

2014

Ocena jakości obsługi studentów



Lublin

Dział Jakości Kształcenia UM w Lublinie -

Biuro Oceny Jakości Kształcenia

2014-08-25

Spis treści

Wstęp	2
1. Problematyka i metodologia badań	2
2. Charakterystyka badanej zbiorowości studentów	3
3. Ogólna ocena pracy administracji na UM w Lublinie w roku 2012/2013	4
3.1 Ogólna ocena funkcjonowania dziekanatów	4
3.2. Ocena form kontaktu z dziekanatem oraz kierownictwem Wydziałów.....	7
4. Wydział Farmaceutyczny z Oddziałem Analityki Medycznej.....	9
5. I Wydział Lekarski z Oddziałem Stomatologicznym.....	12
6. II Wydział Lekarski z Oddziałem Anglojęzycznym.....	16
7. Wydział Pielęgniarstwa i Nauk o Zdrowiu	18
8. Ranking dziekanatów Uniwersytetu Medycznego w Lublinie	23
Aneks	24

Wstęp

Zgodnie z polityką jakości kształcenia realizowaną na Uniwersytecie Medycznym w Lublinie w roku akademickim 2013/2014 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, dlatego sprawność jej funkcjonowania również została objęta procedurą ewaluacyjną.

Niniejszy raport zawiera wyniki badań przeprowadzonych wśród ogółu studentów 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, zestawienie uwzględniające podział na jednostki poszczególnych Wydziałów, oraz kierunki studiów realizowane w ramach tych Wydziałów.

Opracowanie zawiera również syntezę wyników ostatniej edycji badania z danymi zgromadzonymi w poprzednich latach co umożliwia śledzenie zmian jakie dokonują się na przestrzeni lat. Do celów porównawczych (wewnętrznego *benchmarkingu*) stworzono ranking dziekanatów UM w Lublinie, pozwalający ocenić, które jednostki najlepiej sobie radzą, oraz na ile pozostałe mają szansę usprawniać swoją wewnętrzną organizację wzorem tych najlepszych.

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 udzielania pomocy przez pracowników dziekanatów

W badaniu uwzględniono czynniki mogące różnicować satysfakcję z obsługi studentów takie, jak: rok studiów, kierunek oraz tryb studiów.

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 studentów

Badanie docelowo miało objąć wszystkich studentów naszej Uczelni niezależnie od formy, poziomu i kierunku kształcenia. Ogółem przebadano 11,6% studentów, co stanowi wynik identyczny z wynikiem poprzedniej edycji badania. Najlepiej reprezentowane w badaniu są opinie studentów kierunku Kosmetologia, gdzie w badaniu udział wzięła ponad połowa studentów. Najniższy jest natomiast odsetek studentów kierunku Fizjoterapia, gdyż w badaniu uczestniczyło mniej niż 5% studentów tego kierunku. Z dużą ostrożnością należy również podchodzić do wyników dla kierunku Elektroradiologia, gdzie przebadano zaledwie trzy osoby, co stanowi około 9% ogółu studentów tego kierunku.

Wykres 1 Frekwencja w badaniu studentów poszczególnych kierunków studiów

Kierunek studiów	Liczba studentów na dzień 01.30.2013	Liczba respondentów w	Odsetek badanych w roku 2013/2014	Odsetek badanych w roku 2012/2013
Kosmetologia	46	25	54,3%	67,5%
Dietetyka	77	21	27,3%	40,3%
Zdrowie Publiczne	383	101	26,4%	7,1%
Techniki Dentystyczny	66	17	25,8%	32,7%
Lekarsko - Dentystyczny	467	81	17,3%	7,1%
Analityka Medyczna	171	29	17,0%	10,6%
Położnictwo	369	46	12,5%	24,3%
Farmacja	836	97	11,6%	4,6%
Lekarski	1786	161	9,0%	6,8%
Elektroradiologia	34	3	8,8%	5,0%
Pielęgniarstwo	853	74	8,7%	15,2%
Ratownictwo medyczne	140	10	7,1%	64,6%
Fizjoterapia	718	27	3,8%	9,8%
Ogółem	5946	692	11,6%	11,6%

Niemal połowę respondentów w próbie badawczej stanowili studenci Wydziału Pielęgniarstwa i Nauk o Zdrowiu, natomiast najmniejszy odsetek - studenci II Wydziału Lekarskiego z Oddziałem Anglojęzycznym.

Wykres 2 Udział studentów poszczególnych Wydziałów w próbie badawczej.

Wydział	Liczba	Procent
Wydział Pielęgniarstwa i Nauk o Zdrowiu	289	41%
I Wydział Lekarski z Oddziałem Stomatologicznym	184	26%
W Farmaceutyczny z Oddziałem Analityki Medycznej	142	20%
II Wydział Lekarski z Oddziałem Anglojęzycznym	84	12%

Pod względem odsetka osób z poszczególnych Wydziałów UM, które wzięły udział w badaniu najwyższa frekwencja w miała miejsce wśród studentów Wydziału Farmaceutycznego z Oddziałem Analityki Medycznej. Niepokojąco niska była natomiast frekwencja w badaniu studentów II Wydziału

Lekarskiego, gdzie przebadano jedynie niecałe 5% studentów. Wykres 3 przedstawia odsetki przebadanych studentów poszczególnych Wydziałów UM.

Wykres 3 Odsetek ankietowanych studentów z poszczególnych Wydziałów

Wydział	Odsetek studentów
Wydział Farmaceutyczny z Oddziałem Analityki Medycznej	13,4%
Wydział Pielęgniarstwa i Nauk o Zdrowiu	11,1%
I Wydział Lekarski z Oddziałem Stomatologicznym	11,1%
II Wydział Lekarski z Oddziałem Anglojęzycznym	4,6%

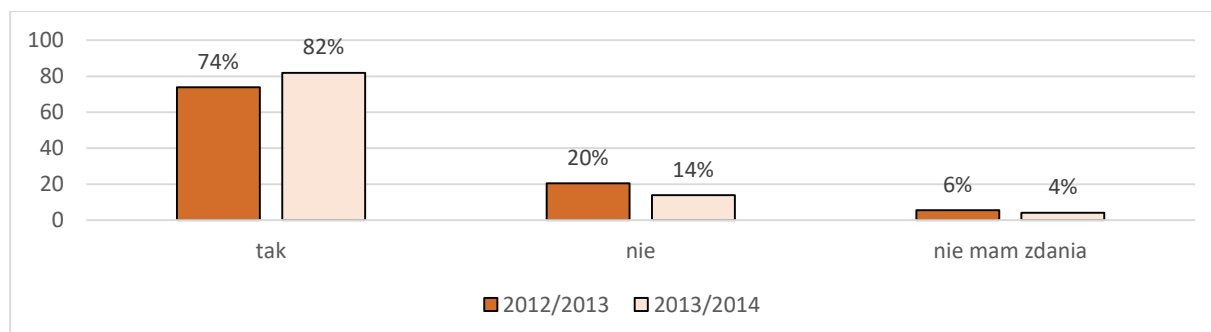
Ze względu na formę kształcenia w próbie dominują studenci studiów stacjonarnych (79%), natomiast studenci studiów niestacjonarnych stanowili 12%, natomiast 9% badanych nie wskazało formy studiów. Próba dość dobrze odwzorowuje strukturę zbiorowości studentów UM w Lublinie pod tym względem, gdyż w roku 2013 studenci stacjonarni stanowili 72% ogółu studentów, niestacjonarni natomiast 28%.

3. Ogólna ocena pracy administracji na UM w Lublinie w roku 2013/2014

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. Odsetek osób oceniających ten aspekt pozytywnie jest wyższy niż przed rokiem, jednak 14% badanych nadal uważa, że godziny funkcjonowania dziekanatów nie umożliwiają im załatwienia wszystkich spraw. Jest to istotny odsetek, dlatego warto rozważyć dostosowanie godzin pracy dziekanatów do potrzeb studentów, lub dokonać zmian w rozkładzie zajęć dydaktycznych na niektórych kierunkach studiów, tak by wszyscy studenci mieli możliwość sprawnego załatwienia spraw administracyjnych. Wykres 4 przedstawia rozkład procentowy odpowiedzi na pytanie o dostępność dziekanatów dla studentów.

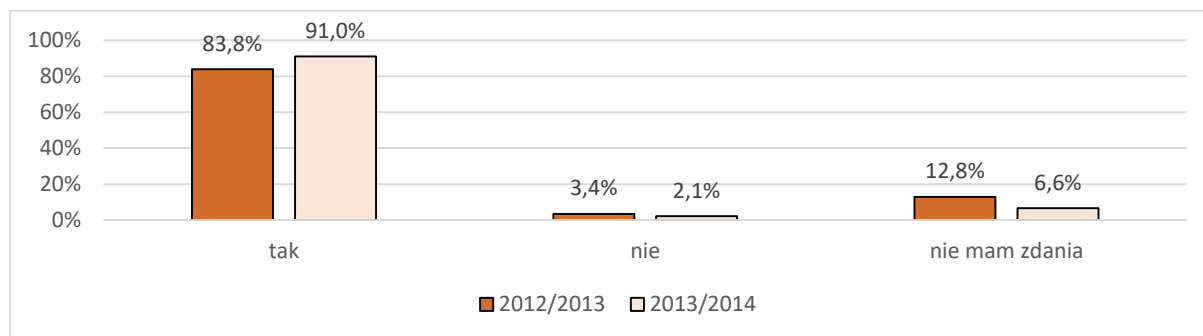
Wykres 4 Czy dni i godziny otwarcia dziekanatów umożliwiają Ci załatwienie spraw?



Ważnym aspektem sprawności obsługi studentów jest **zaangażowanie pracowników dziekanatów**, zwłaszcza w stosunku do studentów pierwszych lat studiów, którym procedury administracyjne w początkowym etapie mogą wydawać się dość skomplikowane.

Studenci naszej Uczelni w zdecydowanej większości pozytywnie ocenili zaangażowanie pracowników dziekanatów. Ponad 90% badanych uważało, że pracownicy pomagają w załatwianiu ogółu formalności związanych z organizacją studiów, przeciwnego zdania było jedynie 2% co wydaje się być wynikiem zadowalającym. Ponadto odsetek pozytywnie oceniających ten aspekt jest wyższy niż w poprzedniej edycji badania o około 7 pkt procentowych. Wyniki oceny z dwóch ostatnich lat zawiera Wykres 5.

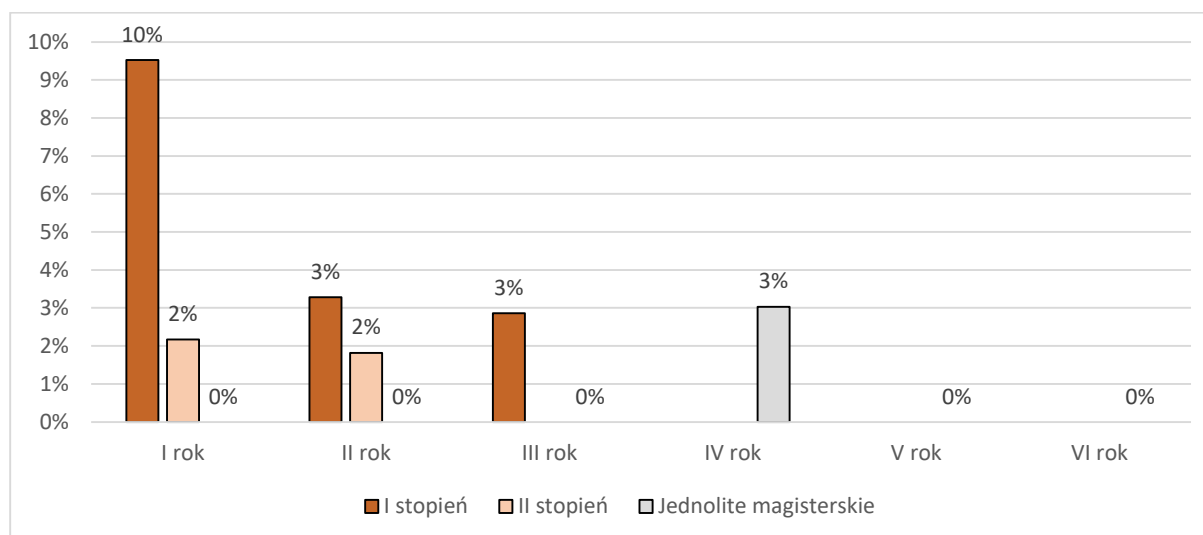
Wykres 5 Czy Pana zdaniem pracownicy dziekanatów pomagają w załatwianiu spraw?



Po uwzględnieniu w analizie ocen zaangażowania pracowników dziekanatu podziału na rok oraz stopień studiów widoczne jest, że im dłużej studenci studiuje, tym rzadziej napotykają trudności w Dziekanacie. Najwyższe niezadowolenie pod tym względem deklarują studenci pierwszego roku studiów I stopnia, natomiast na kolejnych latach studiów I stopnia odsetek niezadowolonych jest już o 7 pkt procentowych niższy, natomiast wśród studiujących na II stopniu kształcenia, zarówno na I jak i na II roku wynosi już tylko 2%.

Inaczej sytuacja wygląda wśród osób studiujących w system jednolitym magisterskim, gdzie jedynie 3% badanych studentów czwartego roku deklaruje niezadowolenie. Studenci pozostałych roczników są w pełni usatysfakcjonowani z zaangażowania pracowników dziekanatu w pomoc podczas załatwiania spraw.

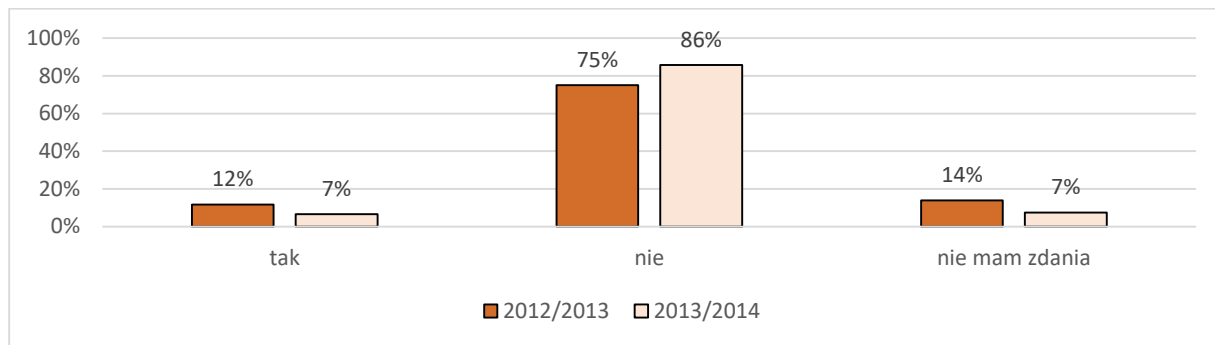
Wykres 6 Odsetek negatywnie oceniających zaangażowanie pracowników wg roku studiów.



Wskazane różnice nie są na tyle wysokie by mogły niepokoić, jednak informują one, że warto zwrócić uwagę na możliwość lepszego „wdrożenia” studentów pierwszych lat w obowiązujące procedury, tak aby dopełnianie obowiązków formalnych nie sprawiało im trudności.

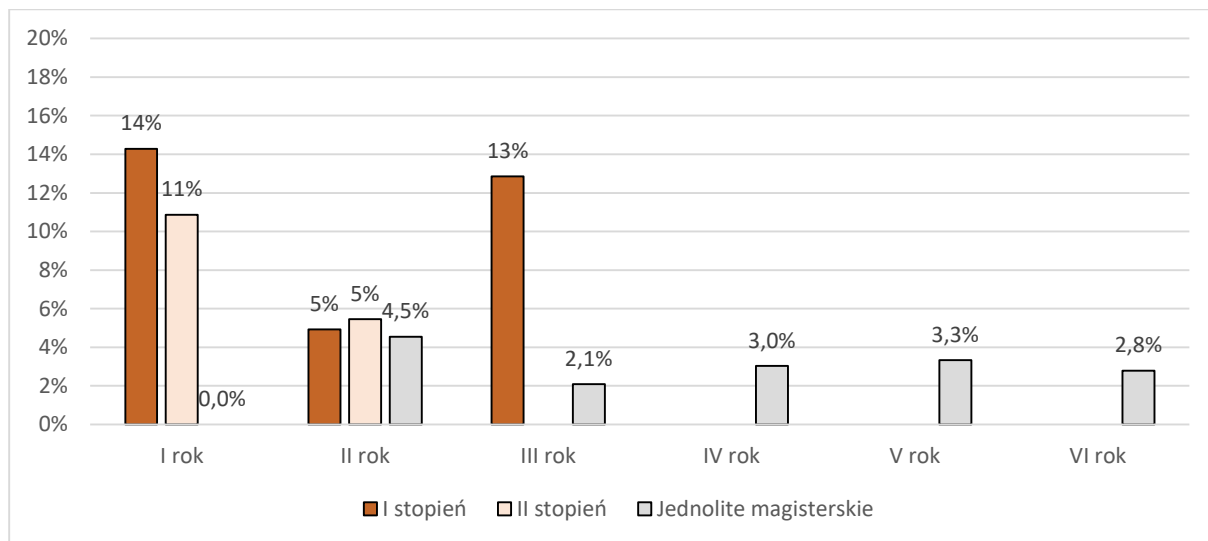
Kolejnym ocenianym aspektem obsługi administracyjnej była **sprawność obsługi studentów podczas bezpośredniej wizyty w dziekanacie**. Zapytano ich o trudności napotymane podczas załatwiania spraw, i również w tym przypadku sytuacja wygląda korzystniej niż przed rokiem, gdyż odsetek osób niezadowolonych aktualnie jest niższy o 5 pkt procentowych. Pomimo korzystnych zmian 7% badanych nadal deklaruje, że spotkało się z jakimś rodzaju trudnościami podczas wizyty w dziekanacie w ciągu ostatniego roku (patrz Wykres 7).

Wykres 7 Czy napotykasz na trudności podczas załatwiania spraw w dziekanacie?



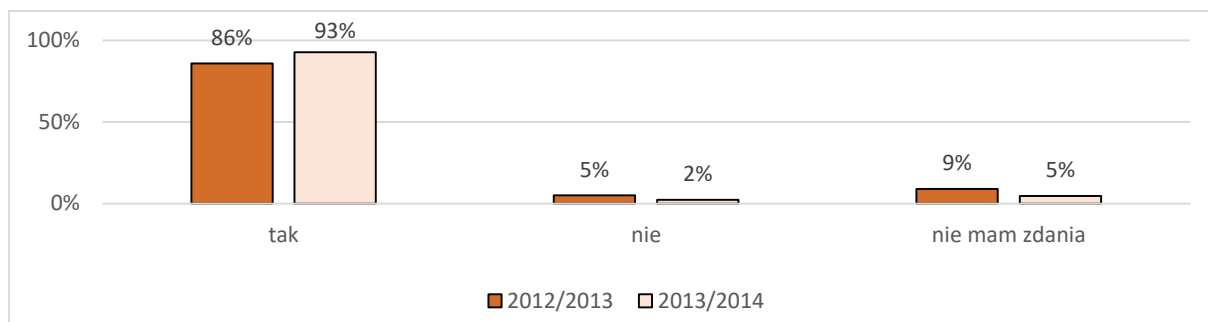
Trudności podczas załatwiania spraw w dziekanacie najczęściej dotyczyły studentów pierwszego i ostatniego roku studiów I stopnia. Dość duży odsetek napotykających trudności wystąpił również wśród studentów I roku studiów II stopnia. Wśród studentów studiów jednolitych magisterskich odsetek ten jest dość niski i podobny wśród studentów wszystkich lat. W żadnym z przypadków nie przekroczył on 5%.

Wykres 8 Odsetek osób napotykających trudności w dziekanacie wg roku oraz stopnia studiów



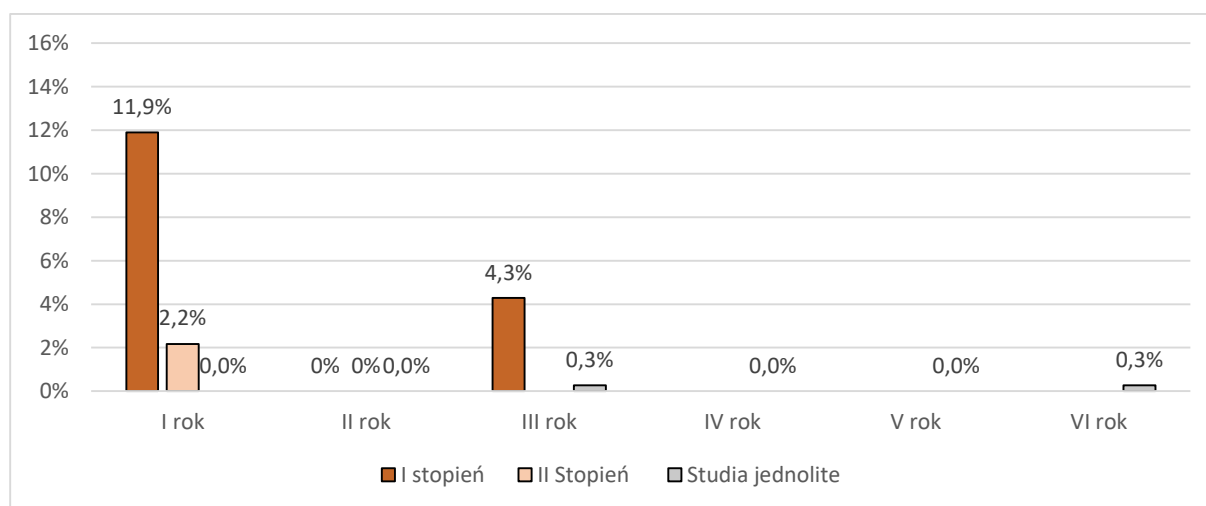
Pozytywnie ocenianym aspektem przez zdecydowaną większość studentów jest **jakość informacji przekazywanych przez pracowników dziekanatu** podczas bezpośredniej wizyt w dziekanacie. Ponad 90% badanych uważało, że informacje otrzymywane podczas bezpośredniej wizyty w dziekanacie są rzetelne i aktualne. Jedynie 2% badanych miało w tym zakresie wątpliwości a odsetek ten jest niższy o 3 pkt procentowe niż przed rokiem.

Wykres 9 Czy informacje otrzymywane od pracowników dziekanatów są rzetelne i aktualne?



Problem nierzetelności i nieaktualności otrzymywanych informacji dotyczy studentów tylko niektórych lat. Najwyższy był odsetek niezadowolonych pod tym względem wśród I roku studiów pierwszego stopnia oraz III roku I stopnia. Z danych przedstawionych na Wykresie 10 wynika, że trudności prawdopodobnie spowodowane są przebiegiem rozpoczynania procesu kształcenia na UM oraz jego zakończenia (3 rok stanowi koniec I stopnia kształcenia), gdyż tylko wśród roczników rozpoczynających i kończących studia występowało istotne niezadowolenie. Inaczej wygląda sytuacja wśród studentów studiów jednolitych, wśród których odsetek niezadowolonych był znikomy i wystąpił tylko wśród studentów III i VI roku.

Wykres 10 Odsetek studentów negatywnie oceniających informacje otrzymywane w dziekanacie wg roku studiów.



3.2. Ocena form kontaktu z Dziekanatem oraz kierownictwem Wydziałów.

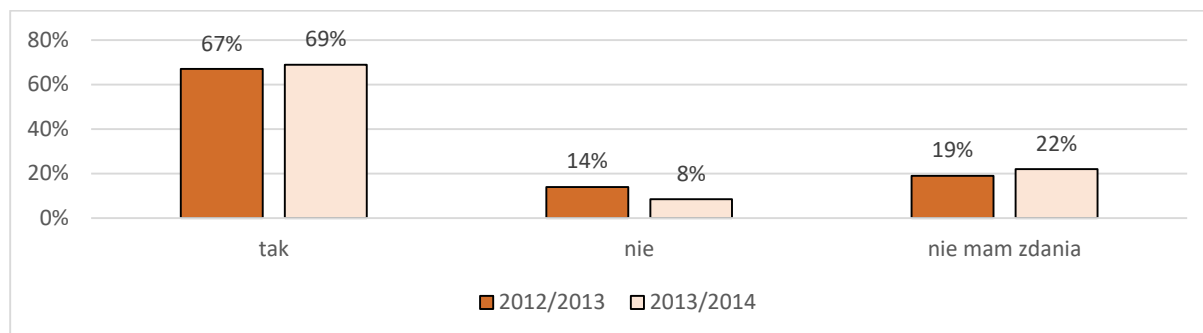
Czynnikiem, który w dużym stopniu umożliwia usprawnienie administracyjnej obsługi procesu dydaktycznego jest dostępna infrastruktura informatyczna. Należy wykorzystywać stwarzane przez istniejący system możliwości w sposób możliwie najbardziej efektywny. Narzędziem, które może się do tego przyczynić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

Pomimo faktu, że zdecydowana większość studentów pozytywnie **ocenia informacje dostępne na stronie dziekanatów**, a odsetek osób niezadowolonych jest obecnie niższy o 6 pkt procentowych niż przed rokiem, niemal 8% badanych nadal twierdzi, że informacje te nie są wystarczające (porównaj Wykres 11). Duży odsetek badanych nie miał zdania w tej kwestii, co może świadczyć o niskiej częstotliwości korzystaniu ze strony internetowej. Może to również wskazywać na niepełne wykorzystywanie możliwości stwarzanych w zakresie dostępu do informacji i komunikacji między

władzami Wydziałów i studentami. Wydaje się zatem, że potrzebne jest położenie większego nacisku na doskonalenie funkcjonalności i przejrzystości strony, oraz zadbanie, aby zawierała wszystkie kluczowe i aktualne informacje przez co zachęcała do częstszego z niej korzystania i pełniejszego wykorzystywania jej potencjału w zakresie usprawniania procedur administracyjnych.

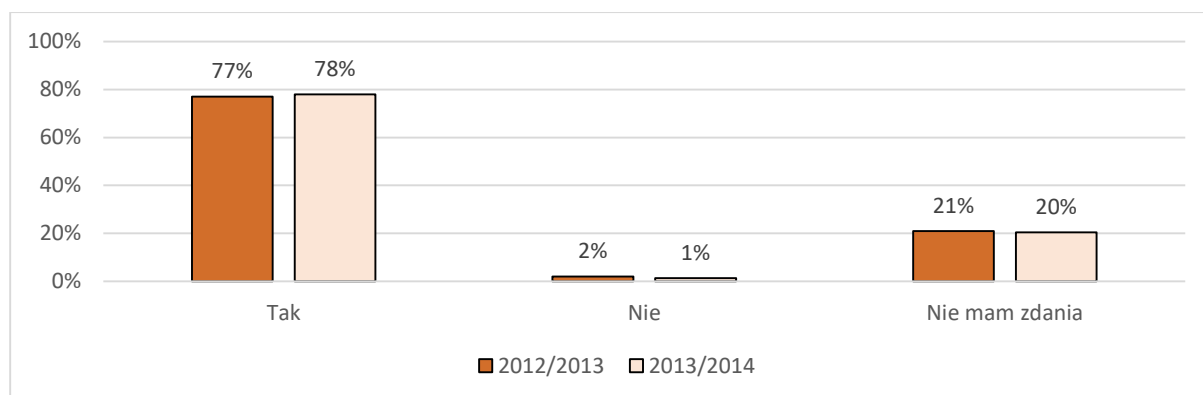
Analiza nie wykazała istotnej różnicy w ocenach informacji dostępnych na stronie internetowej wśród studentów poszczególnych lat studiów.

Wykres 11 Czy informacje umieszczane na stronach internetowych dziekanatów są dla Ciebie wystarczające?



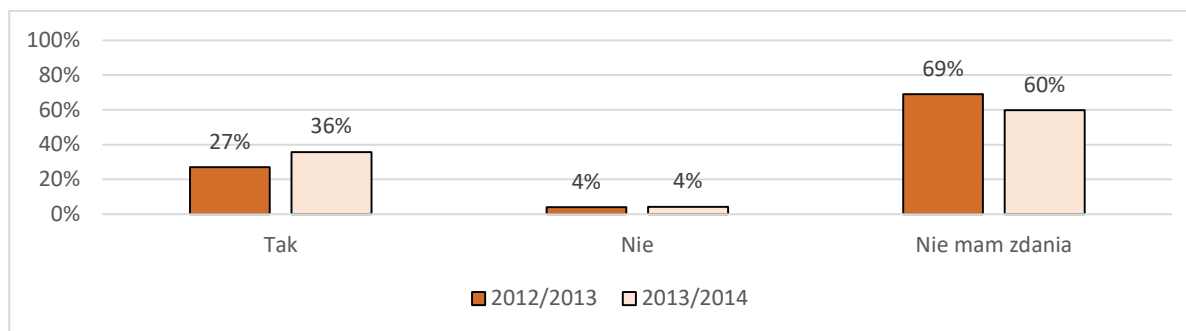
W zdecydowanej większości pozytywnie oceniany jest **kontakt drogą telefoniczną** z pracownikami dziekanatów. Jedynie 1% badanych (o jeden pkt procentowy mniej niż przed rokiem) uważa, że informacje przekazywane tą drogą są niezetelne. Pozostałe osoby, które miały doświadczenie w kontaktach telefonicznych z dziekanatem, oceniły je pozytywnie. Co piąta osoba nie miała na ten temat wyrobionej opinii.

Wykres 12 Czy informacje otrzymane drogą telefoniczną są Twoim zdaniem rzetelne?



Ważnym aspektem funkcjonowania obsługi administracyjnej studentów jest **możliwość spotkania z Dziekanem lub Prodziekanem Wydziału**. Większość badanych nie miała doświadczenia w tym zakresie, w związku z czym nie mogła wyrazić swojej opinii. Jedynie 4% pytanym studentów uważa, że trudno jest umówić się na takie spotkanie, zdecydowana większość natomiast (więcej niż co trzecia osoba) twierdzi, że nie napotkała żadnych trudności w takiej sytuacji.

Wykres 13 Czy łatwo jest umówić się na spotkanie z Dziekanem lub Prodziekanem Wydziału?



W dalszej części raportu analizowana jest jakość obsługi administracyjnej 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.

4. Wydział Farmaceutyczny z Oddziałem Analityki Medycznej

W badaniu wzięło udział 142 studentów Wydziału Farmaceutycznego z Oddziałem Analityki Medycznej (WFzOAM), w tym: 29 studentów kierunku Analityka Medyczna i 97 kierunku Farmacja oraz 18 studentów kierunku Kosmetologia, który od roku akademickiego 2013/2014 został przeniesiony z Wydziału Pielęgniarstwa i Nauk o Zdrowiu.

Ewaluacja nie wykazała występowania na WFzOAM niedogodności związanych z godzinami pracy Dziekanatu. W opinii niemal wszystkich studentów godziny te są odpowiednie. Jedynie 1% badanych wskazał, że nie umożliwiają one załatwienia spraw.

Informacje przekazywane przez pracowników jako rzetelne i aktualne zostały ocenione przez wszystkich studentów tego Wydziału, mających doświadczenie w korzystaniu z dziekanatu (2% badanych nie wyraziło swojej opinii, prawdopodobnie z powodu niewystarczającego doświadczenia w tym zakresie). Wszyscy badani - z wyjątkiem tych, którzy nie wyrazili swojej opinii – uważają, że pracownicy generalnie są pomocni i życzliwi podczas załatwiania spraw. Także komunikacja z Dziekanatem za pośrednictwem telefonu oraz strony internetowej przebiega bez większych zastrzeżeń (załewie 1% studentów ocenił negatywnie drugą z wymienionych form komunikacji). Ostatnim ocenianym aspektem była możliwość umówienia się na spotkanie z Dziekanem i Prodziekanem Wydziału, i poza tym, że duży odsetek badanych nie miał doświadczenia w tym zakresie, wszyscy, którzy wyrazili swoją opinię ocenili ten aspekt pozytywnie. Szczegółowy rozkład procentowy odpowiedzi na wszystkie zadane respondentom pytania zawiera Wykres 14.

Wykres 14 Ocena poszczególnych aspektów funkcjonowania Dziekanatów WFzAM.

Treść pytania	Tak	Nie	Nie mam zdania
Czy godziny otwarcia umożliwiają załatwienie spraw?	98%	1%	1%
Czy informacje otrzymywane od pracowników dziekanatów są aktualne i rzetelne?	98%	0%	2%
Czy napotykaś na trudności podczas załatwiania spraw w dziekanacie?	0%	92%	8%
Czy łatwo jest umówić się na spotkanie z Dziekanem lub Prodziekanami Wydziału?	56%	1%	42%
Czy informacje na stronie dziekanatu są wystarczające?	80%	1%	18%
Czy informacje uzyskane drogą telefoniczną są rzetelne?	95%	0%	5%
Czy pracownicy pomagają w załatwianiu spraw?	97%	0%	3%

Analizując oceny studentów poszczególnych kierunków kształcenia na WFzOAM nie wykryto istotnych różnic w większości badanych obszarów. Generalnie opinie studentów poszczególnych kierunków były zgodne, tylko w niektórych przypadkach pojawiały się niewielkie różnice. Jeden z takich przypadków stanowią odpowiedzi na pytanie o dostępności Dziekanatu dla studentów. Przypadki niezadowolenia zdarzyły się tylko na kierunku Farmacja, jednak odsetek osób wyrażających taką opinię był niewielki i wyniósł zaledwie 1%. Pozostali studenci zgodnie uznają dni i godziny pracy dziekanatu za odpowiednie.

Wykres 15 Czy dni i godziny otwarcia dziekanatu umożliwiają załatwianie spraw?

Kierunek	Tak	Nie	Nie mam zdania
Analityka medyczna	100%	0%	0%
Farmacja	97%	1%	2%
Kosmetologia	100%	0%	0%

Ze względu na kierunek studiów różnią się także oceny dotyczące możliwości umówienia się na spotkanie z Dziekanem lub Prodziekanem Wydziału. Trudności w tym zakresie deklarowali studenci kierunków Kosmetologia oraz - w mniejszym stopniu - kierunku Farmacja. Negatywne opinie nie wystąpiły natomiast wśród studentów Analityki medycznej.

Wśród argumentów pojawiających się w uzasadnieniu negatywnej oceny tego aspektu wskazywano ciągły brak czasu dla studentów wynikający z innych obowiązków Dziekanów i Prodziekanów.

Wykres 16 Czy łatwo jest umówić się na spotkanie z Dziekanem lub Prodziekanami Wydziału?

Kierunek studiów	Tak	Nie	Nie mam zdania
Analityka medyczna	52%	0%	48%
Farmacja	56%	1%	43%
Kosmetologia	63%	6%	31%

Różnice pojawiły się również w przypadku oceny informacji dostępnych na stronie Dziekanatu. Negatywne opinie dotyczące ich aktualności oraz zakresu wyraziło 3% badanych studentów Analityki Medycznej i 1% Farmacji. Wśród studentów Kosmetologii nikt nie wyraził negatywnej opinii, natomiast niemal 40% nie ma zdania na ten temat, co świadczy o małej częstotliwości korzystania ze strony internetowej przez studentów tego kierunku.

Studenci deklarujący niezadowolenie wskazywali głównie na nieczytelność strony i trudności ze znalezieniem dostępnych na niej informacji.

Wykres 17 Czy informacje na stronie dziekanatu są wystarczające?

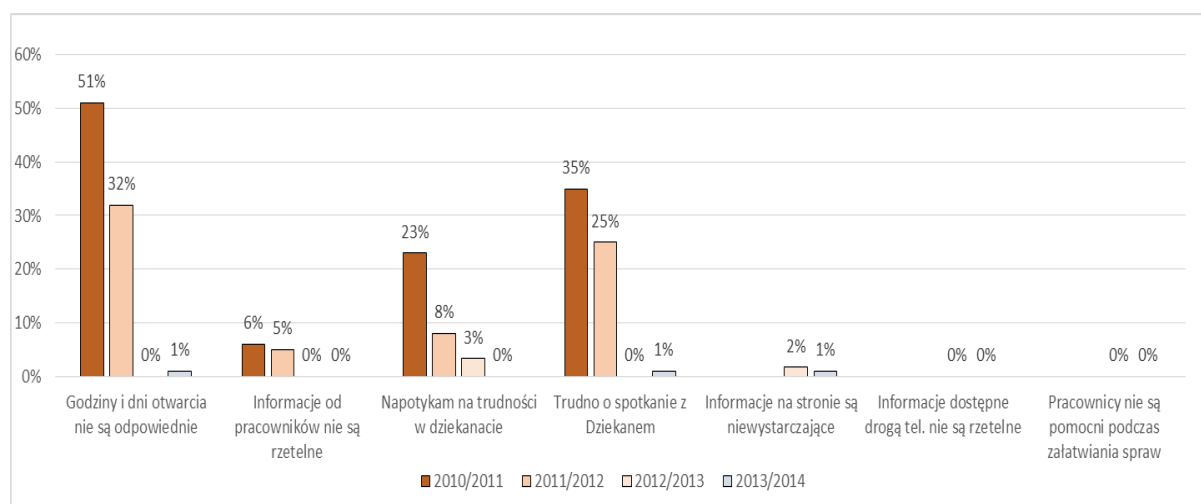
Kierunek studiów	Tak	Nie	Nie mam zdania
Analityka medyczna	90%	3%	7%
Farmacja	80%	1%	19%
Kosmetologia	63%	0%	38%

Porównując wyniki do poprzednich edycji badania można zauważyć istotną zmianę na lepsze. Od 2010 mamy do czynienia ze spadkiem odsetka osób, które uważają dni i godziny pracy Dziekanatów za nieodpowiednie. Jedynie w stosunku do ostatniego roku aktualny odsetek jest o 1

pkt procentowy wyższy, jednak nie jest to spadek istotny, gdyż przed rokiem żaden student nie wskazał niezadowolenia pod tym względem a obecnie jest to tylko 1%. Od dwóch lat nie odnotowano również zastrzeżeń dotyczących jakości informacji uzyskiwanych podczas wizyty w dziekanacie, gdzie przed dwoma laty odsetek niezadowolonych wynosił 5% a przed trzema 6%. Istotnie zmalał odsetek osób napotykających na trudności w dziekanacie. Od roku 2010/2011, kiedy odsetek osób deklaruujących niezadowolenie pod tym względem wynosił 23%, systematycznie malał aż do zera w roku 2013/2014. W przypadku zadowolenia z możliwości umówienia się na spotkanie z Dziekanem lub Prodziekanami Wydziału w porównaniu z rokiem 2012/2013 nastąpił nieznaczny wzrost odsetka niezadowolonych, i obecnie wynosi on 1%.

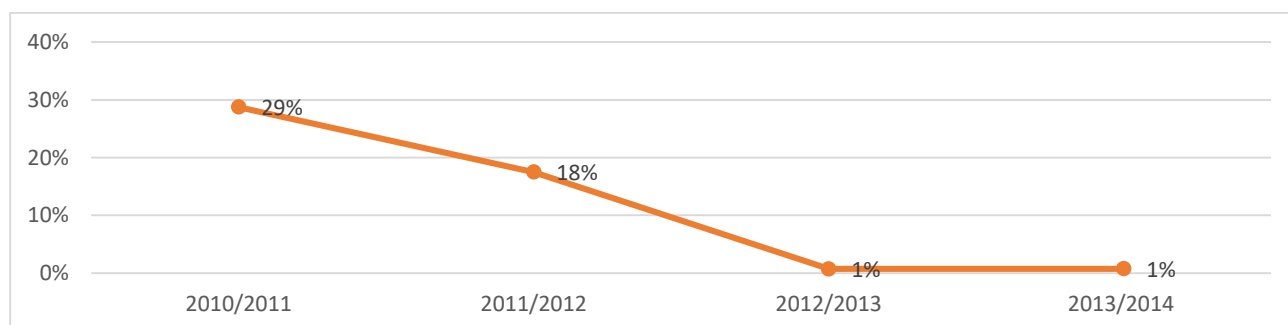
Pytanie dotyczące oceny aspektów funkcjonowania dziekanatu, takich jak jakość informacji dostępnych drogą telefoniczną oraz za pośrednictwem strony internetowej, zostały zadane po raz pierwszy w roku akademickim 2012/2013. W obecnej edycji badania informacje na stronie zostały ocenione nieco lepiej niż przed rokiem, natomiast w obu edycjach badania nie pojawiły się negatywne opinie odnośnie rzetelności informacji dostępnych telefonicznie oraz zaangażowania pracowników dziekanatów.

Wykres 18 Zmiana poziomu satysfakcji z obsługi administracyjnej w latach 2012-2014



Wykres 19 obrazuje spadek odsetka osób niezadowolonych z obsługi administracyjnej w ciągu ostatnich czterech lat. Dla uproszczenia wykorzystano uogólniony wskaźnik niezadowolenia¹ z jakości obsługi, czyli uśredniony odsetek osób deklaruujących niezadowolenie w zakresie każdego z ocenianych aspektów pracy administracji w danym roku.

Wykres 19 Zmiana odsetka osób niezadowolonych z jakości pracy dziekanatu



¹ Wskaźnik jest średnią arytmetyczną wyliczoną na podstawie wysokości odsetków osób deklaruujących niezadowolenie z poszczególnych aspektów jakości obsługi administracyjnej.

Podsumowanie

- ⇒ Studenci kierunku Farmacja, Analityka medyczna oraz Kosmetologia w zdecydowanej większości pozytywnie oceniają funkcjonowanie dziekanatu;
- ⇒ Pojawiające się zastrzeżenia dotyczą dostępności Dziekanatu, informacji dostępnych na stronie internetowej oraz możliwości umówienia się na spotkanie z Dziekanem i/lub Prodziekanem Wydziału. Problem dostępności dotyczy niewielkiego odsetka studentów Farmacji, należy jednak zwrócić uwagę na możliwość lepszego dostosowania planu zajęć do godzin pracy Dziekanatów, tak aby wszyscy studenci mieli możliwość dogodnego załatwienia wszystkich spraw.
- ⇒ Zastrzeżenia dotyczące jakości informacji dostępnych na stronie internetowej wskazali studenci Analityki Medycznej oraz Farmacji, dlatego należy zadbać o ciągłą aktualizację oraz odpowiedni zakres informacji dostępnych tą drogą.

5. I Wydział Lekarski z Oddziałem Stomatologicznym

W badaniu wzięło udział 184 studentów I Wydziału Lekarskiego z Oddziałem Stomatologicznym (IWLzOS), w tym 83 studentów kierunku Lekarsko-dentystycznego, 84 kierunku Lekarskiego oraz 17 kierunku Techniki dentystyczne. W większości pozytywnie oceniali oni aktualne godziny pracy dziekanatu, jednak niemal co piąty student IWLzOS deklarował, że nie umożliwiają one załatwienia wszystkich spraw, co stanowi dość duży odsetek.

Wszyscy studenci pozytywnie ocenili rzetelność informacji otrzymywanych od pracowników dziekanatu a 4% wskazało, że napotkało jakiegoś rodzaju utrudnienia podczas załatwiania spraw. Na spotkanie z Dziekanem trudno jest umówić się zdaniem 7% badanych.

Dość duży odsetek studentów uważa, że informacje dostępne na stronie internetowej są dla niej niewystarczające, w przeciwieństwie do informacji dostępnych drogą telefoniczną, które wszyscy oceniają pozytywnie. Tylko 1% badanych uważa, że pracownicy nie są pomocni podczas załatwiania spraw w dziekanacie.

Wykres 20 Ocena poszczególnych aspektów funkcjonowania Dziekanatów na IWLzOS.

Treść pytania	Tak	Nie	Nie mam zdania
Czy godziny otwarcia umożliwiają załatwienie spraw?	80%	19%	1%
Czy informacje otrzymywane od pracowników dziekanatów są aktualne i rzetelne?	96%	0%	4%
Czy napotykaś na trudności podczas załatwiania spraw w dziekanacie?	4%	91%	4%
Czy łatwo jest umówić się na spotkanie z Dziekanem lub Prodziekanami Wydziału?	22%	7%	71%
Czy informacje na stronie dziekanatu są wystarczające?	77%	10%	12%
Czy informacje uzyskane drogą telefoniczną są rzetelne?	86%	0%	13%
Czy pracownicy pomagają w załatwianiu spraw?	96%	1%	3%

Opinie studentów poszczególnych kierunków realizowanych na IWLzOS istotnie różnią się między sobą pod względem oceny satysfakcji z niektórych aspektów funkcjonowania dziekanatów. Najwięcej niezadowolonych pod względem dostępności dziekanatu dla studentów jest wśród studentów

kierunku Lekarsko-dentystycznego, gdzie więcej niż co czwarta osoba wskazywała na niedogodności. Nieco mniejszy był ten odsetek wśród studentów kierunków Lekarskiego i Technik dentystycznych, jednak również w tych przypadkach był on dość wysoki.

Wśród argumentów uzasadniających negatywną ocenę wskazywano zbyt krótkie godziny pracy Dziekanatu, pokrywanie się ich z harmonogramem zajęć dydaktycznych. Proponowano wydłużenie godzin pracy, tak aby przynajmniej raz w tygodniu dziekanat był czynny w godzinach popołudniowych lub rozpoczął pracę wcześniej, tak by można było załatwić sprawy przed zajęciami.

Wykres 21 Czy dni i godziny otwarcia dziekanatu umożliwiają Ci załatwianie spraw?

Kierunek studiów	Tak	Nie	Nie mam zdania
Lekarski	86%	14%	0%
Lekarsko-dentystyczny	73%	26%	1%
Techniki dentystyczne	88%	12%	0%

Trudności podczas załatwiania spraw w dziekanacie najczęściej napotykają studenci kierunku Lekarsko-dentystycznego oraz Lekarskiego, nie jest to jednak zjawisko powszechne, gdyż odsetek takich odpowiedzi oscyluje około 5%, a spośród studentów Technik dentystycznych nikt nie napotkał trudności podczas wizyty w dziekanacie.

Wśród przyczyn pojawiających się trudności wskazywano na zdarzające się kolejki oraz niejasność niektórych informacji np.: dotyczących legitymacji studenckich.

Wykres 22 Czy napotykasz na trudności podczas załatwiania spraw w dziekanacie?

Kierunek studiów	Tak	Nie	Nie mam zdania
Lekarski	4%	95%	1%
Lekarsko-dentystyczny	6%	86%	8%
Techniki dentystyczne	0%	94%	6%

W zakresie możliwości umówienia się na spotkanie z Dziekanem lub Prodziekanami Wydziału najczęściej trudności mieli studenci kierunku Lekarskiego, oraz Lekarsko-dentystycznego. Problemów tego typu nie wskazali natomiast studenci Technik dentystycznych.

Wśród przyczyn zdarzających się problemów wskazano nieprzestrzeganie określonych terminów dyżurów. Jeden ze studentów wskazał również, że otrzymał informacje o zupełnym braku możliwości osobistego spotkania z Dziekanem.

Wykres 23 Czy łatwo jest umówić się na spotkanie z Dziekanem lub Prodziekanem?

Kierunek studiów	Tak	Nie	Nie mam zdania
Lekarski	26%	7%	67%
Lekarsko-dentystyczny	16%	8%	76%
Techniki dentystyczne	29%	0%	71%

Informacje umieszczane na stronie internetowej najgorzej oceniali studenci kierunku Lekarsko-dentystycznego, gdzie niemal co piąta osoba wskazała, że są one niewystarczające. Podobne zdanie miało 12% studentów kierunku Lekarskiego i blisko co dziesiąty student Technik dentystycznych. Rozkład odpowiedzi na pytanie o jakość informacji na stronie dziekanatu zawiera Wykres 24. Wśród przyczyn niezadowolenia wskazywano przede wszystkim nieczytelność układu strony, powodującą

trudności z odnalezieniem informacji, ich nieaktualność i zbyt wąski zakres oraz zbyt małą ilość informacji o aktualnych wydarzeniach, wprowadzanych zmianach organizacyjnych itp.

Wykres 24 Czy informacje zamieszczone na stronie dziekanatu są dla Ciebie wystarczające?

Kierunek studiów	Tak	Nie	Nie mam zdania
Lekarski	76%	12%	12%
Lekarsko-dentystyczny	76%	18%	6%
Techniki dentystyczne	79%	8%	14%

W zdecydowanej większości studenci pozytywnie oceniali merytoryczną pomoc pracowników dziekanatu IWLzOS. Jedynie 1% badanych z kierunku Lekarsko-dentystycznego nie zgadzała się z opinią, że pracownicy są pomocni podczas załatwiania spraw formalnych.

Wykres 25 Czy pracownicy dziekanatów pomagają w załatwianiu spraw?

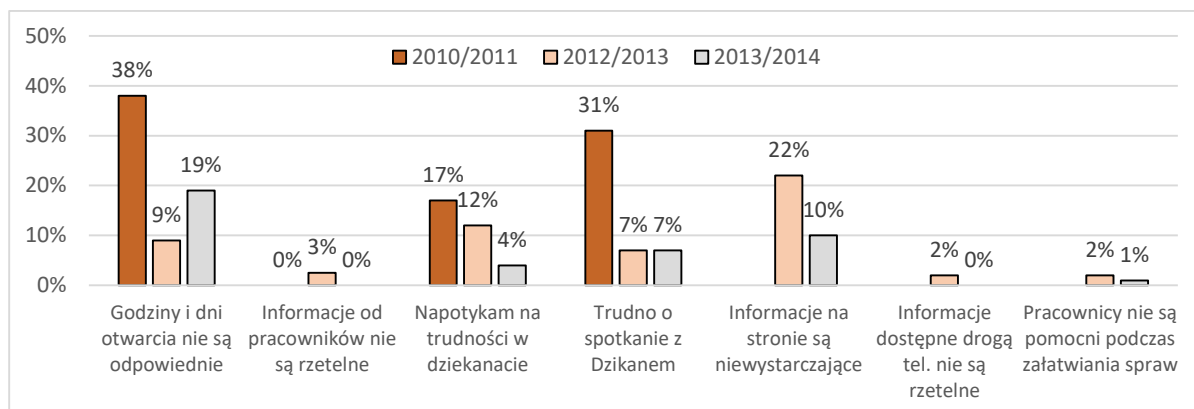
Kierunek studiów	Tak	Nie	Nie mam zdania
Lekarski	98%	0%	2%
Lekarsko-dentystyczny	95%	1%	4%
Techniki dentystyczne	100%	0%	0%

Analizując wyniki oceny obsługi studentów w ostatnich czterech latach zauważalny jest istotny spadek odsetka osób niezadowolonych z godzin pracy dziekanatów w porównaniu z pierwszą edycją z roku 2010/2011, kiedy wyniósł on 38%. W roku akademickim 2013/2014 odsetek niezadowolonych był jednak wyższy o 10 pkt procentowych od analogicznego odsetka z roku poprzedniego, co wskazuje że po znacznej poprawie sytuacji nastąpiło jej pogorszenie.

Niemal nie uległ zmianie odsetek studentów negatywnie oceniających informacje uzyskiwane od pracowników dziekanatu, i po nieznacznym wzroście w roku 2012/2013 obecnie powrócił do poziomu zerowego.

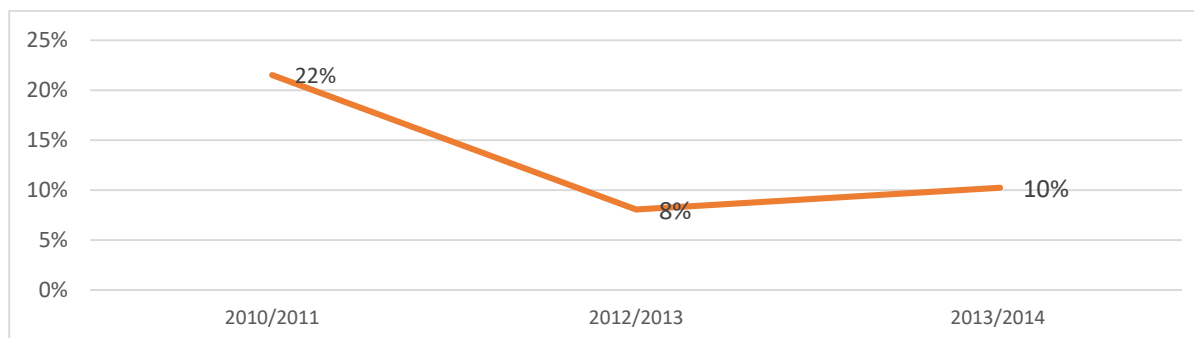
Systematycznie spada również odsetek osób napotyających trudności podczas wizyty w dziekanacie. W ostatniej edycji badania wyniósł on 4%, czyli o 15 pkt procentowych mniej niż w roku 2010/2011 i o 8 pkt mniej niż w roku 2012/2013. Od dwóch lat nie zmienił się natomiast odsetek studentów napotyających na trudności podczas próby spotkania z Dziekanem lub Prodziekanem Wydziału i wynosi aktualnie 7%. Znacznej poprawie uległa natomiast sytuacja pod względem satysfakcji studentów z informacji dostępnych na stronie internetowej Dziekanatu. W porównaniu z poprzednią edycją badania odsetek osób deklaruujących niezadowolenie pod tym względem jest o połowę niższy. Poprawę można dostrzec również pod względem oceny jakości komunikacji z dziekanatem za pośrednictwem telefonu oraz pod względem ogólnej satysfakcji z zaangażowani i pomocności pracowników podczas załatwiania spraw.

Wykres 26 Zmiana oceny funkcjonowania dziekanatów w latach 2010-2014



Zmiana wartości uogólnionego wskaźnika niezadowolenia studentów z obsługi administracyjnej w poszczególnych latach wskazuje, że w porównaniu z wynikami pierwszej edycji badania w roku akademickim 2010/2011 obecna sytuacja wygląda dość korzystnie, gdyż odsetek badanych deklarujących jakiegos rodzaju utrudnienia związane z obsługą administracyjną procesu kształcenia jest obecnie o połowę niższy, jednak w perspektywie ostatnich dwóch lat zauważalny jest nieznaczny wzrost odsetka studentów niezadowolonych, co przedstawiono na Wykresie 24.

Wykres 27 Zmiana wartości uogólnionego wskaźnika niezadowolenia



Podsumowanie

- ⇒ Odnotowano niewielki wzrost niezadowolenia z obsługi administracyjnej w porównaniu do poprzedniej edycji badania;
- ⇒ Co piąty student I Wydziału Lekarskiego z Oddziałem Stomatologicznym deklaruje utrudnienia wynikające z niedogodnych godzin pracy dziekanatu;
- ⇒ Największy problem z pogodzeniem rozkładu zajęć dydaktycznych z koniecznością załatwiania formalności w dziekanacie deklarują studenci kierunku Lekarsko – dentystycznego (co czwarty student). Należy zatem podjąć działania w celu optymalizacji planu zajęć oraz godzin pracy dziekanatu szczególności dla tego kierunku. Studenci proponują wprowadzenie jednego dnia, kiedy dziekanat będzie otwarty dla studentów dłużej np. do godziny 16:00 lub będzie otwarty dla studentów w godzinach porannych np. od 7:00;
- ⇒ 4% studentów napotykało na trudności podczas załatwiania spraw w dziekanacie. Nieco częściej niż pozostałych problem dotyczy studentów kierunku Lekarsko-dentystycznego;

- ⇒ Należy zadbać o odpowiedni zakres oraz aktualność informacji na stronie internetowej dziekanatu, w szczególności dla kierunku Lekarsko-dentystycznego, gdyż co piąty student tego kierunku ocenia je negatywnie.

6. II Wydział Lekarski z Oddziałem Anglojęzycznym

W badaniu wzięło udział 84 studentów II Wydziału Lekarskiego z Oddziałem Anglojęzycznym, w tym 78 studentów kierunku Lekarskiego oraz 3 kierunku Elektroradiologia (3 osoby nie wskazały w ankiecie swojego kierunku studiów). Z powodu niskiej liczebności studentów kierunku Elektroradiologia w analizie nie uwzględniono podziału na kierunki studiów, a wyniki odnoszą się do ogółu studentów II WLzOA.

Wśród studentów tego wydziału nie odnotowano dużego odsetka osób niezadowolonych z godziny pracy dziekanatu. Jedynie 2% studentów wskazało taką odpowiedź. Jako przyczyny wskazywali oni na pokrywanie się godzin pracy dziekanatu z harmonogramem zajęć dydaktycznych.

Pozytywnie oceniono bezpośrednią komunikację z pracownikami dziekanatu. Niemal wszyscy studenci uważają, że informacje otrzymywane od pracowników podczas wizyty są rzetelne i aktualne. Tylko jedna osoba wskazała, że zdarzyła się sytuacja nieznamomości regulaminu studiów przez pracownika dziekanatu. Poza nielicznymi wyjątkami (4% badanych) studenci nie napotykali trudności podczas załatwiania spraw w dziekanacie. Zdarzające się utrudnienia, jak wskazał jeden ze studentów „nigdy nie wynikają z niekompetencji lub niechęci pracowników.”

Zdecydowana większość nie ma doświadczenia w zakresie spotkań z Dziekanem lub Prodziekanem Wydziału, jednak pośród osób, które takie doświadczenia miały, zdecydowanie dominują osoby zadowolone.

6% studentów miało zastrzeżenia, co do jakości informacji dostępnych na stronie internetowej dziekanatu. Zdecydowanie pozytywnie natomiast oceniany jest kontakt telefoniczny z dziekanatem oraz ogólne zaangażowanie pracowników dziekanatu.

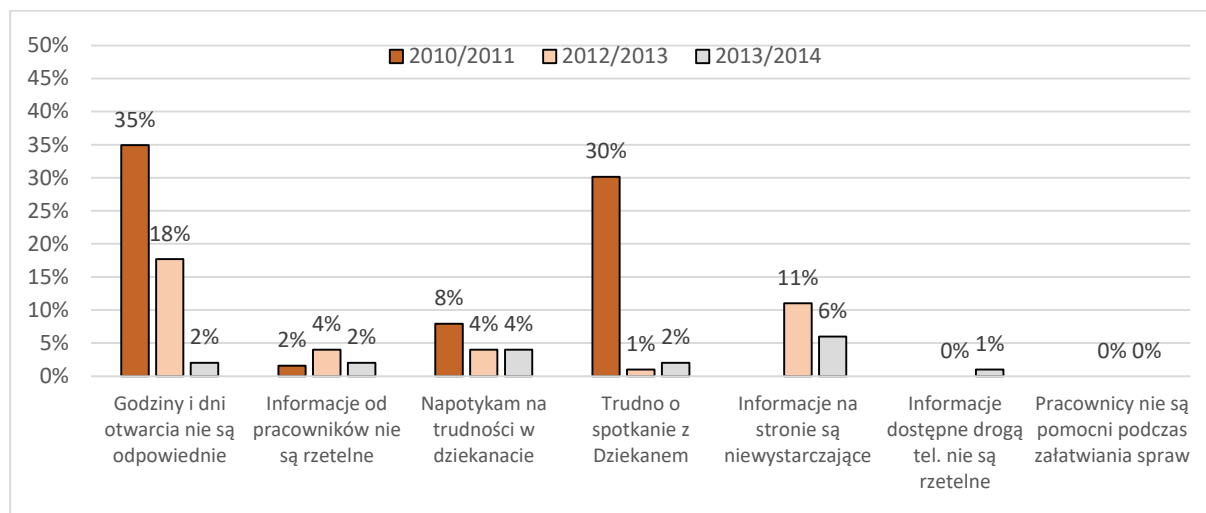
Wykres 28 Ocena poszczególnych aspektów obsługi studentów na II WLzOA

Treść pytania	Tak	Nie	Nie mam zdania
Czy godziny otwarcia umożliwiają załatwienie spraw?	98%	2%	0%
Czy informacje otrzymywane od pracowników dziekanatów są aktualne i rzetelne?	96%	2%	2%
Czy napotykaś na trudności podczas załatwiania spraw w dziekanacie?	4%	93%	2%
Czy łatwo jest umówić się na spotkanie z Dziekanem lub Prodziekanami Wydziału?	33%	2%	65%
Czy informacje na stronie dziekanatu są wystarczające?	83%	6%	11%
Czy informacje uzyskane drogą telefoniczną są rzetelne?	90%	1%	9%
Czy pracownicy pomagają w załatwianiu spraw?	98%	0%	2%

W porównaniu z rokiem akademickim 2010/2011 nastąpił istotny spadek odsetka osób, dla których dni i godziny pracy dziekanatu z jakiegoś powodu są nieodpowiednie. Obecnie osoby takie stanowią nie więcej niż 2%. W porównaniu z poprzednią edycją badania niższy jest również odsetek osób negatywnie oceniających jakość otrzymywanych od pracowników informacji. Nie zmienił się natomiast odsetek studentów uważających, że napotyka trudności podczas wizyty w Dziekanacie i wynosi on podobnie jak przed rokiem 4%. Nieco wyższy jest odsetek osób, które uważają że trudno jest umówić się na spotkanie z Dziekanem lub Prodziekanem Wydziału, jednak jego wartość nadal pozostaje na dość niskim poziomie wynoszącym 2%.

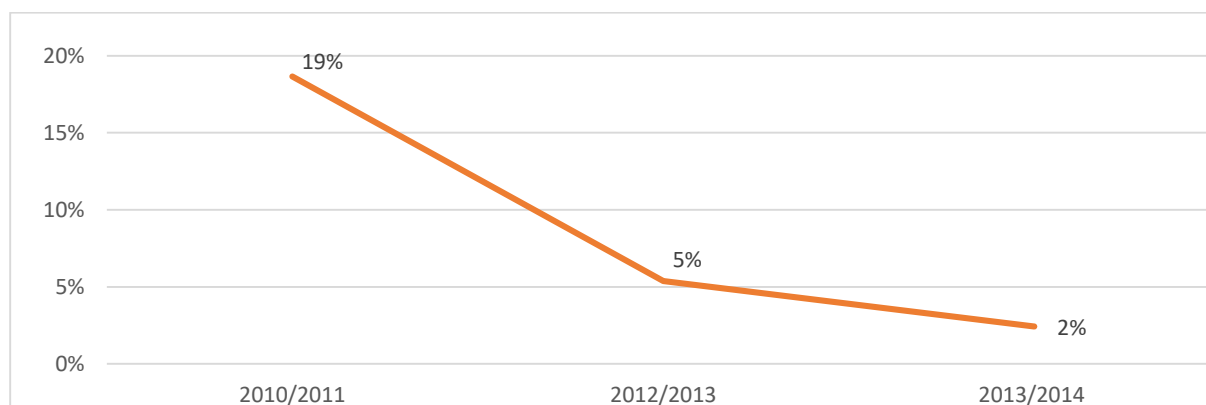
O 5 pkt procentowych zmniejszył się odsetek osób, które negatywnie oceniają zakres i aktualność informacji dostępnych na stronie dziekanatu, jednak nadal jest on dość wysoki, gdyż wynosi 6%. O jeden pkt procentowy wyższy jest niż przed rokiem odsetek osób niezadowolonych z kontaktu telefonicznego z Dziekanatem, natomiast niezmiennie od dwóch lat nie odnotowano negatywnych opinii na temat zaangażowania i zaangażowania pracowników dziekanatu.

Wykres 29 Zmiana oceny funkcjonowania dziekanatu IIWLzOA.



Na podstawie zmiany wartości uogólnionego wskaźnika niezadowolenia studentów z obsługi administracyjnej w poszczególnych latach można wnioskować, że mamy do czynienia z systematycznym wzrostem satysfakcji studentów z obsługi dziekanatowej. Odsetek badanych deklarujących jakiegos rodzaju utrudnienia związane z obsługą administracyjną procesu kształcenia jest o 17 pkt procentowych niższy niż w roku akademickim 2010/2011. W perspektywie ostatnich dwóch lat również zauważalny jest nieznaczny spadek tego odsetka, który obecnie wynosi 2%.

Rysunek 30 Zmiana wartości uogólnionego wskaźnika niezadowolenia



Podsumowanie

- ⇒ Od roku akademickiego 2010/2011 satysfakcja z jakości obsługi studentów systematycznie rośnie.
- ⇒ W celu dalszego doskonalenia procesu obsługi administracyjnej studentów należy zadbać o przejrzystość strony internetowej zwracając uwagę na czytelność, aktualność oraz odpowiedni zakres informacji.

7. Wydział Pielęgniarstwa i Nauk o Zdrowiu

W badaniu wzięło udział 289 studentów Wydziału Pielęgniarstwa i Nauk o Zdrowiu (w poprzedniej edycji badania 562). Wśród nich znalazło się 73 studentów Pielęgniarstwa, 10 Ratownictwa medycznego, 46 Położnictwa, 27 Fizjoterapii, 9 Kosmetologii, 101 Zdrowia publicznego i 21 Dietetyki (dwie osoby nie wskazały kierunku).

Najniżej ocenionym aspektem funkcjonowania dziekanatu Wydziału Pielęgniarstwa i Nauk o Zdrowiu były godziny jego pracy. Co piąta 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.

Jakość przekazywanych przez pracowników dziekanatu informacji zdecydowana większość studentów ocenia pozytywnie, jednak 5% studentów twierdzi, że informacje te są nierzetelne i nieaktualne. Nieco więcej niż co dziesiąta osoba napotykała jakiegoś rodzaju trudności podczas załatwiania spraw w dziekanacie.

Jedynie 4% badanych uważa, że trudno jest umówić się na spotkanie z Dziekanem lub Prodziekanem Wydziału. Dość wysoki jest natomiast odsetek osób negatywnie oceniających informacje dostępne na stronie internetowej (ponad 10%). Zdecydowanie lepiej oceniana jest komunikacja z dziekanatem za pośrednictwem telefonu, jednak 3% badanych dostrzega jakieś utrudnienia pojawiające się podczas takiego kontaktu. Podobny jest odsetek osób, negatywnie oceniających podejście pracowników do studenta-interesanta (5%), na co warto zwrócić uwagę, gdyż jest to jedyny Wydział, na którym odsetek ten jest wyższy niż 1%.

Wykres 31 Ocena poszczególnych aspektów obsługi studentów na WPiNOZ.

Treść pytania	Tak	Nie	Nie mam zdania
Czy godziny otwarcia umożliwiają załatwienie spraw?	71%	20%	9%
Czy informacje otrzymywane od pracowników dziekanatów są aktualne i rzetelne?	87%	5%	8%
Czy napotykaś na trudności podczas załatwiania spraw w dziekanacie?	12%	78%	10%
Czy łatwo jest umówić się na spotkanie z Dziekanem lub Prodziekanami Wydziału?	36%	4%	60%
Czy informacje na stronie dziekanatu są wystarczające?	54%	11%	35%
Czy informacje uzyskane drogą telefoniczną są rzetelne?	61%	3%	36%
Czy pracownicy pomagają w załatwianiu spraw?	83%	5%	12%

Rozpatrując wyniki badania z uwzględnieniem podziału na poszczególne kierunki studiów prowadzonych na Wydziale Pielęgniarstwa i Nauk o Zdrowiu można zauważyć, że niedogodność wynikająca z ustalonych godzin pracy dziekanatów dotyczy w największym stopniu studentów kierunków: Dietetyka, Położnictwo i Pielęgniarstwo. Odsetek wskazujących negatywną opinię na ten temat wśród nich jest wyższy niż 20%. Odsetek ten wysoki jest również wśród studentów pozostałych kierunków. Jedynie studenci Kosmetologii nie wskazali na występowanie tego rodzaju problemu. Szczegółowe wyniki zawiera Wykres 32.

Na podstawie komentarzy można ustalić, że przyczyną niedogodności jest pokrywanie się planu zajęć oraz praktyk zawodowych z godzinami pracy dziekanatu. Ponadto brak przerwy w zajęciach uniemożliwia studentom załatwienie spraw. Studenci Położnictwa wskazywali również na zdarzające się przypadki niedostępności pracowników dziekanatu w godzinach jego pracy.

Pojawiającym się w opiniach studentów postulatem jest stworzenie możliwości załatwienia spraw w dziekanacie po godzinie 15 przynajmniej raz w tygodniu. Dziekanat mógłby jednego dnia być dostępny dla studentów np. do godz. 16. Możliwym rozwiązaniem jest także skonstruowanie planu zajęć, tak by przynajmniej raz w tygodniu studenci mieli możliwość załatwienia formalności np. poprzez wprowadzenie dłuższej przerwy pomiędzy poszczególnymi zajęciami.

Wykres 32 Czy dni i godziny otwarcia dziekanatu umożliwiają Ci załatwienie spraw?

Kierunek studiów	Tak	Nie	Nie mam zdania
Dietetyka	48%	33%	19%
Fizjoterapia	78%	19%	4%
Kosmetologia	78%	0%	22%
Pielęgniarstwo	73%	22%	5%
Położnictwo	63%	28%	9%
Ratownictwo medyczne	80%	10%	10%
Zdrowie publiczne	74%	16%	10%

Ocena informacji otrzymywanych od pracowników podczas bezpośredniej wizyty w dziekanacie jest dość wysoka. Istotny odsetek osób zgłaszających zastrzeżenia pod tym względem wystąpił jedynie wśród studentów kierunków: Położnictwo, Ratownictwo medyczne i Zdrowie publiczne. Na pozostałych kierunkach nie przekraczał 1%, co świadczy o sprawnie funkcjonującej komunikacji między pracownikami dziekanatu a studentami.

Wśród przyczyn niezadowolenia najczęściej wskazywanym problemem dotyczącym komunikacji z pracownikami jest brak informacji na temat wykładowców przypisanych do poszczególnych zajęć. Wskazywano również, że informacje bywają nieaktualne lub przekazane zbyt późno.

Wykres 33 Czy informacje otrzymane od pracowników dziekanatów są aktualne i rzetelne?

Kierunek studiów	Tak	Nie	Nie mam zdania
Dietetyka	90%	0%	10%
Fizjoterapia	93%	0%	7%
Kosmetologia	100%	0%	0%
Pielęgniarstwo	95%	1%	4%
Położnictwo	80%	13%	7%
Ratownictwo medyczne	90%	10%	0%
Zdrowie publiczne	83%	6%	11%

Na trudności podczas załatwiania spraw w dziekanacie najczęściej napotykają studenci Położnictwa, gdyż aż co czwarta osoba z tego kierunku udzieliła odpowiedzi na to wskazującej. Na pozostałych kierunkach - za wyjątkiem Dietetyki i Kosmetologii, gdzie żadna z badanych osób nie napotkała trudności - odsetek wskazujących na zdarzające się utrudnienia również jest dość wysoki, gdyż waha się między 10 a 13 %.

Najczęściej napotykanne przez studentów problemy wynikały z: braku kompetencji pracowników, otrzymywania niejasnych i sprzecznych informacji, długiego czasu oczekiwania, zbyt późnego wydawania dokumentów oraz niedogodnych godzin pracy.

Wykres 34 Czy napotykasz na trudności podczas załatwiania spraw w dziekanacie?

Kierunek studiów	Tak	Nie	Nie mam zdania
Dietetyka	0%	81%	19%
Fizjoterapia	11%	74%	15%
Kosmetologia	0%	56%	44%
Pielęgniarstwo	10%	85%	5%
Położnictwo	24%	65%	11%
Ratownictwo medyczne	10%	80%	10%
Zdrowie publiczne	13%	80%	7%

Niewielki był odsetek studentów, uważających, że trudno jest umówić się na spotkanie z Dziekanem lub Prodziekanem Wydziału. Jedynie wśród studentów kierunków Dietetyka i Położnictwo przekroczył on wartość 10%.

Studenci uzasadniając negatywne oceny wskazywali, że godziny pracy Dziekanów często pokrywają się z godzinami zajęć co utrudnia kontakt.

Wykres 35 Czy według Ciebie łatwo jest umówić się na spotkanie z Dziekanem lub Prodziekanami Wydziału?

Kierunek studiów	Tak	Nie	Nie mam zdania
Dietetyka	10%	10%	81%
Fizjoterapia	44%	4%	52%
Kosmetologia	22%	0%	78%
Pielęgniarstwo	34%	4%	62%
Położnictwo	30%	11%	59%
Ratownictwo medyczne	30%	0%	70%
Zdrowie publiczne	45%	2%	53%

Odnosnie informacji zamieszczanych na stronie internetowej najwięcej zastrzeżeń mieli studenci kierunków: Położnictwo, gdzie niezadowolona była co czwarta osoba, oraz Fizjoterapia i Dietetyka, gdzie niezadowolone deklarowała co piąta osoba. Niezadowolone zdarzało się również wśród studentów kierunków Zdrowie publiczne i Pielęgniarstwo, natomiast żadnych zastrzeżeń nie zgłosili anketowani studenci kierunków Kosmetologia i Ratownictwo medyczne.

Oceny negatywne są spowodowane przez takie czynniki jak: nieaktualność informacji, zbyt późne umieszczanie informacji np. o godzinach rektorskich, brak informacji o odwołanych lub przekładanych zajęciach, brak sylabusów do zajęć, nieprzejrzysta struktura strony internetowej uniemożliwiająca sprawne wyszukiwanie informacji, niewystarczająca ilość informacji, które są często nieczytelne i niejasne. Dodatkowo wskazywano na problem zbyt rzadkiego aktualizowania informacji na stronie, braku informacji na temat godzin pracy dziekanatów oraz na temat dyżurów nauczycieli akademickich. W opinii jednej ze studentek, zawsze należy potwierdzać informacje poprzez osobistą wizytę w dziekanacie gdyż często pojawiają się rozbieżności.

Wykres 36 Czy informacje zamieszczone na stronie dziekanatu są wystarczające?

Kierunek studiów	Tak	Nie	Nie mam zdania
Dietetyka	48%	19%	33%
Fizjoterapia	63%	22%	15%
Kosmetologia	67%	0%	33%
Pielęgniarstwo	54%	8%	38%
Położnictwo	47%	24%	29%
Ratownictwo medyczne	70%	0%	30%
Zdrowie publiczne	55%	6%	39%

Na wszystkich kierunkach informacje uzyskiwane poprzez telefoniczny kontakt z dziekanatem w zdecydowanej większości zostały ocenione pozytywnie, jednak zdarzały się również negatywne opinie. 10% studentów Położnictwa i 5% Dietetyki deklarowało zastrzeżenia pod tym względem.

Na podstawie komentarzy udało się ustalić, że informacje zdaniem osób niezadowolonych często bywają niewystarczające. Ponadto, w opinii jednego ze studentów, czasami trudno jest się „dodzwonić” do Dziekanatu.

Wykres 37 Czy informacje dostępne drogą telefoniczną są rzetelne?

Kierunek studiów	Tak	Nie	Nie mam zdania
Dietetyka	29%	5%	67%
Fizjoterapia	89%	0%	11%
Kosmetologia	56%	0%	44%
Pielęgniarstwo	63%	1%	36%
Położnictwo	76%	9%	15%
Ratownictwo medyczne	30%	0%	70%
Zdrowie publiczne	57%	2%	41%

Studenci wszystkich kierunków ocenili podejście pracowników dziekanatu do studentów pozytywnie, jednak zdali się również negatywne opinie. Odsetek osób uznających, że pracownicy nie są pomocni podczas załatwiania spraw najwyższy był wśród studentów Dietetyki i Położnictwa, gdzie osiągnął około 10%. Nieco niższy był ten odsetek wśród studentów Zdrowia publicznego i Fizjoterapii natomiast na kierunkach Kosmetologia, Ratownictwo medyczne i Pielęgniarstwo niemal nie wystąpił.

Osoby niezadowolone jako tego przyczynę wskazywały niechętnie udzielanie pomocy podczas wypełniania wniosków oraz ogólnego uzyskiwania informacji. Zdarzały się utrudnienia podczas przedłużania ważności legitymacji a także wskazywano na rozbieżność informacji przekazywanych przez różne osoby oraz odsyłanie do strony internetowej.

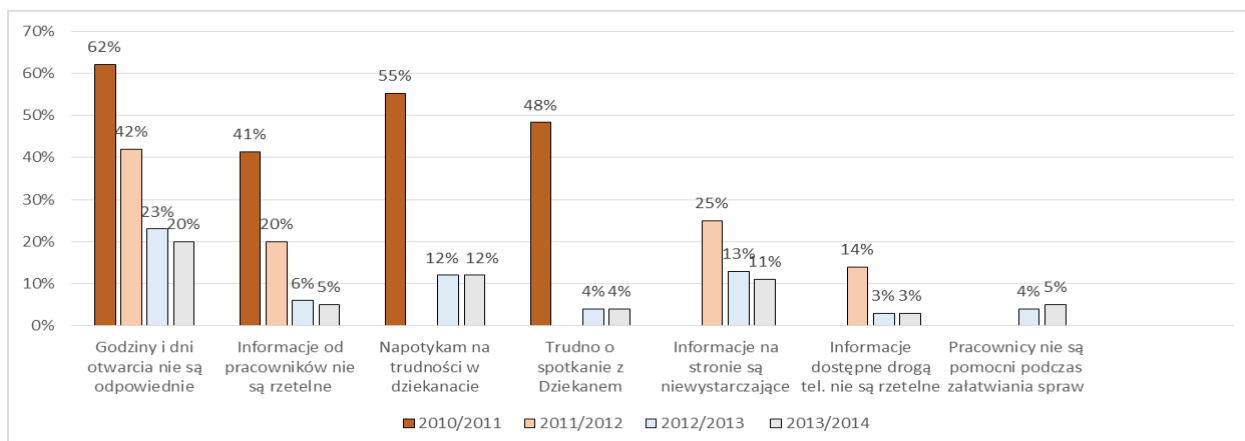
Wykres 38 Czy pracownicy dziekanatów pomagają w załatwianiu spraw?

Kierunek studiów	Tak	Nie	Nie mam zdania
Dietetyka	71%	10%	19%
Fizjoterapia	93%	4%	4%
Kosmetologia	67%	0%	33%
Pielęgniarstwo	88%	1%	11%
Położnictwo	78%	9%	13%
Ratownictwo medyczne	90%	0%	10%
Zdrowie publiczne	84%	6%	10%

Porównując wyniki z ostatnich trzech lat stwierdzono, że satysfakcja studentów z dostępności dziekanatu WPiNOZ systematycznie rośnie. W porównaniu z rokiem akademickim 2010/2011 spadek odsetka studentów niezadowolonych pod tym względem wyniósł 42 punkty procentowe, jednak podobnie jak przed rokiem ciągle 20% studentów odczuwa niedogodności pod tym względem. Podobny trend występuje w przypadku informacji otrzymywanych od pracowników dziekanatu. Po istotnym spadku odsetka osób napotyających na trudności w dziekanacie w roku 2011/2012 nie odnotowano dalszych zmian, i obecnie jego wartość utrzymuje się na poziomie sprzed roku. Podobna sytuacja występuje w przypadku oceny możliwości umówienia się na spotkanie z Dziekanatem Wydziału oraz oceny jakości informacji dostępnych drogą telefoniczną.

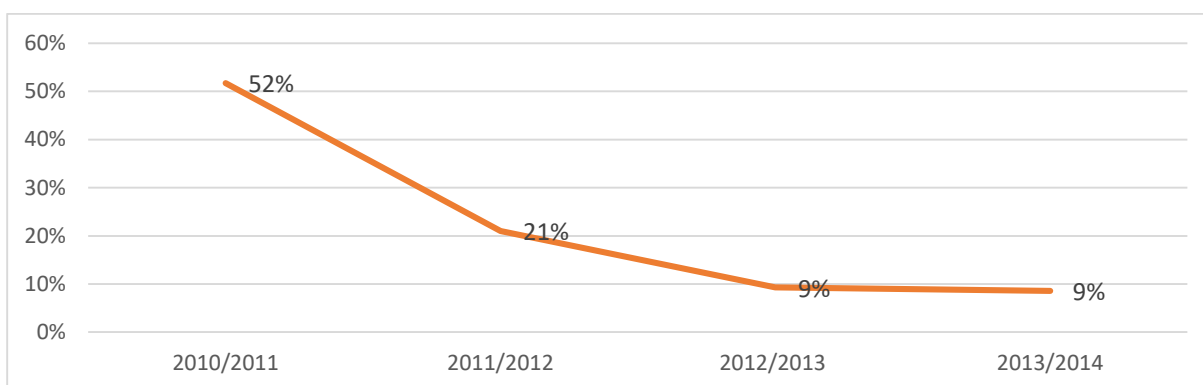
Z roku na rok coraz mniej jest osób niezadowolonych z informacji dostępnych na stronie internetowej, natomiast nieco częściej niż przed rokiem wskazywano niezadowolenie z zaangażowania pracowników dziekanatów.

Rysunek 39 Zmiana oceny funkcjonowania dziekanatu WPiNOZ.



Posługując się uogólnianą miarą poziomu niezadowolenia z jakości obsługi dziekanatów można zauważyć, że istotny spadek jej wartości ostatni raz nastąpił w roku 2012/2013. Od tamtej pory utrzymuje się ona na równym poziomie i należy podjąć działania, aby doprowadzić do dalszego, stopniowego spadku i osiągnięcia jego możliwie najniższego poziomu.

Rysunek 40 Zmiana wartości uogólnionego wskaźnika niezadowolenia studentów z jakości obsługi



Posumowanie

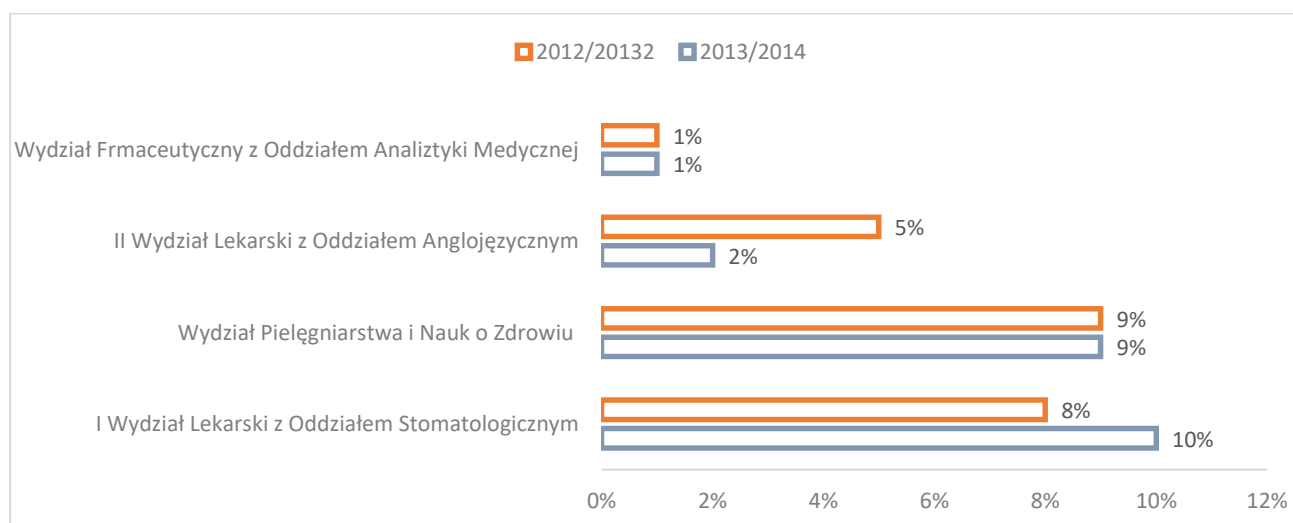
- ⇒ Duży odsetek studentów Wydziału Pielęgniarstwa i Nauk o Zdrowiu deklaruje problemy wynikające z pokrywaniem się rozkładu zajęć z godzinami pracy dziekanatu, co sugeruje konieczność podjęcia działań naprawczych w tym kierunku. Problem ten dotyczy wszystkich kierunków studiów z wyjątkiem Kosmetologii. Największe problemy mają studenci Dietetyki, Położnictwa i Pielęgniarstwa. Od ostatniej edycji badania nie zauważono istotnej poprawy w tym aspekcie.
- ⇒ Wśród osób negatywnie oceniających informacje otrzymywane od pracowników dziekanatu największy jest odsetek studentów Położnictwa i oraz Ratownictwa medycznego. Należy zatem zadbać o rzetelność informacji udzielanych studentom tych kierunków.
- ⇒ Bardzo duży odsetek studentów w kierunku Położnictwo napotyka trudności podczas załatwiania spraw. Należy podjąć działania mające na celu lepszą identyfikację przyczyny i charakteru utrudnień oraz ich sukcesywną eliminację.

- ⇒ Bardzo duży odsetek studentów kierunków: Fizjoterapia, Dietetyka oraz Położnictwo deklaruje niezadowolenie pod względem informacji dostępnych na stronie internetowej. Należy zadbać o stałą aktualizację informacji na stronie oraz o jej przejrzystość, umożliwiającą łatwiejsze odnajdywanie informacji.
- ⇒ Należy zadbać o dostępność sylabusów zajęć dla studentów oraz terminów dyżurów nauczycieli akademickich.
- ⇒ Istotny jest odsetek niezadowolonych z telefonicznej formy kontaktu z dziekanatem wśród studentów kierunku Położnictwo.
- ⇒ Odsetek niezadowolonych studentów z podejścia i pomocy merytorycznej pracowników nie jest wysoki, jednak da się zauważyć, że wśród kierunków studiów takich jak Dietetyka, Położnictwo i Zdrowie publiczne jest on istotny i należy podjąć działania w celu lepszego spełniania oczekiwań studentów tych kierunków.

8. 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 7 pytań, dotyczących różnych aspektów ich funkcjonowania. Na podstawie odsetka osób deklarujących niezadowolenie pod względem któregoś z aspektów utworzono uogólniony wskaźnik niezadowolenia studentów z obsługi w dziekanacie, będący średnią arytmetyczną odsetków niezadowolonych z każdego z badanych aspektów funkcjonowania dziekanatów. Niezmiennie od dwóch lat najlepiej w rankingu wypada Dziekanat Wydziału Farmacji z Oddziałem Analityki Medycznej. Na drugim miejscu znalazł się Dziekanat II Wydziału Lekarskiego z Oddziałem Anglojęzycznym, który w porównaniu z poprzednim rokiem został oceniony lepiej o 3 pkt procentowe. Podobnie jak przed rokiem 9% studentów jest niezadowolonych z funkcjonowania Dziekanatu Wydziału Pielęgniarstwa i Nauk o Zdrowiu, natomiast jedyny Dziekanat, którego ocena wypada mniej korzystnie niż przed rokiem, przez co obecnie zajmuje najniższe miejsce w rankingu, jest Dziekanat I Wydziału Lekarskiego z Oddziałem Stomatologicznym.

Wykres41 Ranking Dziekanatów poszczególnych Wydziałów UM w Lublinie.



Aneks

WYKRES1 FREKWENCJA W BADANIU STUDENTÓW POSZCZEGÓLNYCH KIERUNKÓW STUDIÓW	3
WYKRES2 UDZIAŁ STUDENTÓW POSZCZEGÓLNYCH WYDZIAŁÓW W PRÓBIE BADAWCZEJ.	3
WYKRES3 ODSETEK ANKIETOWANYCH STUDENTÓW Z POSZCZEGÓLNYCH WYDZIAŁÓW	4
WYKRES 4 CZY DNI I GODZINY OTWARCIA DZIEKANATÓW UMOŻLIWIAJĄ CI ZAŁATWIENIE SPRAW?	4
WYKRES5 CZY PANA ZDANIEM PRACOWNICY DZIEKANATÓW POMAGAJĄ W ZAŁATWIANIU SPRAW?	5
WYKRES6 ODSETEK NEGATYWNE OCENIAJĄCYCH ZAANGAŻOWANIE PRACOWNIKÓW WG ROKU STUDIÓW. ..	BŁĄD! NIE ZDEFINIOWANO
ZAKŁADKI.	
WYKRES7 CZY NAPOTYKASZ NA TRUDNOŚCI PODCZAS ZAŁATWIANIA SPRAW W DZIEKANACIE?	BŁĄD! NIE ZDEFINIOWANO ZAKŁADKI.
WYKRES8 ODSETEK OSÓB NAPOTYKAJĄCYCH TRUDNOŚCI W DZIEKANACIE WG ROKU STUDIÓW	6
WYKRES9 CZY INFORMACJE OTRZYMYWANE OD PRACOWNIKÓW DZIEKANATÓW SĄ RZETELNE I AKTUALNE?	7
WYKRES10 ODSETEK NEGATYWNYCH ODPOWIEDZI WG ROKU STUDIÓW.	7
WYKRES11 CZY INFORMACJE UMIESZCZANE NA STRONACH INTERNETOWYCH DZIEKANATÓW SĄ DLA CIEBIE WYSTARCZAJĄCE?	8
WYKRES12 CZY INFORMACJE OTRZYMANE DROGĄ TELEFONICZNĄ SĄ TWOIM ZDANIEM RZETELNE?	8
WYKRES13 CZY ŁATWO JEST UMÓWIĆ SIĘ NA SPOTKANIE Z DZIEKANEM LUB PRODZIEKANEM WYDZIAŁU?	9
WYKRES14 OCENA POSZCZEGÓLNYCH ASPEKTÓW FUNKCJONOWANIA DZIEKANATÓW WFzAM.	9
WYKRES15 CZY DNI I GODZINY OTWARCIA DZIEKANATU UMOŻLIWIAJĄ ZAŁATWIENIE SPRAW?	10
WYKRES16 CZY ŁATWO JEST UMÓWIĆ SIĘ NA SPOTKANIE Z DZIEKANEM LUB PRODZIEKANAMI WYDZIAŁU?	10
WYKRES17 CZY INFORMACJE NA STRONIE DZIEKANATU SĄ WYSTARCZAJĄCE?	10
WYKRES18 ZMIANA POZIOMU SATYSFAKCJI Z OBSŁUGI ADMINISTRACYJNEJ W LATACH 2012-2014	11
WYKRES19 ZMIANA ODSETKA OSÓB NIEZADOWOLONYCH Z JAKOŚCI PRACY DZIEKANATU	11
WYKRES20 OCENA POSZCZEGÓLNYCH ASPEKTÓW FUNKCJONOWANIA DZIEKANATÓW NA IWLzOS.	12
WYKRES21 CZY DNI I GODZINY OTWARCIA DZIEKANATU UMOŻLIWIAJĄ CI ZAŁATWIENIE SPRAW?	13
WYKRES22 CZY NAPOTYKASZ NA TRUDNOŚCI PODCZAS ZAŁATWIANIA SPRAW W DZIEKANACIE?	13
WYKRES23 CZY ŁATWO JEST UMÓWIĆ SIĘ NA SPOTKANIE Z DZIEKANEM LUB PRODZIEKANEM?	13
WYKRES24 CZY INFORMACJE ZAMIESZCZONE NA STRONIE DZIEKANATU SĄ DLA CIEBIE WYSTARCZAJĄCE?	14
WYKRES25 CZY PRACOWNICY DZIEKANATÓW POMAGAJĄ W ZAŁATWIANIU SPRAW?	14
WYKRES26 ZMIANA OCENY FUNKCJONOWANIA DZIEKANATÓW W LATACH 2010-2014	15
WYKRES27 ZMIANA ODSETKA OSÓB NIEZADOWOLONYCH Z JAKOŚCI PRACY DZIEKANATU	15
WYKRES28 OCENA POSZCZEGÓLNYCH ASPEKTÓW OBSŁUGI STUDENTÓW NA II WLzOA.	16
WYKRES29 ZMIANA OCENY FUNKCJONOWANIA DZIEKANATU IWLzOA.	17
RYSUNEK 30 ZMIANA WARTOŚCI UOGÓLNIENEGO WSKAŹNIKA NIEZADOWOLENIA.	17
WYKRES31 OCENA POSZCZEGÓLNYCH ASPEKTÓW OBSŁUGI STUDENTÓW NA WPINOZ.	18
WYKRES32 CZY DNI I GODZINY OTWARCIA DZIEKANATU UMOŻLIWIAJĄ CI ZAŁATWIENIE SPRAW?	19
WYKRES33 CZY INFORMACJE OTRZYMANE OD PRACOWNIKÓW DZIEKANATÓW SĄ AKTUALNE I RZETELNE?	19
WYKRES34 CZY NAPOTYKASZ NA TRUDNOŚCI PODCZAS ZAŁATWIANIA SPRAW W DZIEKANACIE?	20
WYKRES35 CZY WEDŁUG CIEBIE ŁATWO JEST UMÓWIĆ SIĘ NA SPOTKANIE Z DZIEKANEM LUB PRODZIEKANAMI WYDZIAŁU?	20
WYKRES36 CZY INFORMACJE ZAMIESZCZONE NA STRONIE DZIEKANATU SĄ WYSTARCZAJĄCE?	20
WYKRES37 CZY INFORMACJE DOSTĘPNE DROGĄ TELEFONICZNĄ SĄ RZETELNE?	21
WYKRES38 CZY PRACOWNICY DZIEKANATÓW POMAGAJĄ W ZAŁATWIANIU SPRAW?	21
RYSUNEK 39 ZMIANA OCENY FUNKCJONOWANIA DZIEKANATU WPINOZ.	22
RYSUNEK 40 ZMIANA WARTOŚCI UOGÓLNIENEGO WSKAŹNIKA NIEZADOWOLENIA STUDENTÓW Z JAKOŚCI OBSŁUGI	22
WYKRES41 OCENY DZIEKANATÓW POSZCZEGÓLNYCH WYDZIAŁÓW UM W LUBLINIE	23

Ankieta oceny jakości obsługi studentów rok 2013/2014

Masz przed sobą anonimową ankietę opracowaną przez Uczelniany System Doskonalenia Jakości Kształcenia UM, której celem jest sprawdzenie czy obecne zasady funkcjonowania Dziekanatu są dostosowane do potrzeb studentów.

Rok studiów:

Kierunek studiów: Semestr:

Poziom studiów:

☐ I stopień ☐ II stopień ☐ Jednolite Magisterskie

Forma studiów:

☐ Stacjonarne ☐ Niestacjonarne

1. Czy dni i godziny otwarcia dziekanatu umożliwiają Ci załatwienie spraw?

- ☐ Tak
- ☐ Nie, dlaczego?.....
- ☐ Nie mam zdania

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

- ☐ Tak
- ☐ Nie, dlaczego?
- ☐ Nie mam zdania

3. Czy napotykasz na trudności podczas załatwiania spraw w dziekanacie?

- ☐ Tak, dlaczego?
- ☐ Nie
- ☐ Nie mam zdania

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

- ☐ Tak
- ☐ Nie, dlaczego?.....
- ☐ Nie mam zdania

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

- ☐ Tak
- ☐ Nie, dlaczego?
- ☐ Nie mam zdania

6. Czy informacje uzyskane drogą telefoniczną są Twoim zdaniem rzetelne?

- ☐ Tak
- ☐ Nie, dlaczego?
- ☐ Nie mam zdania

7. Czy według Ciebie pracownicy dziekanatów pomagają w załatwianiu spraw?

- ☐ Tak
- ☐ Nie, dlaczego?
- ☐ Nie mam zdania

Dziękujemy za wypełnienie ankiety