

Dział Jakości Kształcenia UM w Lublinie - Biuro Oceny Jakości Kształcenia

Ocena jakości obsługi studentów

Rok akademicki 2012/2013



Lublin
2014-01-01
Styczeń 2014



Spis treści

1. Problematyka i metodologia badań	3
2. Charakterystyka badanej zbiorowości.....	3
3. Ogólna ocena pracy administracji na UM w Lublinie w roku 2012/2013	5
3.1 Ogólna ocena funkcjonowania dziekanatów	5
3.2. Ocena kanałów kontaktu z dziekanatem oraz kierownictwem Wydziałów.....	6
4. Wydział Farmacji z Oddziałem Analityki medycznej	7
5. I Wydział Lekarski z Oddziałem Stomatologicznym.....	9
6. II Wydział Lekarski z Oddziałem Anglojęzycznym.....	13
7. Wydział Pielęgniarstwa i Nauk o Zdrowiu	15
8. Ranking dziekanatów Uniwersytetu Medycznego w Lublinie	21
Aneks	22



Wstęp

Zgodnie z polityką jakości kształcenia realizowaną na Uniwersytecie Medycznym w Lublinie w roku akademickim 2012/2013 przeprowadzono kolejną edycję badania dotyczącego jakości procesu kształcenia na naszej Uczelni. Jednym z czynników wpływających na jakość kształcenia jest praca administracji bezpośrednio związanej z obsługą procesu dydaktycznego.

Niniejszy raport zawiera wyniki badań przeprowadzonych wśród ogółu studentów UM. Wyniki zostaną wykorzystane w doskonaleniu kształcenia i warunków studiowania na naszej Uczelni poprzez usprawnienie procesu obsługi administracyjnej studentów. Raport zawiera zestawienie zbiorcze wyników i wniosków dla całej Uczelni, zestawienie uwzględniające podział na dziekanaty poszczególnych Wydziałów, porównanie wyników ostatniej edycji badania z latami poprzednimi oraz ranking dziekanatów ułożony na podstawie wyników badania.

1. Problematyka i metodologia badań

Badanie zostało zrealizowane techniką ankiety papierowej. Miało ono charakter anonimowy i dobrowolny. Studenci otrzymali kwestionariusz, zawierający pytania, dotyczące siedmiu aspektów funkcjonowania dziekanatów. Wśród nich znalazły się:

1. Godziny oraz dni otwarcia dziekanatów
2. Aktualność i rzetelność informacji uzyskanych od pracowników dziekanatów
3. Trudności napotymane podczas wizyty w dziekanacie
4. Możliwość umówienia się na spotkanie z Dziekanem i Prodziekanami Wydziału
5. Jakość informacji umieszczanych na stronie internetowej
6. Jakość obsługi telefonicznej
7. Zaangażowanie i chęć niesienia pomocy przez pracowników dziekanatów

Ankiety były dostępne w dziekanatach w ciągu całego roku akademickiego, co dało studentom możliwość swobodnego uczestnictwa w badaniu. Wypełnione ankiety umieszczano w urnach, w celu zapewnienia anonimowości. Badanie było realizowane systematycznie od roku akademickiego 2010/2011, co umożliwia porównywanie zmian, jakie dokonują się w zakresie jakości obsługi studentów. Nie ma możliwości porównania wszystkich uwzględnionych w ostatniej edycji badania aspektów, gdyż kwestionariusz ankiety ulegał modyfikacjom, jednak dostępne informacje umożliwiają dostrzeżenie trendu zmian dokonujących się w zakresie funkcjonowania dziekanatów na UM w Lublinie.

2. Charakterystyka badanej zbiorowości

Badanie docelowo miało objąć wszystkich studentów naszej Uczelni niezależnie od formy, poziomu i kierunku kształcenia. Największą reprezentatywność próby badawczej udało się uzyskać dla kierunków *Ratownictwo Medyczne* oraz *Kosmetologia*. Niereprezentatywna była natomiast opinia dla kierunku *Elektrodiagnostyka*, gdyż w badaniu wzięła udział tylko jedna osoba. Ogółem przebadano niemal 12% studentów.



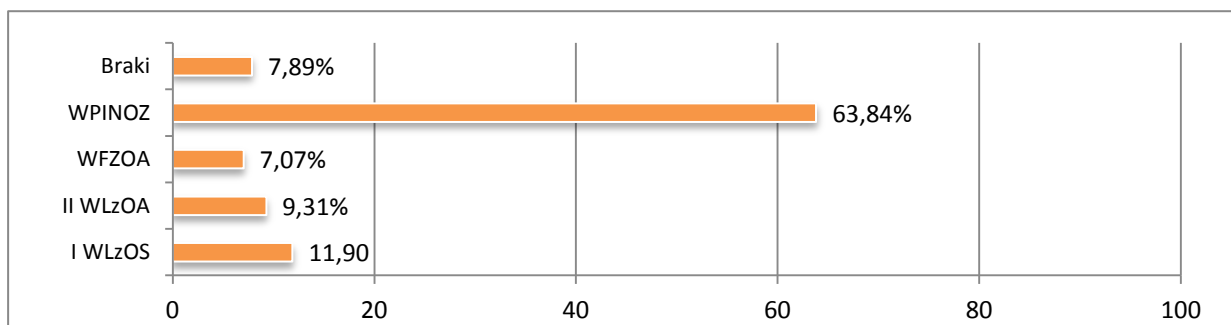
Ocena pracy administracji 2012/2013

Rysunek 1 Frekwencja w badaniu studentów poszczególnych kierunków studiów

kierunek	liczba studentów	liczba przebadanych	% przebadanych
Lekarski	2623	179	6,8
Lekarsko - Dentystyczny	647	46	7,1
Techniki Dentystyczny	52	17	32,7
Elektrodiagnostyka	20	1	5,0
Farmacja	875	40	4,6
Analityka Medyczna	189	20	10,6
Pielęgniarstwo	953	145	15,2
Położnictwo	371	90	24,3
Fizjoterapia	744	73	9,8
Zdrowie Publiczne	506	36	7,1
Ratownictwo medyczne	178	115	64,6
Kosmetologia	77	52	67,5
Dietetyka	77	31	40,3
ogółem	7312	845	11,6

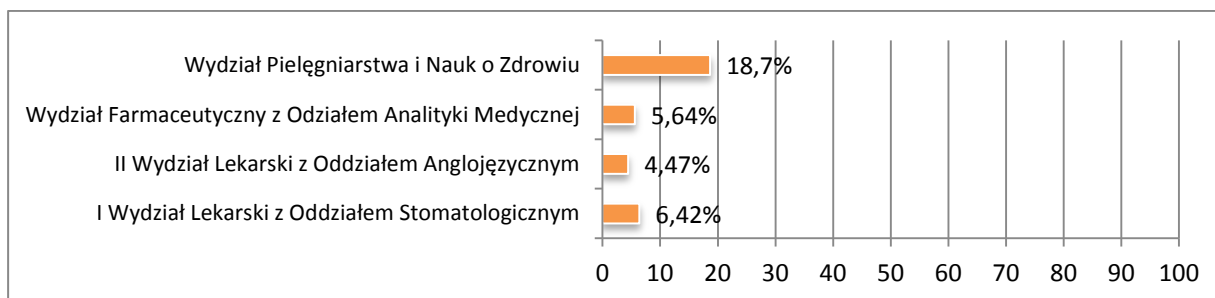
Ponad połowę respondentów stanowili studenci Wydziału Pielęgniarstwa i Nauk o Zdrowiu. Jest to istotny fakt zasługujący na odnotowanie, gdyż taka sprawność w realizacji badania nie powtórzyła się na innych Wydziałach. Można to uznać za jeden ze wskaźników sprawnego funkcjonowania tego dziekanatu. W przypadku blisko 8% badanych nie udało się ustalić tego, na jakim wydziale odbywają studia.

Rysunek 2 Udział studentów poszczególnych Wydziałów w próbie badawczej.



Pod względem odsetka osób, które wzięły udział w badaniu najwyższą frekwencja w miała miejsce wśród studentów Wydziału Pielęgniarstwa i Nauk o Zdrowiu, gdzie udział w badaniu wzięła niemal co piąta osoba. Frekwencja na pozostałych Wydziałach była niska i oscylowała w okolicach 5%. Należy zatem podjąć działania na rzecz poprawy frekwencji w badaniu, gdyż w większości są one mało reprezentatywne.

Rysunek 3 Odsetek ankietowanych studentów z poszczególnych Wydziałów



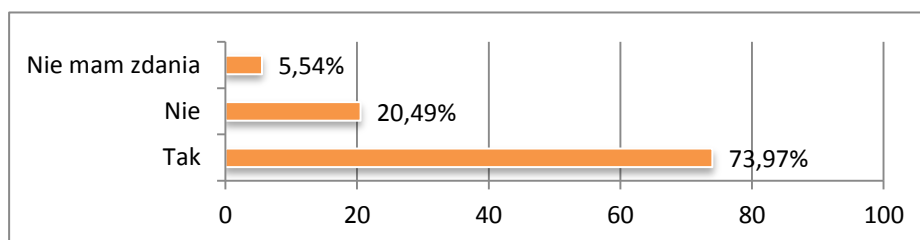
Ze względu na formę kształcenia w próbie dominują studenci studiów stacjonarnych 77%, natomiast studenci studiów niestacjonarnych stanowili 19%. Około 4% badanych nie wskazało formy studiów.

3. Ogólna ocena pracy administracji na UM w Lublinie w roku 2012/2013

3.1 Ogólna ocena funkcjonowania dziekanatów

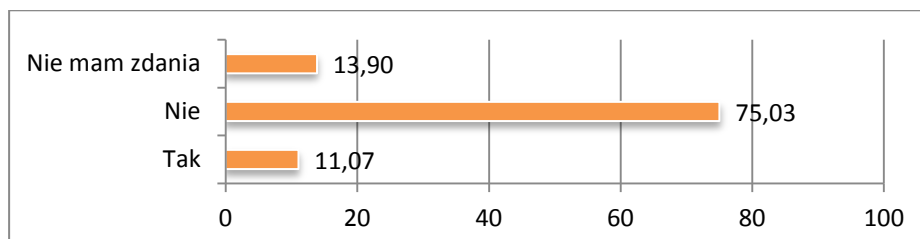
Jednym z ocenianych aspektów pracy dziekanatów była ich **dostępność dla studentów**. Dla zdecydowanej większości studentów naszej Uczelni dni i godziny pracy dziekanatów były odpowiednie. Jednak co piąta osoba uważała, że nie umożliwiają one załatwienia wszystkich spraw. Jest to istotny odsetek, dlatego warto rozważyć zmiany godzin pracy dziekanatu, bądź zmiany w rozkładzie zajęć dydaktycznych na poszczególnych kierunkach, tak by umożliwiała one załatwienie spraw administracyjnych. W dalszej części raportu przedstawiono szczegółowe informacje, na temat tego, które kierunki w największym stopniu i dlaczego mają największe problemy w korzystaniu z dziekanatów. Na rysunku 3. przedstawiono rozkład procentowy odpowiedzi na pytanie o dostępność dziekanatów dla studentów.

Rysunek 4 Czy dni i godziny otwarcia dziekanatów umożliwiają Ci załatwienie spraw?



Kolejnym ocenianym aspektem pracy dziekanatów były trudności napotykane **przez studentów podczas załatwiania spraw**. Według badań, co dziesiąta osoba deklarowała, że spotkała się z jakimś rodzajem trudnościami podczas wizyty w dziekanacie. Jednak zdecydowana większość takich trudności nie napotykała, co świadczy o dość sprawnym funkcjonowaniu dziekanatów na UM. Ponad 10% nie miało zdania na ten temat, co może wynikać z rzadkiego korzystania z dziekanatów. W dalszej części raportu znajdują się szczegółowe informacje na temat rodzaju napotykanych trudności oraz kierunków studiów, na których tego typu sytuacje mają miejsce najczęściej.

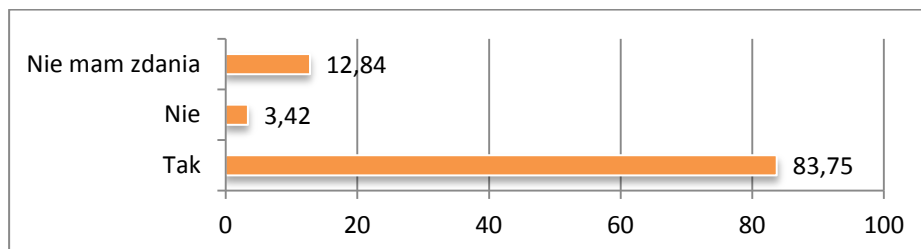
Rysunek 5 Czy napotykasz na trudności podczas załatwiania spraw w dziekanacie?



Ważnym aspektem sprawności obsługi studentów jest **zaangażowanie pracowników**, zwłaszcza w pierwszych latach studiów, gdyż procedury mogą wydawać się skomplikowane

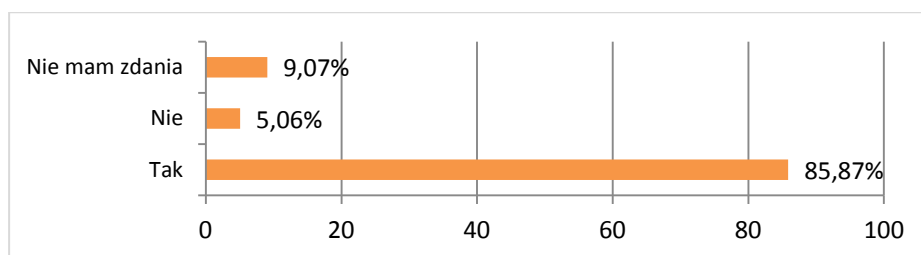
i wymagają przełożenia na prostszy i zrozumiały język. Studenci naszej Uczelni w zdecydowanej większości pozytywnie ocenili zaangażowanie pracowników dziekanatów. Jedynie około 3% uważało, że nie pomagają oni w załatwieniu spraw, a nieco ponad 10% nie miało na ten temat zdania. Natomiast ponad 80% badanych uważało, że pracownicy pomagają w załatwianiu ogółu formalności związanych z organizacją studiów i jest to wynik zadowalający.

Rysunek 6 Czy Pana zdaniem pracownicy dziekanatów pomagają w załatwianiu spraw?



Ważnym czynnikiem warunkującym jakość kształcenia, zależnym od pracy dziekanatów jest **jakość przekazywanych studentom informacji**. Informacje otrzymywane od pracowników były oceniane pozytywnie. Niemal 90% badanych uważało, że informacje otrzymywane od pracowników podczas wizyty w dziekanacie są rzetelne i aktualne, a opinię taką podzielali studenci wszystkich lat studiów. Jedynie 5% badanych miało w tym zakresie wątpliwości. W dalszej części raportu znajdują się informacje na temat przyczyn niezadowolenia pod tym względem na poszczególnych kierunkach studiów.

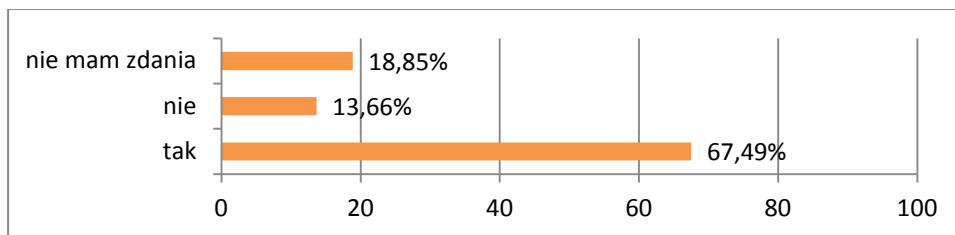
Rysunek 7 Czy informacje otrzymywane od pracowników dziekanatów są rzetelne i aktualne?



3.2. Ocena form kontaktu z dziekanatem oraz kierownictwem Wydziałów.

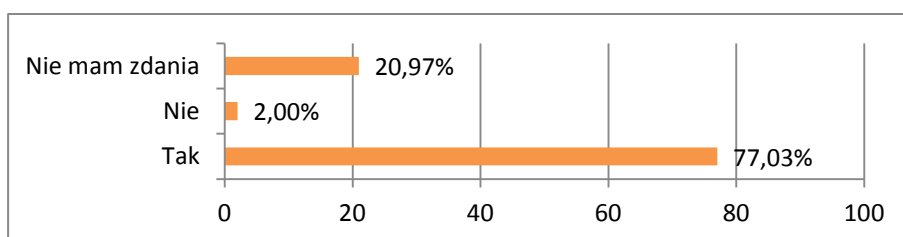
Czynnikiem, który w dużym stopniu umożliwia poprawę sprawności administracyjnej obsługi procesu dydaktycznego są **nowe technologie informatyczne**, dlatego należy wykorzystywać dostępne środki w możliwie najbardziej efektywny sposób. Sprawnie funkcjonująca strona internetowa dziekanatu może być narzędziem umożliwiającym załatwienie większości formalności bez osobistej wizyty w dziekanacie. Mimo, że zdecydowana większość studentów pozytywnie ocenia informacje dostępne na stronie dziekanatów, niemal 14% stwierdziło, że nie są one wystarczające i był to istotny odsetek. Duży odsetek badanych nie miał zdania w tej kwestii, co może świadczyć o rzadkim korzystaniu ze strony internetowej. Wydaje się zatem, że należy położyć większy nacisk na to, by strona dziekanatu była bardziej funkcjonalna, przejrzysta, zawierała wszystkie kluczowe informacje przez co zachęcała do korzystania z niej.

Rysunek 8 Czy informacje umieszczane na stronach internetowych dziekanatów są dla Ciebie wystarczające?



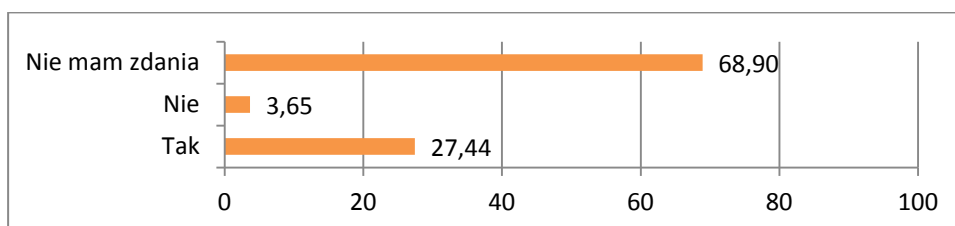
Zdecydowanie pozytywnie oceniany jest **kontakt drogą telefoniczną** z pracownikami dziekanatów. Jedynie 2% badanych uważa, że informacje przekazywane tą drogą nie były rzetelne. Pozostałe osoby, które miały doświadczenie w kontaktach telefonicznych z dziekanatem uważały, że informacje dostępne tą drogą są rzetelne. Co piąta osoba nie miała zdania na ten temat.

Rysunek 9 Czy informacje otrzymane drogą telefoniczną są Twoim zdaniem rzetelne?



Ważnym aspektem funkcjonowania obsługi administracyjnej studentów jest **możliwość spotkania się z Dziekanem lub Prodziekanem Wydziału**. Większość badanych nie miała doświadczenia w zakresie umawiania się na takie spotkania i nie była w stanie wyrazić swojej opinii. Jedynie nieco więcej niż 3% zapytanych studentów uważało, że trudno jest umówić się na takie spotkanie. Zdecydowana większość (co trzecia badana osoba), twierdziła że nie miała problemów związanych z możliwością umówienia się na takie spotkanie.

Rysunek 10 Czy łatwo jest umówić się na spotkanie z Dziekanem lub Prodziekanem Wydziału?



4. Wydział Farmacji z Oddziałem Analityki Medycznej

W badaniu wzięło udział 60 studentów Wydziału Farmacji z Oddziałem Analityki Medycznej, z czego 20 to studenci kierunku Analityka Medyczna a 40 kierunku Farmacja. Według badań nie ma na tym Wydziale problemu pokrywania się planu zajęć dydaktycznych z godzinami pracy dziekanatu. W opinii studentów godziny funkcjonowania dziekanatu są odpowiednie, gdyż wszyscy byli zgodni co do tego, że umożliwiają one załatwienie spraw.

Informacje przekazywane przez pracowników są oceniane, jako rzetelne i aktualne przez wszystkich studentów, mających doświadczenie w korzystaniu z dziekanatu. Nieco ponad 3%



badanych napotykała jakiegoś rodzaju trudności podczas wizyt w dziekanacie, jednak wszyscy uważali, że pracownicy generalnie są pomocni podczas załatwiania spraw. Komunikacja z dziekanatem za pośrednictwem telefonu przebiega bez zastrzeżeń, natomiast warto zwrócić uwagę na aktualność informacji umieszczanych na stronie internetowej, gdyż pojawiały się opinie, że są one niewystarczające. Ostatnim ocenianym aspektem była możliwość umówienia się na spotkanie z Dziekanem i Prodziekanem Wydziału. Duży odsetek badanych nie miał doświadczenia w tym zakresie, jednak wszyscy, którzy mogli wyrazić swoją opinię ocenili ten aspekt pozytywnie. Szczegółowy rozkład procentowy odpowiedzi na wszystkie zadane respondentom pytania zawiera rysunek 10.

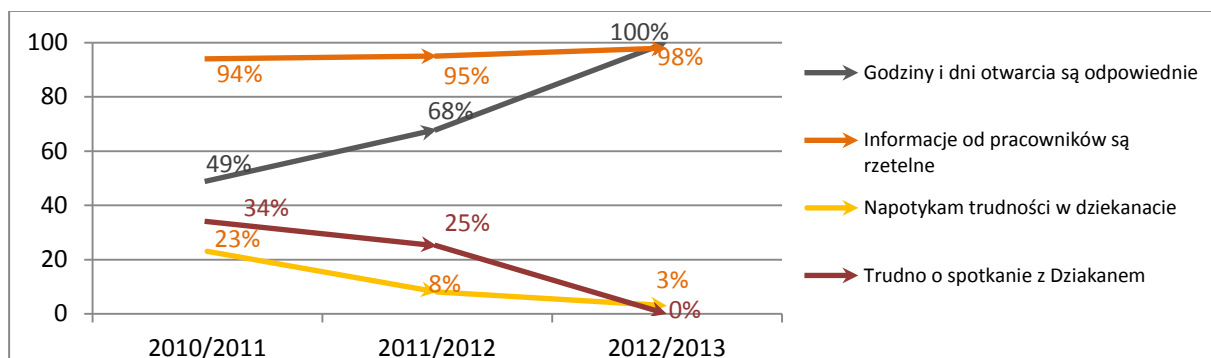
Rysunek 11 Ocena poszczególnych aspektów funkcjonowania Dziekanatów na WFzAM.

Treść pytania	Tak	Nie	Nie mam zdania
Czy godziny otwarcia umożliwiają załatwienie spraw?	100,0%	—	—
Czy informacje otrzymywane od pracowników dziekanatów są aktualne i rzetelne?	98,3%	—	1,7%
Czy napotykaś na trudności podczas załatwiania spraw w dziekanacie?	3,3%	88,3%	8,3%
Czy łatwe jest umówić się na spotkanie z Dziekanem lub Prodziekanami Wydziału?	68,3%	—	31,7%
Czy informacje na stronie dziekanatu są wystarczające?	86,7%	1,7%	1,7%
Czy informacje uzyskane drogą telefoniczną są rzetelne?	96,7%	—	3,3%
Czy pracownicy pomagają w załatwianiu spraw?	96,7%	—	3,3%

Na Wydziale Farmacji z Oddziałem Analityki Medycznej nie wykryto żadnych istotnych różnic w ocenie pracy dziekanatu przez studentów poszczególnych kierunków. Wszystkie oceniane aspekty oceniono jednakowo pozytywnie, a z komentarzy umieszczanych w pytaniach otwartych ankiety wynika, że pojawiające się zastrzeżenia dotyczyły jedynie pojawiających się czasami kolejek w dziekanacie oraz struktury strony internetowej, która utrudnia odnalezienie potrzebnych informacji. Sugeruje się zatem poprawę tych dwóch aspektów poprzez lepszą organizację strony internetowej.

Porównując wyniki do poprzednich edycji badania można zauważyć istotną zmianę na lepsze. Od 2010 roku obserwujemy stopniowy i systematyczny wzrost satysfakcji studentów z dostępności dziekanatu. W ostatniej edycji badania odsetek studentów usatysfakcjonowanych z dni i godzin pracy dziekanatu wyniósł 100% i widoczny jest tu istotny wzrost w stosunku do roku akademickiego 2010/2011, kiedy wynosił on 49%. Satysfakcja z informacji otrzymywanych od pracowników dziekanatu również wzrosła o 4 punkty procentowe w skali trzech lat. Istotnie zmalał odsetek osób napotykających na trudności w dziekanacie. Od roku 2010/2011 zanotowano spadek o 20 punktów procentowych. W przypadku zadowolenia z możliwości umówienia się na spotkanie z Dziekanem lub Prodziekanami Wydziału również widoczna jest znaczna poprawa, gdyż w roku akademickim 2012/2013 nikt nie wskazywał, że istnieją trudności związane umówieniem się na takie spotkanie, natomiast w latach wcześniejszych odpowiedź taką wskazywał co trzeci, a rok później co czwarty student.

Rysunek 12 Zmiana poziomu satysfakcji z obsługi administracyjnej w latach 2010-2013



Pytanie dotyczące oceny aspektów funkcjonowania dziekanatu, takich jak jakość informacji dostępnych telefonicznie oraz za pośrednictwem strony internetowej, zostały zadane po raz pierwszy w roku akademickim 2012/2013, dlatego nie ma możliwości porównania zmiany wartości tych wskaźników z latami ubiegłymi. Będzie to możliwe dopiero w kolejnych edycjach badania.

Podsumowanie

- ⇒ Studenci kierunku Farmacja oraz Analityka Medyczna w zdecydowanej większości pozytywnie oceniają funkcjonowanie dziekanatu;
- ⇒ Pojawiające się zastrzeżenia dotyczą informacji na stronie internetowej. Widoczna jest tendencja wśród ogółu studentów UM w Lublinie dotycząca szczególnej preferencji dla tej formy kontaktu z dziekanatem, dlatego sugeruje się **położenie szczególnego nacisku na przejrzystość strony, kompletność i aktualność informacji oraz dokumentów na niej umieszczanych**;
- ⇒ Wskazywano na pojawiające się okresowo kolejki, należy zatem zadbać o to, by możliwie jak najwięcej formalności można było załatwić bez osobistej wizyty w dziekanacie np. przez Internet i telefon;
- ⇒ Należy zadbać o **większą reprezentatywność** badania poprzez informowanie studentów o możliwości wypełniania ankiet w trakcie trwania całego roku akademickiego.

5. I Wydział Lekarski z Oddziałem Stomatologicznym

W badaniu wzięło udział 101 studentów I Wydziału Lekarskiego z Oddziałem Stomatologicznym, w tym 46 studentów kierunku Lekarsko-Dentystycznego, 38 kierunku Lekarskiego oraz 17 z kierunku Techniki Dentystyczne. W zdecydowanej większości pozytywnie oceniali godziny pracy dziekanatu, jednak niemal co dziesiąta osoba wskazuje, że nie umożliwiają one załatwienia wszystkich spraw. Warto wziąć to pod uwagę podczas układania rozkładu zajęć dydaktycznych, aby ich godziny umożliwiały załatwienie spraw w godzinach pracy dziekanatu. Niemal wszyscy pozytywnie oceniali rzetelność informacji otrzymywanych od pracowników dziekanatu a przeciwnego zdania było tylko 2,5% badanych. Podobnie jest w przypadku oceny informacji dostępnych drogą telefoniczną oraz za pośrednictwem strony internetowej, gdzie niezadowolonych było jedynie 2% respondentów. Nieco więcej niż co dziesiąta osoba napotyka trudności podczas wizyty w dziekanacie, jednak nie wynikają

one raczej z zaangażowania pracowników, gdyż jedynie 2% badanych uważa, że nie byli oni pomocni w załatwianiu spraw dziekanacie. Niemal wszyscy respondenci pozytywnie oceniali podejście pracowników do studenta- interesanta. Wyniki oceny poszczególnych aspektów funkcjonowania dziekanatów zawiera rysunek 12.

Rysunek 13 Ocena poszczególnych aspektów funkcjonowania Dziekanatów na IWLzOS.

Treść pytania	Tak	Nie	Nie mam zdania
Czy godziny otwarcia umożliwiają załatwienie spraw ?	83,2%	8,9%	7,9%
Czy informacje otrzymywane od pracowników dziekanatów są aktualne i rzetelne?	96,6%	2,5%	0,8%
Czy napotykaś na trudności podczas załatwiania spraw w dziekanacie?	12,0%	76,0%	12,0%
Czy łatwe jest umówić się na spotkanie z Dziekanem lub Prodziekanami Wydziału?	25,7%	6,9%	67,3%
Czy informacje na stronie dziekanatu są wystarczające?	50,0%	22,0%	28,0%
Czy informacje uzyskane drogą telefoniczną są rzetelne?	84,0%	2,0%	14,0%
Czy pracownicy pomagają w załatwianiu spraw ?	93,1%	2,0%	5,0%

Przyczyną niezadowolenia studentów z godzin pracy dziekanatu jest najczęściej rozkład zajęć, który koliduje z godzinami jego funkcjonowania. Tak wynika z komentarzy umieszczanych przez studentów w pytaniach otwartych, w których sugerowano również rozważenie możliwości wprowadzenia dłuższej pracy dziekanatów na początku i końcu roku akademickiego, kiedy wzrasta liczba studentów załatwiających sprawy w dziekanacie.

Najwięcej niezadowolonych pod względem dostępności dziekanatu było wśród studentów kierunku Lekarskiego. Nieco mniejszy był ten odsetek wśród studentów kierunku Lekarsko-Dentystycznego, natomiast najmniejszy wśród studentów kierunku Techniki Dentystyczne.

Rysunek 14 Czy dni i godziny otwarcia dziekanatu umożliwiają Ci załatwianie spraw?

Kierunek	Tak	Nie	Nie mam zdania
Lekarski	84,21%	10,53%	5,26%
Lekarsko-dentystyczny	84,78%	8,70%	6,52%
Techniki dentystyczne	76,47%	5,88%	17,65%

Negatywne oceny jakości informacji otrzymywanych od pracowników dziekanatu pojawiały się wyłącznie w wypowiedziach studentów kierunku Lekarsko-Dentystycznego i stanowiły one ponad 6% wszystkich odpowiedzi udzielonych przez studentów tego kierunku. Jest to niewielki odsetek, jednak warto rozważyć możliwość poprawy jakości informacji udostępnianych studentom tego kierunku. Osoby deklarujące niezadowolenie zwracały uwagę na: *odsyłanie przez pracowników do strony internetowej oraz częste niedotrzymywanie terminów*¹.

¹ Cytaty z komentarzy respondentów w tekście zaznaczone zostały kursywą.



Rysunek 15 Czy informacje otrzymywane od pracowników dziekanatów są aktualne i rzetelne?

Kierunek	Tak	Nie	Nie mam zdania
Lekarski	100,00%	—	—
Lekarsko-dentystyczny	93,48%	6,52%	—
Techniki dentystyczne	94,12%	—	5,88%

Również najczęściej napotykanie trudności w dziekanacie deklarują studenci kierunku Lekarsko-Dentystycznego. Wśród trudności wskazywano: *kolejki, zbyt dużo formalności(biurokracja) oraz brak możliwości załatwienia niektórych spraw przez Internet*. Ponadto wskazywano na trudności związane ze zmianą siedziby dziekanatu spowodowaną remontem budynku przy Al Raławickich oraz *pojawiające się kolejki podczas zakończenia roku akademickiego*.

Rysunek 16 Czy napotkasz na trudności podczas załatwiania spraw w dziekanacie?

Kierunek	Tak	Nie	Nie mam zdania
Lekarski	2,63%	86,84%	10,53%
Lekarsko-dentystyczny	21,74%	65,22%	13,04%
Techniki dentystyczne	5,88%	82,35%	11,76%

W zakresie możliwości umówienia się na spotkanie z Dziekanem lub Prodziekanami Wydziału największe trudności mieli studenci Technik Dentystycznych oraz kierunku Lekarskiego. Osoby które negatywnie oceniły swoje doświadczenia w tym zakresie zazwyczaj wskazują, że *Dziekani są zwykle zajęci innymi sprawami i rzadko można ich zastać*.

Rysunek 17 Czy łatwo jest umówić się na spotkanie z Dziekanem lub Prodziekanem?

Kierunek	Tak	Nie	Nie mam zdania
Lekarski	28,95%	7,89%	63,16%
Lekarsko-dentystyczny	28,26%	4,35%	67,39%
Techniki dentystyczne	11,76%	11,76%	76,47%

Informacje umieszczane na stronie internetowej najgorzej oceniali studenci kierunku Lekarskiego. Niemal co trzeci badany student tego kierunku uważa, że nie były one wystarczające. Podobne zdanie miał co piąty student kierunku Lekarsko-Dentystycznego i blisko co dziesiąty student Technik Dentystycznych. Duży był odsetek osób, które nie mają zdania na ten temat (niemal co trzecia osoba na każdym kierunku) co może świadczyć o rzadkim korzystaniu przez studentów z tej formy pozyskiwania informacji. Rozkład odpowiedzi na pytanie o jakość informacji na stronie dziekanatu zawiera rysunek 17.

Osoby negatywnie oceniające stronę internetową wskazywały takie argumenty jak: *nieczytelność strony, brak aktualnych informacji, trudność w znalezieniu potrzebnych informacji*. Również wskazywano na to, że *zbyt mało potrzebnych informacji jest dostępnych na stronie*. Problemy pojawiają się również z powodu zmiany strony internetowej Uczelni, co spowodowało dezorientację. Student kierunku Lekarskiego deklarował również problemy ze znalezieniem sylabusów.



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

Kierunek	Tak	Nie	Nie mam zdania
Lekarski	42,11%	28,95%	28,95%
Lekarsko-dentystyczny	54,35%	19,57%	26,09%
Techniki dentystyczne	58,82%	11,76%	29,41%

Obok strony internetowej, ważnym aspektem jest również możliwość załatwiania spraw bez konieczności osobistej wizyty w dziekanacie, za pośrednictwem telefonu. Niewielki jest odsetek niezadowolonych osób z obsługi telefonicznej w dziekanacie. Jedynie nieco ponad 2% studentów kierunku Lekarskiego i Lekarsko-Dentystycznego deklaroowało niezadowolenie. Wskazano, że „czasami trudno się jest dodzwonić”. Pozostali studenci, którzy wyrazili swoje opinie na ten temat uważają, że informacje dostępne tą drogą są rzetelne i nie mają wobec nich zastrzeżeń.

Rysunek 19 Czy informacje dostępne drogą telefoniczną są rzetelne?

Kierunek	Tak	Nie	Nie mam zdania
Lekarski	78,9%	2,63%	18,42%
Lekarsko-dentystyczny	84,8%	2,17%	13,04%
Techniki dentystyczne	88,2%	0,00%	11,76%

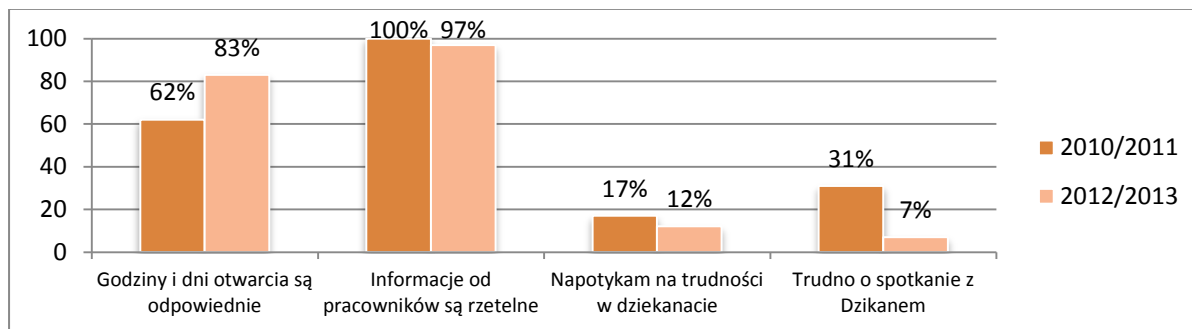
W zdecydowanej większości studenci pozytywnie oceniali merytoryczną pomoc pracowników dziekanatu I Wydziału Lekarskiego z Oddziałem Stomatologicznym. Jedynie nico ponad 2% badanych z kierunków Lekarskiego i Lekarsko-Dentystycznego nie zgadzała się z opinią, że pracownicy są pomocni podczas załatwiania spraw formalnych. Nie wskazano natomiast negatywnych odpowiedzi na kierunku Techniki Dentystyczne.

Rysunek 20 Czy pracownicy dziekanatów pomagają w załatwianiu spraw?

Kierunek	Tak	Nie	Nie mam zdania
Lekarski	89,47%	2,63%	7,89%
Lekarsko-dentystyczny	93,48%	2,17%	4,35%
Techniki dentystyczne	100,00%	0,00%	0,00%

Analizując wyniki badania jakości obsługi studentów w ostatnich trzech latach stwierdzono, że w stosunku do roku akademickiego 2010/2011 nastąpił istotny wzrost odsetka osób pozytywnie oceniających godziny dostępności dziekanatów dla studentów. Niemal nie zmienił się odsetek pozytywnie oceniających informacje otrzymywane od pracowników dziekanatu. Odnotowano w tym aspekcie niewielki spadek o 3 punkty procentowe. Odsetek osób napotyających trudności podczas wizyty w dziekanacie spadł natomiast o 5 punktów procentowych i obecnie wynosi niewiele ponad 10%.

Rysunek 21 Zmiana oceny funkcjonowania dziekanatów w latach 2010-2013



Podsumowanie

- ⇒ Co dziesiąty student I Wydziału Lekarskiego z Oddziałem Stomatologicznym jest niezadowolony z godzin pracy dziekanatu;
- ⇒ Największy problem z pogodzeniem rozkładu zajęć dydaktycznych z koniecznością załatwiania formalności w dziekanacie deklarują studenci kierunku Lekarskiego i w nieco mniejszym stopniu Lekarsko-Dentystycznego. Odsetek ten jest na tyle istotny (odpowiednio 10% i 9%), że konieczne jest uwzględnienie tego problemu podczas tworzenia rozkładów zajęć dla tych kierunków;
- ⇒ Niezadowolenie z informacji otrzymanych od pracowników dziekanatu deklaruje jedynie 6,5% studentów kierunku Lekarsko-Dentystycznego, dlatego należy zadbać o jakość informacji dla tych studentów w szczególności; również co piąty student tego kierunku napotykał na trudności podczas załatwiania spraw w dziekanacie, polegające na zbyt dużej biurokracji, braku możliwości załatwienia niektórych spraw za pośrednictwem Internetu oraz kolejkach. Studenci pozostałych kierunków deklarowali zadowolenie, dlatego też należy zwrócić uwagę na możliwość poprawy funkcjonalności dziekanatu ze uwzględnieniem potrzeb studentów kierunku Lekarsko-Dentystycznego;
- ⇒ Stronę internetową negatywnie ocenia co trzeci student kierunku Lekarskiego oraz co piąty kierunku Lekarsko-Dentystycznego. Ich zdaniem należy poprawić czytelność strony, tak by łatwiej było znaleźć potrzebne informacje oraz zadbać o ich aktualność i kompletność;
- ⇒ Należy podjąć działania na rzecz zwiększenia udziału studentów w badaniu w celu zapewnienia większej reprezentatywności wyników. Należy informować studentów o możliwości udziału w ankiecie w trakcie całego roku akademickiego;

6. II Wydział Lekarski z Oddziałem Anglojęzycznym

W badaniu wzięło udział 78 studentów kierunku Lekarskiego oraz 1 osoba z kierunku Elektroradiologia. Wśród studentów tego wydziału odnotowano duży odsetek osób niezadowolonych z godziny pracy dziekanatu. Prawie co piąty student wskazał taką odpowiedź. W komentarzach studenci wskazywali, że *dziekanat otwierany jest zbyt późno, w godzinach otwarcia trwają zajęcia dydaktyczne i mógłby być otwarty codziennie*. Należy zatem podjąć działania naprawcze w tym zakresie. Możliwym rozwiązaniem jest dostosowanie planu zajęć tak, aby nie zawsze pokrywał się z godzinami pracy dziekanatu.



Pozytywnie oceniono komunikację *face to face* z pracownikami dziekanatu, gdyż niemal wszyscy studenci uważali, że informacje otrzymywane od pracowników podczas wizyty są rzetelne i aktualne. Poza nielicznymi wyjątkami studenci nie napotykali trudności podczas załatwiania spraw w dziekanacie. Jedyne problemy, które znalazły się w komentarzach studentów to *pojawiające się okresami kolejki oraz zbyt późne przekazywanie niektórych informacji*.

Zdecydowana większość nie ma doświadczenia w zakresie spotkań z Dziekanem lub Prodziekanem Wydziału, jednak spośród tych osób, które takie doświadczenia miały zdecydowanie dominują osoby zadowolone. Co dziesiąta osoba miała zastrzeżenia, co do informacji na stronie internetowej dziekanatu. Ich zdaniem są one niewystarczające. Wśród wskazywanych przyczyn niezadowolenia pojawiły się: *brak informacji na temat tego, kiedy można odebrać indeksy i karty egzaminacyjne, zbyt mało informacji i są one mało czytelne, zbyt późno się pojawiają, trudno jest znaleźć umowy*. Należy zatem zadbać o aktualność i kompletność informacji, dokumentów i innych niezbędnych materiałów na stronie internetowej, tak by w pełni wykorzystać potencjał, jaki daje Internet w zakresie obsługi procesu kształcenia.

Wszyscy studenci są zadowoleni z obsługi telefonicznej dziekanatów oraz wszyscy, którzy wyrazili swoją opinię na temat zaangażowania pracowników uważają, że są oni pomocni podczas załatwiania formalności.

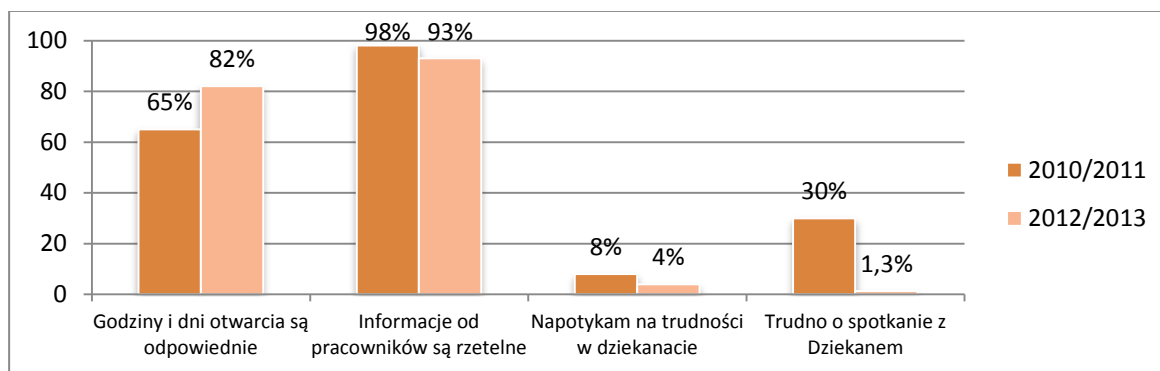
Rysunek 22 Ocena poszczególnych aspektów obsługi studentów na II WLzOA

Treść pytania	Tak	Nie	Nie mam zdania
Czy godziny otwarcia umożliwiają załatwienie spraw ?	82,3%	17,7%	—
Czy informacje otrzymywane od pracowników dziekanatów są aktualne i rzetelne?	93,5%	4,0%	2,4%
Czy napotykasz na trudności podczas załatwiania spraw w dziekanacie?	3,8%	91,1%	5,1%
Czy łatwe jest umówić się na spotkanie z Dziekanem lub Prodziekanami Wydziału?	20,3%	1,3%	78,5%
Czy informacje na stronie dziekanatu są wystarczające?	74,7%	11,4%	13,9%
Czy informacje uzyskane drogą telefoniczną są rzetelne?	87,3%	0,0%	12,7%
Czy pracownicy pomagają w załatwianiu spraw ?	97,5%	0,0%	2,5%

Wyniki dla ogółu studentów II Wydziału Lekarskiego z Oddziałem Anglojęzycznym są tożsame z wynikami dla kierunku Lekarskiego, gdyż kierunek Elektroradiologia pominięto w analizie z powodu udziału w badaniu tylko 1 osoby z tego kierunku.

W porównaniu z rokiem akademickim 2010/2011 nastąpił istotny wzrost (o 17 punktów procentowych) odsetka osób, dla których dni i godziny pracy dziekanatu są odpowiednie. Istotnie zmienił się również odsetek studentów uważających, że trudno jest umówić się na spotkanie z Dziekanem lub Prodziekanami Wydziału. W roku 2010/11 odpowiedź taką wskazywała, co trzecia badana osoba a obecnie jedynie nieco ponad jeden procent badanych. O połowę zmniejszył się również odsetek studentów deklarujących napotykane problemy podczas wizyty w dziekanacie. Jedynym wskaźnikiem, który zmienił się na niekorzyść jest ocena rzetelności informacji otrzymywanych w dziekanacie. Liczba osób pozytywnie oceniających ten aspekt zmniejszyła się o 5 punktów procentowych, jednak odsetek osób niezadowolonych wynosił tylko 4% natomiast pozostali nie mieli zadania na ten temat.

Rysunek 23 Zmiana oceny funkcjonowania dziekanatów w stosunku do roku 2010/2013.



Niema możliwości porównania jak zmieniła się ocena strony internetowej i obsługi telefonicznej, gdyż aspekty te nie były oceniane w edycji badania 2010/2013, natomiast nie dysponujemy wynikami z roku akademickiego 2011/2012 dla tego Wydziału.

Podsumowanie

- ⇒ Należy zwrócić uwagę podczas układania rozkładów zajęć na możliwość załatwienia spraw formalnych w godzinach pracy dziekanatu.
- ⇒ Należy zwrócić uwagę na aktualność informacji oraz terminowość w ich przekazywaniu.
- ⇒ Należy zadbać o funkcjonalność strony internetowej zwracając uwagę na jej czytelność, aktualność informacji oraz ich kompletność.
- ⇒ Konieczne jest zwiększenie udziału studentów w badaniu celem poprawy reprezentatywności uzyskanych wyników. Należy informować studentów o możliwości uczestnictwa w badaniu w ciągu trwania całego roku akademickiego.

7. Wydział Pielęgniarstwa i Nauk o Zdrowiu

W badaniu wzięło udział 562 studentów Wydziału Pielęgniarstwa i Nauk o Zdrowiu. Wśród nich znalazło się 145 studentów Pielęgniarstwa, 115 Ratownictwa Medycznego, 90 Położnictwa, 73 Fizjoterapii, 52 Kosmetologii, 36 Zdrowia Publicznego i 31 Dietetyki.

Najslabiej ocenionym aspektem funkcjonowania dziekanatu Wydziału Pielęgniarstwa i Nauk o Zdrowiu były godziny jego pracy. Niemal co czwarta osoba wskazuje, że są one nieodpowiednie i nie umożliwiają załatwienia spraw. Sytuacja ta wynika z faktu, iż godziny pracy dziekanatu kolidują z godzinami zajęć dydaktycznych i praktyk zawodowych na niektórych kierunkach (szczegółowe informacje zawiera dalsza część raportu). Pod względem jakości przekazywanych informacji zdecydowana większość studentów oceniła ten aspekt funkcjonowania dziekanatu pozytywnie. Jedynie nieco ponad 6% studentów twierdziło, że informacje przekazywane przez pracowników są nierzetelne i nieaktualne. Blisko co dziesiąta osoba napotykała jakiegoś rodzaju trudności podczas wizyty w dziekanacie. Jedynie nieco ponad 3% badanych uważała, że trudno jest umówić się na spotkanie z Dziekanem lub Prodziekanami Wydziału. Niewielki odsetek negatywnie ocenia informacje otrzymane z dziekanatu drogą telefoniczną. Zbliżony jest odsetek osób, negatywnie oceniających podejście pracowników do studenta-interesanta. W zdecydowanej większości badani uważali, że



pracownicy są pomocni podczas załatwiania spraw. Istotny jest natomiast odsetek osób niezadowolonych z informacji dostępnych na stronie internetowej.

Rysunek 24 Ocena poszczególnych aspektów obsługi studentów na WPiNOZ.

Treść pytania	Tak	Nie	Nie mam zdania
Czy godziny otwarcia umożliwiają załatwienie spraw?	70,5%	23,1%	6,5%
Czy informacje otrzymywane od pracowników dziekanatów są aktualne i rzetelne?	80,4%	6,3%	13,3%
Czy napotykaś na trudności podczas załatwiania spraw w dziekanacie?	11,8%	72,1%	16,1%
Czy łatwo jest umówić się na spotkanie z Dziekanem lub Prodziekanami Wydziału?	25,5%	3,5%	71,0%
Czy informacje na stronie dziekanatu są wystarczające?	67,7%	13,3%	19,0%
Czy informacje uzyskane drogą telefoniczną są rzetelne?	71,7%	2,6%	25,7%
Czy pracownicy pomagają w załatwianiu spraw?	78,6%	4,1%	17,2%
	100,0%	100,0%	100,0%

Rozpatrując wyniki z podziałem na poszczególne kierunki studiów prowadzonych na Wydziale Pielęgniarstwa i Nauk o Zdrowiu daje się zauważyć, że najwięcej osób niezadowolonych z godzin pracy dziekanatów było wśród studentów kierunków: Pielęgniarstwo, Fizjoterapia i Zdrowie Publiczne, gdzie co trzecia badana osoba na każdym z tych kierunków wskazywała, że dni i godziny pracy dziekanatów nie umożliwiają im załatwienia spraw. Podobne zdanie ma co piąta osoba studiująca Kosmetologię. Niższy odsetek niezadowolonych (blisko co dziesiąta osoba) jest wśród studentów Dietetyki, Położnictwa i Ratownictwa Medycznego. Szczegółowe wyniki zawiera rysunek 21.

Na podstawie komentarzy można ustalić, że przyczyną niedogodności jest nakładanie się planu zajęć i praktyk zawodowych na godziny pracy dziekanatu. Był to najczęściej wskazywany przez studentów argument. Najwięcej komentarzy umieszczali studenci pielęgniarstwa (42% wszystkich zebranych komentarzy) co potwierdza, że na tym kierunku w szczególności należy podjąć działania związane z rozwiązaniem tego problemu. Pojawiającym się w opiniach studentów postulatem jest możliwość załatwienia spraw w dziekanacie po godzinie 15 przynajmniej raz w tygodniu. Dziekanat mógłby jednego dnia być dostępny dla studentów np. do godz. 16. Możliwe jest także skonstruowanie bardziej odpowiedniego planu zajęć, tak by przynajmniej raz w tygodniu studenci mieli możliwość załatwienia formalności. Studenci studiów stacjonarnych wskazywali na potrzebę funkcjonowania dziekanatu w soboty.

Rysunek 25 Czy dni i godziny otwarcia dziekanatu umożliwiają Ci załatwienie spraw?

Kierunek	Tak	Nie	Nie mam zdania
Dietetyka	70,97%	12,90%	16,13%
Położnictwo	81,11%	13,33%	5,56%
Pielęgniarstwo	56,55%	35,86%	7,59%
Fizjoterapia	67,12%	31,51%	1,37%
Kosmetologia	73,08%	21,15%	5,77%
Ratownictwo medyczne	80,87%	10,43%	8,70%
Zdrowie publiczne	69,44%	30,56%	

Ocena informacji otrzymywanych od pracowników dziekanatu jest wysoka. Jedynie na kierunkach Pielęgniarstwo i Zdrowie Publiczne odsetek niezadowolonych nieznacznie przekroczył 10%, a na kierunku Kosmetologia wyniósł około 6%. Na pozostałych kierunkach nie przekraczał 5%, co świadczy o sprawnej komunikacji między pracownikami dziekanatu a studentami podczas bezpośredniej wizyty w dziekanacie. Wśród przyczyn niezadowolenia najczęściej wskazywanym



problemem dotyczącym komunikacji z pracownikami jest to, że *informacje często różnią się w zależności od tego, który pracownik je przekazuje*. Na tego typu rozbieżności wskazywali głównie studenci kierunku Pielęgniarstwo. Rzadziej wskazywano, że informacje bywają „nieaktualne lub pracownik nie potrafił odpowiedzieć na zadane pytanie”. Wskazywano również problemy związane z planem zajęć.

Rysunek 26 Czy informacje otrzymane od pracowników dziekanatów są aktualne i rzetelne?

Kierunek	Tak	Nie	Nie mam zdania
Dietetyka	80,65%	3,23%	16,13%
Położnictwo	81,11%	4,44%	14,44%
Pielęgniarstwo	77,08%	11,11%	11,81%
Fizjoterapia	84,93%	4,11%	10,96%
Kosmetologia	71,15%	5,77%	23,08%
Ratownictwo medyczne	87,83%	3,48%	8,70%
Zdrowie publiczne	69,44%	11,11%	19,44%

Wśród osób deklarujących problemy napotykane w dziekanacie Wydziału Pielęgniarstwa i Nauk o Zdrowiu największy odsetek stanowią studenci Położnictwa i Pielęgniarstwa. Wśród studentów pierwszego z wymienionych kierunków wyniósł on niemal 17%, drugiego niemal 15%. Odsetek osób, które napotkały trudności wśród studentów pozostałych kierunków nie przekraczał 10%. Najczęściej wskazywane przez studentów problemy wynikały z: *braku kompetencji pracowników, czasu oczekiwania na załatwienie sprawy, biurokracji, niejasności informacji oraz niedogodnych godzin otwarcia dziekanatów*. Wskazywano również na *utrudnienia spowodowane remontem budynków Uniwersytetu*.

Rysunek 27 Czy napotykasz na trudności podczas załatwiania spraw w dziekanacie?

Kierunek	Tak	Nie	Nie mam zdania
Dietetyka	9,68%	80,65%	9,68%
Położnictwo	16,67%	68,89%	14,44%
Pielęgniarstwo	14,79%	71,13%	14,08%
Fizjoterapia	9,59%	82,19%	8,22%
Kosmetologia	9,62%	57,69%	32,69%
Ratownictwo medyczne	8,70%	76,52%	14,78%
Zdrowie publiczne	8,57%	71,43%	20,00%

Niewielki był odsetek studentów, uważających, że trudno jest umówić się na spotkanie z Dziekanem lub Prodziekanem Wydziału. Jedynie wśród studentów kierunków Zdrowie Publiczne i Fizjoterapia przekroczył on nieznacznie wartość 5%. Studenci uzasadniając negatywne oceny wskazywali, że „często Dziekani i Prodziekani są zbyt zajęci i trudno jest się z nimi umówić. Ponadto godziny ich pracy często pokrywają się z godzinami zajęć co dodatkowo utrudnia kontakt (tak odpowiadali studenci Dietetyki i Zdrowia Publicznego).

Rysunek 28 Czy według Ciebie łatwo jest umówić się na spotkanie z Dziekanem lub Prodziekanami Wydziału?

Kierunek	Tak	Nie	Nie mam zdania
Dietetyka	22,58%	3,23%	74,19%
Położnictwo	38,89%	1,11%	60,00%
Pielęgniarstwo	20,00%	3,45%	76,55%
Fizjoterapia	10,96%	5,48%	83,56%
Kosmetologia	28,85%	1,92%	69,23%
Ratownictwo medyczne	31,30%	4,35%	64,35%
Zdrowie publiczne	22,22%	5,56%	72,22%

Odnośnie informacji zamieszczanych na stronie internetowej najwięcej zastrzeżeń mieli studenci kierunku Dietetyka (niemal co piąta osoba), następnie Zdrowia Publicznego, Ratownictwa Medycznego i Pielęgniarstwa (niemal co szósta osoba). Na pozostałych kierunkach odsetek niezadowolonych nie przekraczał 10%. Najmniej takich osób było na kierunku Położnictwo.

Oceny negatywne są spowodowane przez takie czynniki jak: nieaktualność informacji, zbyt późne umieszczanie informacji np. o godzinach rektorskich, nieprzejrzysta struktura strony internetowej uniemożliwiająca sprawne wyszukiwanie informacji, częste zmiany planów zajęć, niewystarczająca ilość informacji, często nieczytelne. Dodatkowo wskazywano na problemy z systemem Wirtualna Uczelnia oraz częstą zmianą numerów telefonów.

Rysunek 29 Czy informacje zamieszczone na stronie dziekanatu są wystarczające?

Kierunek	Tak	Nie	Nie mam zdania
Dietetyka	54,84%	19,35%	25,81%
Położnictwo	78,89%	6,67%	14,44%
Pielęgniarstwo	66,21%	15,86%	17,93%
Fizjoterapia	71,23%	9,59%	19,18%
Kosmetologia	65,38%	9,62%	25,00%
Ratownictwo medyczne	66,96%	16,52%	16,52%
Zdrowie publiczne	55,56%	16,67%	27,78%

Na wszystkich kierunkach informacje otrzymywane poprzez kontakt telefoniczny z dziekanatem zostały ocenione pozytywnie. Na żadnym kierunku odsetek niezadowolonych osób nie przekroczył 5%. Najwyższy był wśród studentów Położnictwa, najniższy natomiast wśród studentów Ratownictwa Medycznego. Szczegółowe oceny studentów poszczególnych kierunków zawiera tabela rysunek 26.

Na podstawie komentarzy udało się ustalić, że informacje zdaniem osób niezadowolonych często bywają niedokładne, często się zmieniają a różni pracownicy przekazują różniące się informacje na ten sam temat. Czasami pracownicy nie potrafią odpowiedzieć na pytanie i zdarza się, że trudno się do nich dodzwonić.

Rysunek 30 Czy informacje dostępne drogą telefoniczną są rzetelne?

Kierunek	Tak	Nie	Nie mam zdania
Dietetyka	70,97%	3,23%	25,81%
Położnictwo	73,33%	4,44%	22,22%
Pielęgniarstwo	66,90%	2,07%	31,03%
Fizjoterapia	83,56%	2,74%	13,70%
Kosmetologia	67,31%	3,85%	28,85%
Ratownictwo medyczne	73,91%	1,74%	24,35%
Zdrowie publiczne	61,11%	—	38,89%

Studenci wszystkich kierunków ocenili podejście pracowników dziekanatu do studentów pozytywnie. Odsetek osób uznających, że pracownicy nie są pomocni podczas załatwiania spraw był najwyższy wśród studentów Dietetyki, gdzie osiągnął około 6%. Niewiele niższy był ten odsetek na kierunkach Pielęgniarstwo, Zdrowie Publiczne, Fizjoterapia natomiast na kierunkach Kosmetologia, Ratownictwo Medyczne i Położnictwo był niemal dwukrotnie niższy niż na pozostałych kierunkach. Osoby niezadowolone jako przyczyny wskazywały odsyłanie od drzwi do drzwi, długi czas załatwiania często prostych spraw, nieżyczliwość i obojętność pracowników wobec oczekiwań studentów,



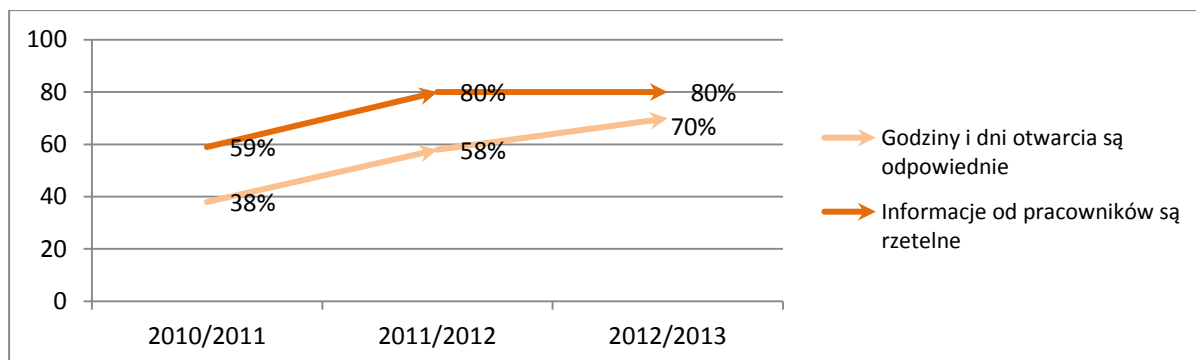
pracownicy często nie wiedzą jak pomóc. Odsetek osób wskazujących takie odpowiedzi był niewielki, jednak można na tej podstawie podjąć działania w kierunku doskonalenia jakości obsługi studentów.

Rysunek 31 Czy pracownicy dziekanatów pomagają w załatwianiu spraw?

Kierunek	Tak	Nie	Nie mam zdania
Dietetyka	70,97%	6,45%	22,58%
Położnictwo	73,33%	2,22%	24,44%
Pielęgniarstwo	80,00%	6,21%	13,79%
Fizjoterapia	87,67%	5,48%	6,85%
Kosmetologia	63,46%	1,92%	34,62%
Ratownictwo medyczne	83,48%	2,61%	13,91%
Zdrowie publiczne	80,56%	5,56%	13,89%

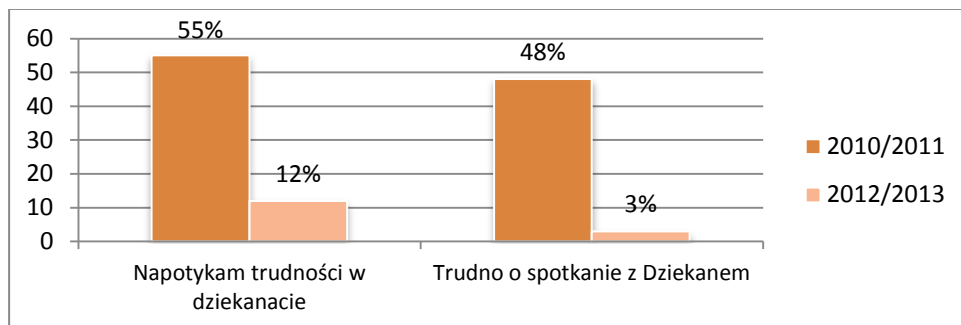
Porównując wyniki z ostatnich trzech lat stwierdzono, że z roku na rok rośnie satysfakcja studentów z dostępności dziekanatu. W porównaniu z rokiem akademickim 2010/2011 wzrost wyniósł 32 punkty procentowe, co świadczy, że liczba osób zadowolonych jest obecnie niemal dwukrotnie wyższa. Od roku 2011/12 nie zmienił się odsetek osób pozytywnie oceniających jakość informacji uzyskiwanych w dziekanatach. Po istotnym wzroście w porównaniu z rokiem 2010/2011 odsetek ten ustabilizował się na wysokim poziomie 80%.

Rysunek 32 Zmiana oceny pracy Dziekanatów w latach 2010-2013



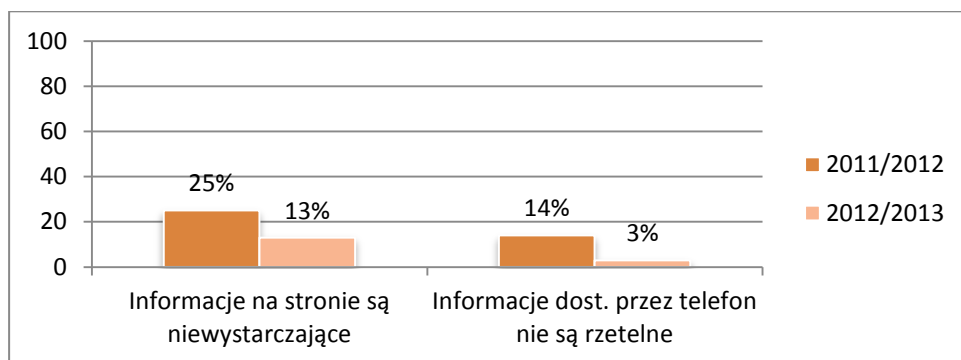
Rysunek 32 przedstawia zmianę w zakresie częstości napotykanych przez studentów trudności w dziekanacie oraz w możliwości umówienia się na spotkanie z Dziekanem. Niestety z powodu modyfikacji kwestionariusza w edycji badania w roku 2011/2012 nie można porównać zmiany tych wskaźników w trzech ostatnich latach a jedynie między rokiem akademickim 2010/11 i 2012/2013. Z dostępnych danych wynika, że dokonana się w tym zakresie istotna zmiana na lepsze. Z ponad połowy osób deklaruujących kłopoty napotykane w dziekanacie odsetek ten spadł do 12% natomiast odsetek osób wskazujących, że trudno jest umówić się na spotkanie z Dziekanem spadł o 45 punktów procentowych i wynosi obecnie około 3%.

Rysunek 33 Oceny pracy dziekanatu w roku akademickim 2010/11 i 2012/2013



Pytanie o informacje dostępne na stronie internetowej oraz o jakość obsługi przez telefon zadano po raz pierwszy w roku akademickim 2011/2012. W roku 2012/2013 odsetek osób niezadowolonych z informacji zamieszczanych na stronie był niższy o 12 punktów procentowych i wynosi 13%. Istotny spadek osób niezadowolonych miał miejsce również w przypadku oceny obsługi telefonicznej. Obecnie jedynie 3% uważa, że informacje przekazywane tą drogą są niezetelne i był niższy o 11 punktów procentowych w porównaniu z rokiem poprzednim.

Rysunek 34 Zmiana ocen komunikacji z dziekanatem w latach 2011/12 i 2012/13



Posumowanie

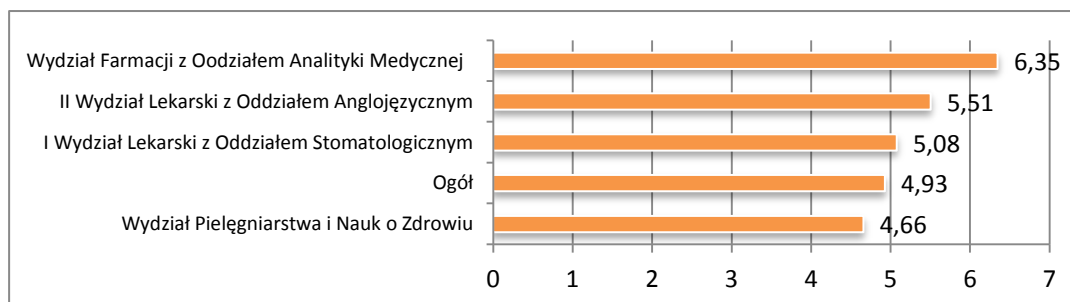
- ⇒ Duży odsetek studentów Wydziału Pielęgniarstwa i Nauk o Zdrowiu deklaruje problemy wynikające z pokrywaniem się rozkładu zajęć z godzinami pracy dziekanatu, co sugeruje konieczność podjęcia działań naprawczych w tym kierunku. Problem ten dotyczy w największym stopniu studentów Pielęgniarstwa, Fizjoterapii, Zdrowia Publicznego oraz w nieco mniejszym Kosmetologii.
- ⇒ Wśród osób negatywnie oceniających informacje otrzymywane od pracowników dziekanatu największy jest odsetek studentów Pielęgniarstwa i Zdrowia Publicznego oraz nieco mniejszy Kosmetologii. Należy zatem zadbać o lepsze poinformowanie studentów tych kierunków, w szczególności wyeliminować problem rozbieżności informacji udzielanych przez różnych pracowników oraz ich aktualności;
- ⇒ Informacje na stronie internetowej są niewystarczające przede wszystkim dla studentów Dietetyki, Zdrowia Publicznego, Ratownictwa Medycznego oraz Pielęgniarstwa.

- ⇒ Wśród studentów, którzy napotykali problemy najczęściej znajdowali się studenci Położnictwa i Pielęgniarstwa. Najczęściej były to : długi czas oczekiwania, nadmierna biurokracja, niedogodne godziny otwarcia oraz niekompetencja pracowników. Należy zatem zwrócić uwagę na potrzeby i oczekiwania studentów tych kierunków w szczególności.
- ⇒ Odsetek niezadowolonych studentów z podejścia i pomocy merytorycznej pracowników nie jest wysoki, jednak da się zauważyć dwie grupy kierunków, różniące się pod względem tej oceny. W pierwszej, gdzie odsetek niezadowolonych wynosił około 5-7%, znalazły się kierunki takie jak: Dietetyka, Pielęgniarstwo, Zdrowie Publiczne oraz Fizjoterapia. W drugiej grupie, gdzie odsetek niezadowolonych nie przekroczył 3% znalazły się kierunki: Położnictwo, Kosmetologia, Ratownictwo Medyczne.
- ⇒ Pomimo faktu, że na Wydziale Pielęgniarstwa i Nauk o Zdrowiu osiągnięto znacznie wyższą frekwencję w badaniu niż na pozostałych Wydziałach, należy dążyć do uzyskania jeszcze większej reprezentatywności wyników poprzez informowanie studentów o możliwości udziału w badaniu w ciągu trwania całego roku akademickiego;

8. Ranking dziekanatów Uniwersytetu Medycznego w Lublinie

W ogólnym podsumowaniu, na podstawie opinii studentów stworzono ranking dziekanatów Uniwersytetu Medycznego w Lublinie. W ankiecie oceniającej jakość pracy dziekanów zadawano studentom 7 pytań, dotyczących różnych aspektów ich funkcjonowania. Każda pozytywna odpowiedź traktowana była jako 1 punkt, dlatego w rankingu można było zdobyć maksymalnie 7 punktów. Poniższy wykres przedstawia średni wynik każdego dziekanatu. Ogólna ocena obsługi dziekanatów w siedmiostopniowej skali wyniosła 4,93. Najwyżej oceniony został dziekanat Wydziału Farmacji z Oddziałem Analityki Medycznej. Drugi w kolejności jest dziekanat II Wydziału Lekarskiego z Oddziałem Anglojęzycznym, który osiągnął nieco wyższą ocenę od dziekanatu I Wydziału Lekarskiego z Oddziałem Stomatologicznym. Poniżej średniej ogólnej dla wszystkich dziekanatów wypadł dziekanat Wydziału Pielęgniarstwa i Nauk o Zdrowiu.

Rysunek 35 Oceny dziekanatów poszczególnych Wydziałów UM w Lublinie





Aneks

RYSUNEK 1 FREKWENCJA W BADANIU STUDENTÓW POSZCZEGÓLNYCH KIERUNKÓW STUDIÓW	4
RYSUNEK 2 UDZIAŁ STUDENTÓW POSZCZEGÓLNYCH WYDZIAŁÓW W PRÓBIE BADAWCZEJ.	4
RYSUNEK 3 CZY DNI I GODZINY OTWARCIA DZIEKANATÓW UMOŻLIWIAJĄ CI ZAŁATWIENIE SPRAW?	5
RYSUNEK 4 CZY NAPOTYKASZ NA TRUDNOŚCI PODCZAS ZAŁATWIANIA SPRAW W DZIEKANACIE?	5
RYSUNEK 5 CZY PANA ZDANIEM PRACOWNICY DZIEKANATÓW POMAGAJĄ W ZAŁATWIANIU SPRAW?	6
RYSUNEK 6 CZY INFORMACJE OTRZYMYWANE OD PRACOWNIKÓW DZIEKANATÓW SĄ RZETELNE I AKTUALNE?	6
RYSUNEK 7 CZY INFORMACJE UMIESZCZANE NA STRONACH INTERNETOWYCH DZIEKANATÓW SĄ DLA CIEBIE WYSTARCZAJĄCE?	7
RYSUNEK 8 CZY INFORMACJE OTRZYMANE DROGĄ TELEFONICZNĄ SĄ TWOIM ZDANIEM RZETELNE?	7
RYSUNEK 9 CZY ŁATWO JEST UMÓWIĆ SIĘ NA SPOTKANIE Z DZIEKANEM LUB PRODZIEKANEM WYDZIAŁU?	7
RYSUNEK 10 OCENA POSZCZEGÓLNYCH ASPEKTÓW FUNKCJONOWANIA DZIEKANATÓW NA WFzAM	8
RYSUNEK 11 ZMIANA POZIOMU SATYSFAKCJI Z OBSŁUGI ADMINISTRACYJNEJ W LATACH 2010-2013	9
RYSUNEK 12 OCENA POSZCZEGÓLNYCH ASPEKTÓW FUNKCJONOWANIA DZIEKANATÓW NA IWŁZOS	10
RYSUNEK 13 CZY DNI I GODZINY OTWARCIA DZIEKANATU UMOŻLIWIAJĄ CI ZAŁATWIENIE SPRAW?	10
RYSUNEK 14 CZY INFORMACJE OTRZYMYWANE OD PRACOWNIKÓW DZIEKANATÓW SĄ AKTUALNE I RZETELNE?	11
RYSUNEK 15 CZY NAPOTYKASZ NA TRUDNOŚCI PODCZAS ZAŁATWIANIA SPRAW W DZIEKANACIE?	11
RYSUNEK 16 CZY ŁATWO JEST UMÓWIĆ SIĘ NA SPOTKANIE Z DZIEKANEM LUB PRODZIEKANEM?	11
RYSUNEK 17 CZY INFORMACJE ZAMIESZCZONE NA STRONIE DZIEKANATU SĄ DLA CIEBIE WYSTARCZAJĄCE?	12
RYSUNEK 18 CZY INFORMACJE DOSTĘPNE DROGĄ TELEFONICZNĄ SĄ RZETELNE?	12
RYSUNEK 19 CZY PRACOWNICY DZIEKANATÓW POMAGAJĄ W ZAŁATWIANIU SPRAW?	12
RYSUNEK 20 ZMIANA OCENY FUNKCJONOWANIA DZIEKANATÓW W LATACH 2010-2013	13
RYSUNEK 21 OCENA POSZCZEGÓLNYCH ASPEKTÓW OBSŁUGI STUDENTÓW NA II WLzOA	14
RYSUNEK 22 ZMIANA OCENY FUNKCJONOWANIA DZIEKANATÓW W STOSUNKU DO ROKU 2010/2013.	15
RYSUNEK 23 OCENA POSZCZEGÓLNYCH ASPEKTÓW OBSŁUGI STUDENTÓW NA WPINOZ	16
RYSUNEK 24 CZY DNI I GODZINY OTWARCIA DZIEKANATU UMOŻLIWIAJĄ CI ZAŁATWIENIE SPRAW?	16
RYSUNEK 25 CZY INFORMACJE OTRZYMANE OD PRACOWNIKÓW DZIEKANATÓW SĄ AKTUALNE I RZETELNE?	17
RYSUNEK 26 CZY NAPOTYKASZ NA TRUDNOŚCI PODCZAS ZAŁATWIANIA SPRAW W DZIEKANACIE?	17
RYSUNEK 27 CZY WEDŁUG CIEBIE ŁATWO JEST UMÓWIĆ SIĘ NA SPOTKANIE Z DZIEKANEM LUB PRODZIEKANAMI WYDZIAŁU?	17
RYSUNEK 28 CZY INFORMACJE ZAMIESZCZONE NA STRONIE DZIEKANATU SĄ WYSTARCZAJĄCE?	18
RYSUNEK 29 CZY INFORMACJE DOSTĘPNE DROGĄ TELEFONICZNĄ SĄ RZETELNE?	18
RYSUNEK 30 CZY PRACOWNICY DZIEKANATÓW POMAGAJĄ W ZAŁATWIANIU SPRAW?	19
RYSUNEK 31 ZMIANA OCENY PRACY DZIEKANATÓW W LATACH 2010-2013	19
RYSUNEK 32 OCENY PRACY DZIEKANATU W ROKU AKADEMICKIM 2010/11 I 2012/2013	20
RYSUNEK 33 ZMIANA OCEN KOMUNIKACJI Z DZIEKANATEM W LATACH 2011/12 I 2012/13	20
RYSUNEK 34 OCENY DZIEKANATÓW POSZCZEGÓLNYCH WYDZIAŁÓW UM W LUBLINIE	21