
- 2) Czy informacje otrzymywane od pracowników dziekanatu są wg Pani/Pana aktualne i rzetelne?
- 3) Czy w ciągu ostatniego roku akademickiego napotkał(a) Pani/Pan trudności podczas załatwiania spraw w dziekanacie?
- 4) Czy według Pani/Pana łatwo umówić się na spotkanie z Dziekanem lub Prodziekanami Wydziału?
- 5) Czy Dziekani/Prodziekani są dostępni dla studentów w wyznaczonych godzinach konsultacji?
- 6) Czy informacje zamieszczane na stronie internetowej dziekanatu są wg Pani/Pana aktualne i rzetelne?
- 7) Czy łatwo nawiązać kontakt z dziekanatem drogą mailową?

- 8) Czy łatwo nawiązać kontakt z dziekanatem drogą telefoniczną?
- 9) W skali 1-5, gdzie 1 to ocena najniższa, a 5 najwyższa, jak oceniałaby/oceniliby Pani/Pan pracę dziekanatu?
- 10) Co Pani/Pana zdaniem powinno zostać zmienione w dziekanacie aby zapewnić lepszą obsługę?

Respondenci Wydziału Lekarsko – Dentystycznego w roku akademickim 2020/2021 w ponad 90% przypadków oceniali pozytywnie **godziny pracy dziekanatu**. W przypadku studentów odsetek osób pozytywnie oceniających ten aspekt wyniósł 89% a wśród nauczycieli odsetek osób zadowolonych z godzin pracy dziekanatu wyniósł 100%. Odsetek osób, którym rozkład godzin pracy dziekanatu uniemożliwia załatwienia wszystkich spraw był niewielki i wśród studentów wyniósł on jedynie 3%. Wykres 15 przedstawia rozkład procentowy odpowiedzi dotyczących godzin pracy dziekanatu Wydziału Lekarsko – Dentystycznego.

Wykres 15 Czy w godzinach pracy dziekanatu można załatwić bieżące sprawy.

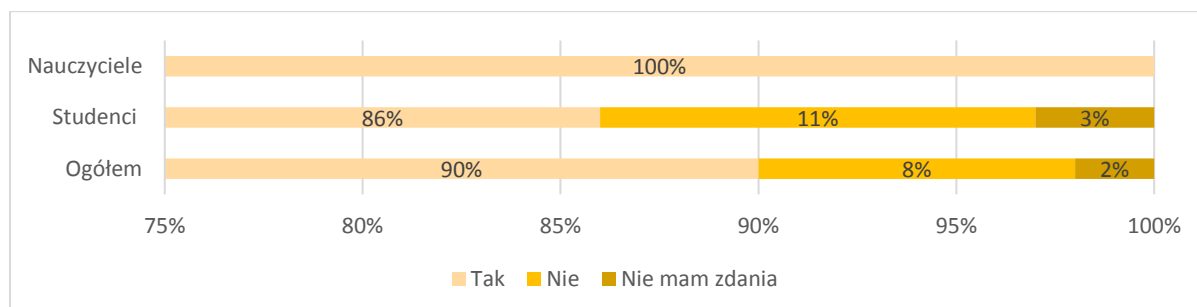


Rzetelność informacji otrzymywanych od pracowników dziekanatu pozytywnie oceniło 90% ogółu badanych. Odsetek nauczycieli pozytywnie oceniających ten aspekt wyniósł 100%, a studentów – 86%. Na poziomie ogólnym jedynie 8% badanych wskazało na nierzetelność otrzymanych informacji. Wśród studentów odsetek ten wyniósł zaledwie 11%.

Wśród badanych studentów aspekt ten w szczegółowej analizie znacząco wpływa na średnią ocenę jakości obsługi. W związku z wysokim odsetkiem studentów pozytywnie oceniających rzetelność otrzymywanych informacji od pracowników należałoby nadal dbać o tak wysoki standard jakości obsługi respondentów.

Wykres 16 przedstawia rozkład procentowy ocen dotyczących aktualności i rzetelności informacji przekazywanych przez pracowników dziekanatu Wydziału Lekarsko – Dentystycznego.

Wykres 16 Aktualność i rzetelność przekazywanych informacji przez pracowników dziekanatu.

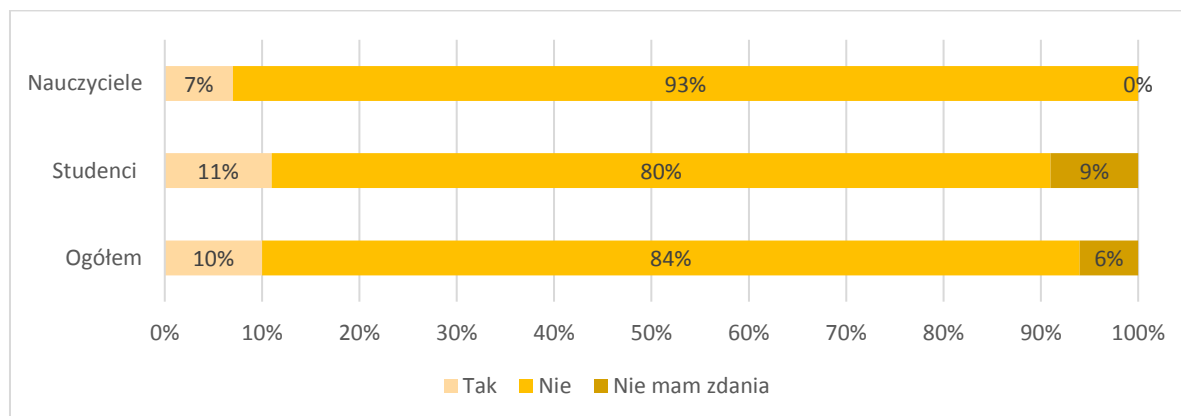


Trudności podczas załatwiania spraw w dziekanacie w roku akademickim 2020/2021 napotkało 10% badanych – w tym wśród studentów odsetek ten stanowił 11% a wśród nauczycieli –

7%. Aspekt ten w szczegółowej analizie jest kolejnym, obok aspektu dotyczącego rzetelnego przekazywania informacji, który znacząco wpływa na średnią ocenę jakości obsługi. W związku z wysokim odsetkiem osób pozytywnie oceniających możliwość sprawnego załatwienia spraw w dziekanacie należałoby nadal dbać o tak wysoki standard jakości obsługi respondentów.

Wykres 17 przedstawia rozkład procentowy ocen dotyczących trudności podczas załatwiania spraw w dziekanacie.

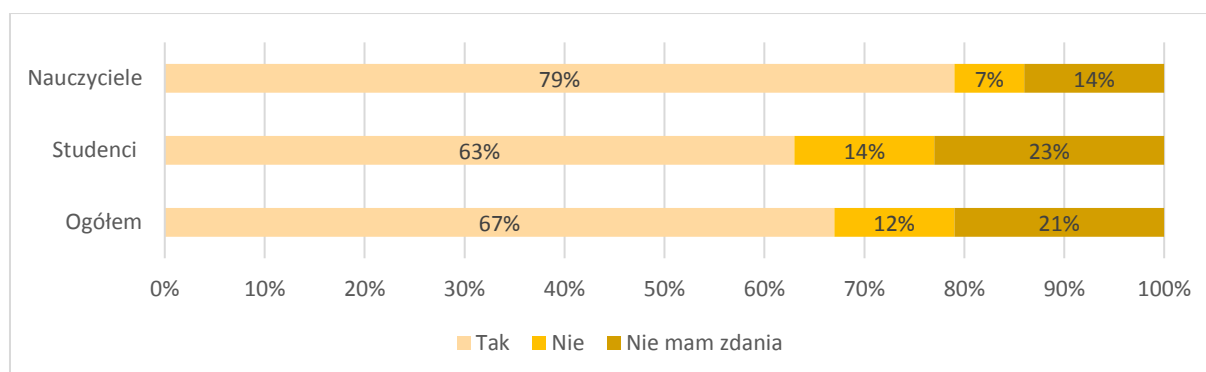
Wykres 17 Czy w ciągu ostatniego roku akademickiego napotkano na trudności podczas załatwiania spraw w dziekanacie?



Dość duży odsetek ogółu respondentów uważa, iż **informacje dostępne na stronie internetowej są wystarczające** (67%). Jedynie 12% badanych uważa, że informacje zawarte na stronie www dziekanatu są niewystarczające. Zdecydowanie wyższy odsetek nauczycieli pozytywnie ocenia ten aspekt. Ponad 70% badanych nauczycieli uważa dostępne informacje za aktualne i rzetelne. Wśród badanych studentów odsetek ten wyniósł ponad 60%.

Rzetelność informacji zamieszczanych na stronie www ma istotny wpływ na wynik średniej oceny jakości obsługi w przypadku studentów. W związku z wysokim zadowoleniem respondentów z tej formy pozyskiwania informacji należałoby nadal dbać o tak wysoką jakość zamieszczanych informacji na stronie www dziekanatu. Wykres 18 przedstawia rozkład odpowiedzi na pytanie o jakość informacji na stronie dziekanatu

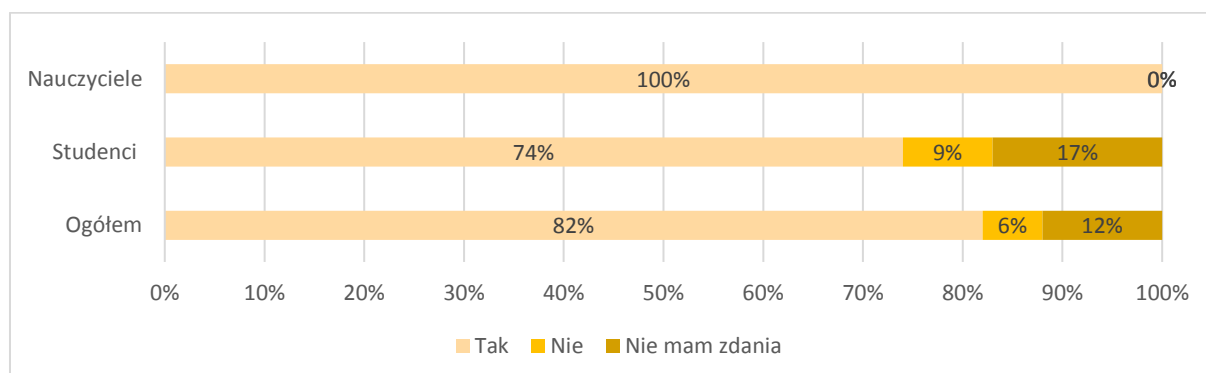
Wykres 18 Czy informacje zamieszczone na stronie internetowej dziekanatu są dla Ciebie wystarczające?



Ponad 80% respondentów na poziomie ogólnym **rzetelność informacji udzielanych drogą telefoniczną** oceniła pozytywnie. Natomiast odsetek osób niezadowolonych na poziomie ogólnym wyniósł jedynie 6%. Wśród studentów odsetek osób negatywnie oceniających tę formę kontaktu z Dziekanatem wyniósł 9%.

Wykres 19 przedstawia rozkład procentowy ocen dotyczących rzetelności przekazywania informacji drogą telefoniczną

Wykres 19 Czy informacje uzyskane od pracowników dziekanatu drogą telefoniczną są Twoim zdaniem rzetelne?

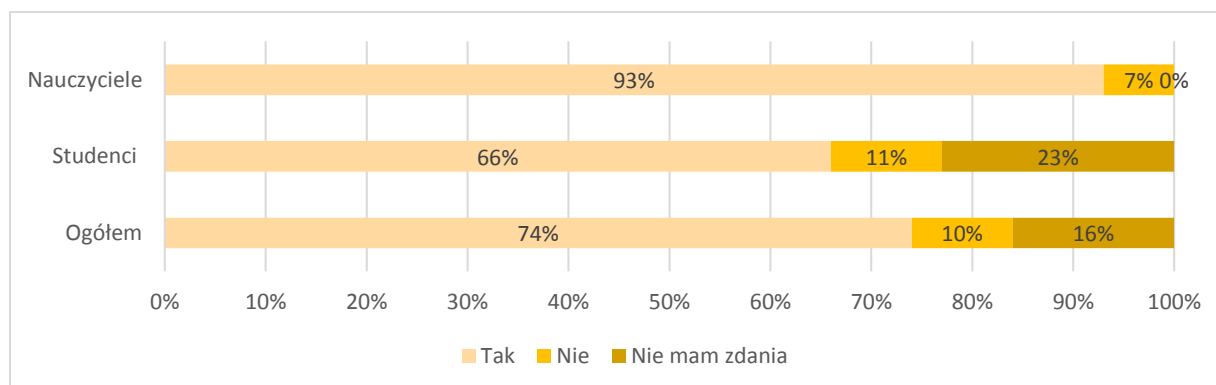


Aspekt dotyczący rzetelności informacji **otrzymywanych drogą mailową** na poziomie ogólnym pozytywnie oceniło 74%. Wśród nauczycieli odsetek ten wyniósł 93%. Wśród studentów ponad 60% ten aspekt oceniło pozytywnie. Cieszyć może niski odsetek osób negatywnie oceniających tę formę kontaktu. Średnio osób niezadowolonych z informacji uzyskiwanych drogą mailową było 10%.

Informacje otrzymywane drogą mailową również w sposób istotny wpływają na jakość oceny pracy dziekanatu w przypadku badanych nauczycieli akademickich. W związku z tak wysokimi ocenami tej formy kontaktu, należałoby dbać o utrzymanie standardu na tym poziomie.

Wykres 20 prezentuje rozkład procentowy ocen dotyczących rzetelności przekazywania informacji drogą mailową.

Wykres 20 Czy informacje uzyskane od pracowników dziekanatu drogą mailową są Twoim zdaniem rzetelne?

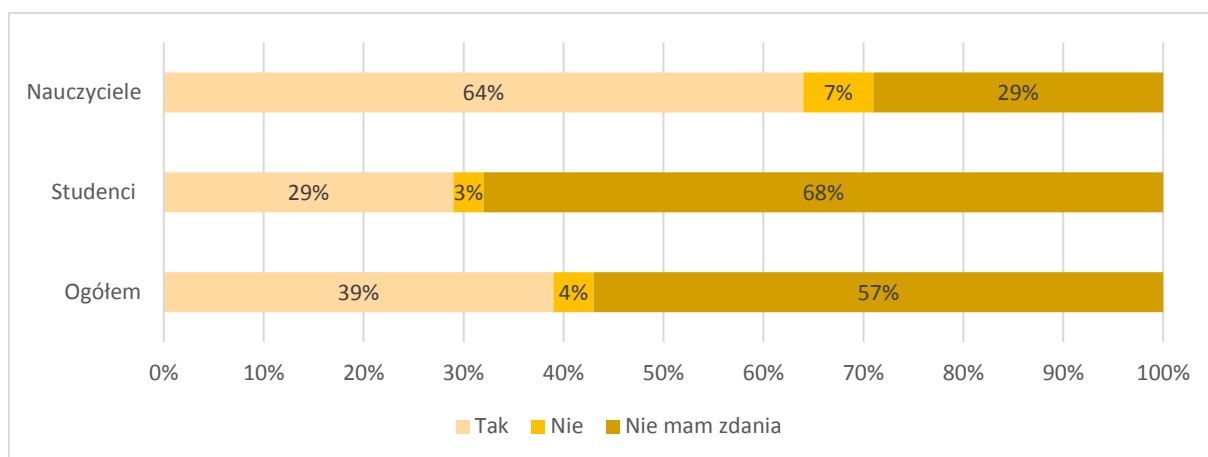


Na spotkanie z Dziekanem trudno jest umówić się zdaniem 39% ogółu badanych, a 57% osób nie posiada zdania na temat łatwości umówienia się na spotkanie z władzami Wydziału.

Wśród badanych nauczycieli 29%, a wśród badanych studentów 68% wskazało odpowiedź „nie mam zdania”. Świadczyć to może o tym, że nie korzystają oni zbyt często z tej formy kontaktu. Pozytywnie ten aspekt oceniło 64% nauczycieli i 29% studentów.

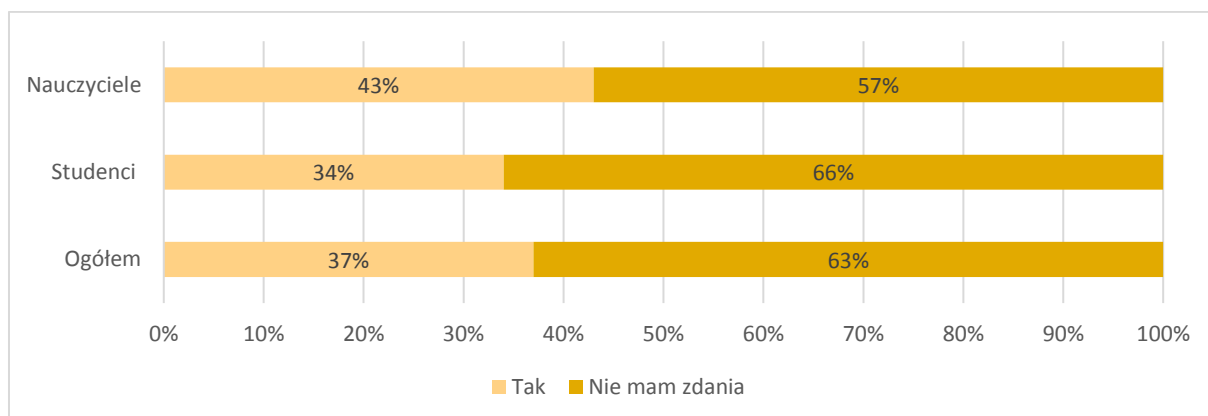
Wykres 21 przedstawia rozkład procentowy ocen dotyczących dostępności władz Wydziału

Wykres 21 Czy według Ciebie łatwo umówić się na spotkanie z Dziekanem i Prodziekanami Wydziału?



Na pytanie czy Władze Wydziału **dostępne są dla studentów w trakcie wyznaczonych godzin konsultacji**, około 40% respondentów oceniała ten aspekt pozytywnie. Odsetek badanych, którzy udzielił odpowiedzi „nie mam zdania” wyniósł 63% co może wskazywać, że nie korzystali z tej formy spotkania z Władzami Wydziału. Dane przedstawia wykres 22.

Wykres 22 Czy Dziekani/Prodziekani są dostępni dla studentów w wyznaczonych godzinach konsultacji?



Analizując wyniki oceny obsługi studentów w roku akademickim 2020/2021, zanotowano:

- Respondenci pozytywnie oceniają jakość obsługi dziekanatowej. Znacząco na ocenę wpływają godziny pracy dziekanatu jak również przekazywane informacje zarówno przez pracowników dziekanatu jak i te, które respondenci uzyskują drogą mailową czy też telefoniczną.
- Pozytywna ocena aspektu dotyczącego sprawnego załatwiania spraw w dziekanacie.
- Badani studenci wskazali iż trudno jest umówić się na spotkanie z władzami Wydziału. Należałoby usprawnić ten proces w celu zachowania wysokiego standardu obsługi.

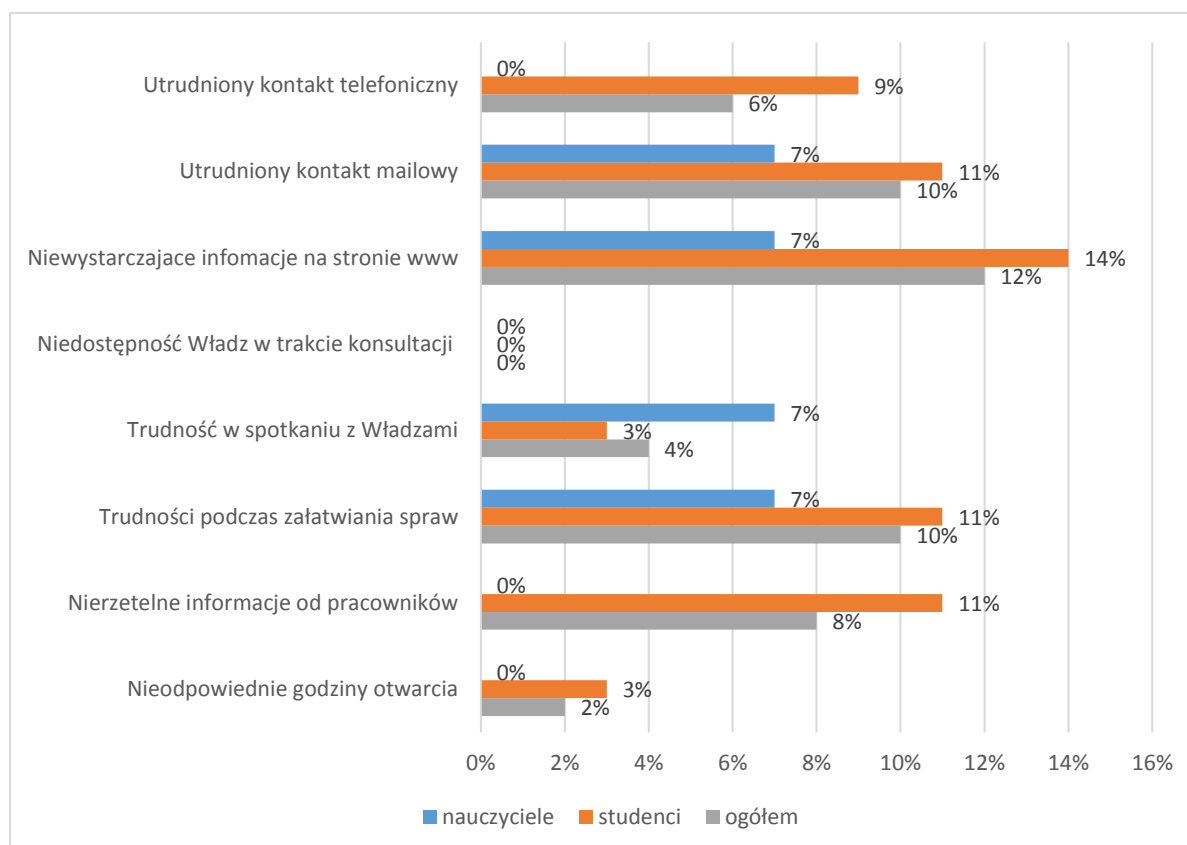
Najwyższy odsetek osób niezadowolonych funkcjonowania jakości obsługi dziekanatu dotyczy niewystarczających informacji umieszczonych na stronie www – odsetek osób niezadowolonych wyniósł 12% . Wśród badanych studentów odsetek niezadowolenia wyniósł 14%. Wśród nauczycieli – 7%.

Najniższy odsetek niezadowolonych respondentów na poziomie ogólnym z obsługi dziekanatowej dotyczył godzin otwarcia dziekanatu (2%) i trudności w spotkaniu z władzami Wydziału (4%).

Wśród studentów wskaźnik niezadowolonych z jakości obsługi dziekanatowej był wysoki w przypadku załatwienia spraw bieżących w dziekanacie (11%) oraz przy otrzymywaniu informacji, które w opinii respondentów nie były rzetelne (11%).

Wykres 23 przedstawia ocenę niezadowolonych respondentów z funkcjonowania dziekanatu Wydziału Farmaceutycznego.

Wykres 23 Odsetek osób niezadowolonych z jakości obsługi dziekanatowej na Wydziale Lekarsko – Dentystycznym.



Ranking dziekanatów Uniwersytetu Medycznego w Lublinie

W ogólnym podsumowaniu, w oparciu o opinie studentów stworzono ranking dziekanatów Uniwersytetu Medycznego w Lublinie. W ankiecie oceniającej jakość pracy dziekanatów zadawano studentom 8 pytań, dotyczących różnych aspektów ich funkcjonowania. **Na podstawie odsetka osób deklarujących niezadowolenie pod względem którego z aspektów utworzono uogólniony wskaźnik niezadowolonych studentów z obsługi w dziekanacie, będący średnią arytmetyczną odsetka niezadowolonych z każdego z badanych aspektów funkcjonowania dziekanatów.**

W roku 2020/2021 najlepiej ocenianymi dziekanatami zostały Dziekanat Międzywydziałowego Centrum Dydaktycznego. Pamiętać należy jednak o niskiej frekwencji, która wyniosła niecałe 2% i Dziekanat Wydziału Lekarsko – Dentystycznego.

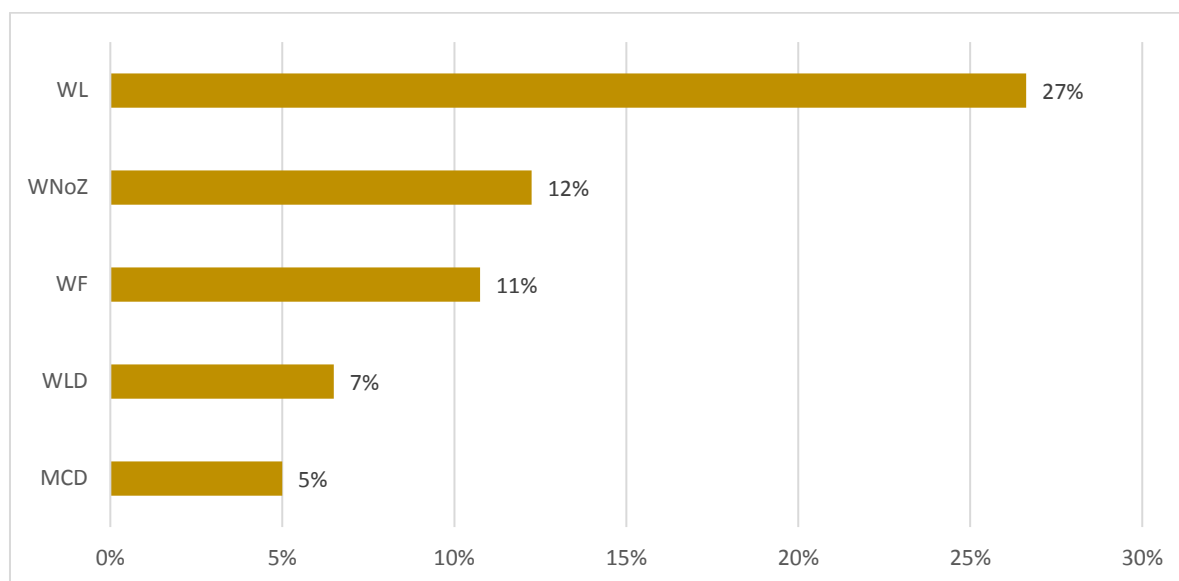
Różnica między kolejnymi miejscami na podium była niewielka. Na trzecim miejscu znalazł się Dziekanat Wydziału Farmaceutycznego, następnie Dziekanat Wydziału Nauk o Zdrowiu. Najwyższy

wskaźnik niezadowolenia z jakości obsługi nauczycieli i studentów przez pracowników odnotowano dla Dziekanatu Wydziału Lekarskiego.

Wskaźnik niezadowolenia studentów z obsługi w dziekanacie na poszczególnych wydziałach wynosił: *Wydział Lekarski* – niezadowolenie na poziomie **27%**; *Wydział Nauk o Zdrowiu* – niezadowolenie na poziomie **12%**; *Wydział Farmaceutyczny* – niezadowolenie na poziomie **11%**; *Wydział Lekarsko-Dentystyczny* – niezadowolenie na poziomie **7%**; *Międzywydziałowe Centrum Dydaktyczne* – niezadowolenie na poziomie **5%**.

Wykres 39 przedstawia Ranking Dziekanatów poszczególnych Wydziałów UM w Lublinie w podziale na respondentów biorących udział w badaniu w roku akademickim 2020/2021.

Wykres 24 Ranking Dziekanatów poszczególnych Wydziałów UM w Lublinie



Podsumowanie

- ⇒ Ocena obsługi administracyjnej na Wydziale Lekarskim UM w Lublinie w roku 2020/2021 wypadła najniżej. Średnia ocena ogólna wyniosła 3,40. Studenci jakość obsługi
- ⇒ Studenci Wydziału Lekarskiego w roku akademickim 2020/2021 w 54% przypadków oceniali negatywnie załatwienie bieżących spraw w Dziekanacie.
- ⇒ Jakość informacji zawartych na stronach dziekanatu spotyka się z niezadowoleniem 25% badanych studentów i 32% badanych nauczycieli. Należy, więc zadbać o odpowiedni zakres oraz aktualność informacji na stronie internetowej dziekanatu;
- ⇒ Informacje uzyskane od pracowników dziekanatów nie są aktualne i rzetelne według 40% studentów i 23% nauczycieli Wydziału Lekarskiego.
- ⇒ Należy zadbać także o informacje przekazywane drogą telefoniczną; dla 35% badanych studentów i 23% badanych nauczycieli nie są one rzetelne;
- ⇒ Należy zadbać o wyższą jakość obsługi studentów w Dziekanacie Wydziału Lekarskiego.

Aneks

WYKRES 1 OGÓLNY UDZIAŁ STUDENTÓW I NAUCZYCIELI AKADEMICKICH W BADANIU 2021.....	6
WYKRES 2 PROCENTOWY UDZIAŁ RESPONDENTÓW W BADANIU W PODZIALE NA WYDZIAŁY.	7
WYKRES 3 PROCENTOWY UDZIAŁ NAUCZYCIELI I STUDENTÓW W PODZIALE NA WYDZIAŁY UM.	7
WYKRES 4 ŚREDNIA OCENA JAKOŚCI OBSŁUGI DZIEKANATÓW.	8
WYKRES 5 ŚREDNIA OCENA JAKOŚCI OBSŁUGI NAUCZYCIELI I STUDENTÓW NA POZIOMIE OGÓLNYM I NA WYDZIAŁACH UM W LUBLINIE.	8
WYKRES 6 CZY GODZINY OTWARCIA DZIEKANATU UMOŻLIWIAJĄ ZAŁATWIENIE SPRAW?	9
WYKRES 7 CZY W CIĄGU OSTATNIEGO ROKU AKADEMICKIEGO NAPOTKANO TRUDNOŚCI PODCZAS ZAŁATWIANIA SPRAW W DZIEKANACIE?.....	10
WYKRES 8 CZY INFORMACJE OTRZYMANE OD PRACOWNIKÓW DZIEKANATÓW SĄ AKTUALNE I RZETELNE?	10
WYKRES 9 CZY INFORMACJE UMIESZCZANE NA STRONACH INTERNETOWYCH DZIEKANATÓW SĄ DLA WYSTARCZAJĄCE?	11
WYKRES 10 CZY ŁATWO NAWIĄZAĆ KONTAKT Z DZIEKANATEM DROGĄ TELEFONICZNĄ?.....	11
WYKRES 11 CZY ŁATWO NAWIĄZAĆ KONTAKT Z DZIEKANATEM DROGĄ MAILOWĄ?.....	12
WYKRES 12 CZY ŁATWO JEST SIĘ UMÓWIĆ NA SPOTKANIE Z DZIEKANEM I PRODZIEKANAMI WYDZIAŁU?.....	12
WYKRES 13 CZY DZIEKANI/PRODZIEKANI SĄ DOSTĘPNI DLA STUDENTÓW W WYZNACZONYCH GODZINACH KONSULTACJI?.....	13
WYKRES 14 ROZKŁAD ŚREDNICH OCEN OCENY JAKOŚCI OBSŁUGI NA WYDZIALE LEKARSKO – DENTYSTYCZNYM.	14
WYKRES 15 CZY W GODZINACH PRACY DZIEKANATU MOŻNA ZAŁATWIĆ BIEŻĄCE SPRAWY.	15
WYKRES 16 AKTUALNOŚĆ I RZETELNOŚĆ PRZEKAZYWANYCH INFORMACJI PRZEZ PRACOWNIKÓW DZIEKANATU.	15
WYKRES 17 CZY W CIĄGU OSTATNIEGO ROKU AKADEMICKIEGO NAPOTKANO NA TRUDNOŚCI PODCZAS ZAŁATWIANIA SPRAW W DZIEKANACIE?.....	16
WYKRES 18 CZY INFORMACJE ZAMIESZCZONE NA STRONIE INTERNETOWEJ DZIEKANATU SĄ DLA CIEBIE WYSTARCZAJĄCE?	16
WYKRES 19 CZY INFORMACJE UZYSKANE OD PRACOWNIKÓW DZIEKANATU DROGĄ TELEFONICZNĄ SĄ TWOIM ZDANIEM RZETELNE? ..	17
WYKRES 20 CZY INFORMACJE UZYSKANE OD PRACOWNIKÓW DZIEKANATU DROGĄ MAILOWĄ SĄ ZDANIEM RZETELNE?	17
WYKRES 21 CZY WEDŁUG CIEBIE ŁATWO UMÓWIĆ SIĘ NA SPOTKANIE Z DZIEKANEM I PRODZIEKANAMI WYDZIAŁU?	18
WYKRES 22 CZY DZIEKANI/PRODZIEKANI SĄ DOSTĘPNI DLA STUDENTÓW W WYZNACZONYCH GODZINACH KONSULTACJI?.....	18
WYKRES 23 ODSETEK OSÓB NIEZADOWOLONYCH Z JAKOŚCI OBSŁUGI DZIEKANATOWEJ NA WYDZIALE LEKARSKO – DENTYSTYCZNYM.	19
WYKRES 24 RANKING DZIEKANATÓW POSZCZEGÓLNYCH WYDZIAŁÓW UM W LUBLINIE	20

Kwestionariusz ankiety

1. Czy godziny otwarcia dziekanatu umożliwiają Panu/i załatwienie spraw?

TAK	NIE	NIE MAM ZDANIA
-----	-----	----------------

2. Czy informacje otrzymane od pracowników dziekanatów są według Pana/i aktualne i rzetelne?

TAK	NIE	NIE MAM ZDANIA
-----	-----	----------------

3. Czy w ciągu ostatniego roku akademickiego napotkał Pan/i na trudności podczas załatwiania spraw w dziekanacie?

TAK	NIE	NIE MAM ZDANIA
-----	-----	----------------

4. Czy według Ciebie łatwo umówić się na spotkanie z Dziekanem i Prodziekanami Wydziału?

TAK	NIE	NIE MAM ZDANIA
-----	-----	----------------

5. Czy Dziekani/Prodziekani są dostępni dla studentów w wyznaczonych godzinach konsultacji?

TAK	NIE	NIE MAM ZDANIA
-----	-----	----------------

6. Czy informacje zamieszczone na stronie internetowej dziekanatu są dla Ciebie wystarczające?

TAK	NIE	NIE MAM ZDANIA
-----	-----	----------------

7. Czy łatwo nawiązać kontakt z dziekanatem drogą mailową?

TAK	NIE	NIE MAM ZDANIA
-----	-----	----------------

8. Czy łatwo nawiązać kontakt z dziekanatem drogą telefoniczną?

TAK	NIE	NIE MAM ZDANIA
-----	-----	----------------

9. W skali 1-5, gdzie 1 to ocena najniższa, a 5 najwyższa, jak oceniałaby/oceniłby Pani/Pan pracę dziekanatu?

10. Co Pani/Pana zdaniem powinno zostać zmienione w dziekanacie aby zapewnić lepszą obsługę?