



CENTRUM EDUKACJI MEDYCZNEJ

Ocena jakości obsługi nauczycieli i studentów

2021/2022



Wydział Nauk o Zdrowiu

Wrzesień 2022

Spis treści

Wstęp	5
Problematyka i metodologia badań	5
Charakterystyka badanej zbiorowości studentów	6
Ogólna ocena warunków studiowania na UM w Lublinie w roku 2021/2022	8
Ogólna ocena funkcjonowania dziekanatów	8
Ocena form kontaktu z dziekanatem oraz Kierownictwem Wydziałów	12
Wydział Nauk o Zdrowiu	15
Ocena funkcjonowania dziekanatu	16
Ranking dziekanatów Uniwersytetu Medycznego w Lublinie	21
Podsumowanie	22
Aneks	24
Kwestionariusz ankiety	25

Wstęp

Zgodnie z polityką jakości kształcenia realizowaną na Uniwersytecie Medycznym w Lublinie w roku akademickim 2021/2022 przeprowadzono kolejną edycję badania dotyczącego jakości procesu kształcenia na naszej Uczelni. Jednym z czynników wpływających na jakość kształcenia jest także praca administracji bezpośrednio związanej z obsługą procesu dydaktycznego, dlatego sprawność jej funkcjonowania również została objęta procedurą ewaluacyjną.

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

Problematyka i metodologia badań

W roku akademickim 2021/2022 kwestionariusz ankiety oceny warunków studiowania i obsługi studenta uległ modyfikacji. W badaniu skupiono się na obsłudze studentów a także po raz pierwszy kwestionariusz ankiety skierowano do nauczycieli akademickich. Badanie miało charakter dobrowolny i anonimowy. Aby wziąć w nim udział należało wejść na stronę <http://www.jakoscksztalcenia.umlub.pl/>, gdzie umieszczono link do kwestionariusza.

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

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

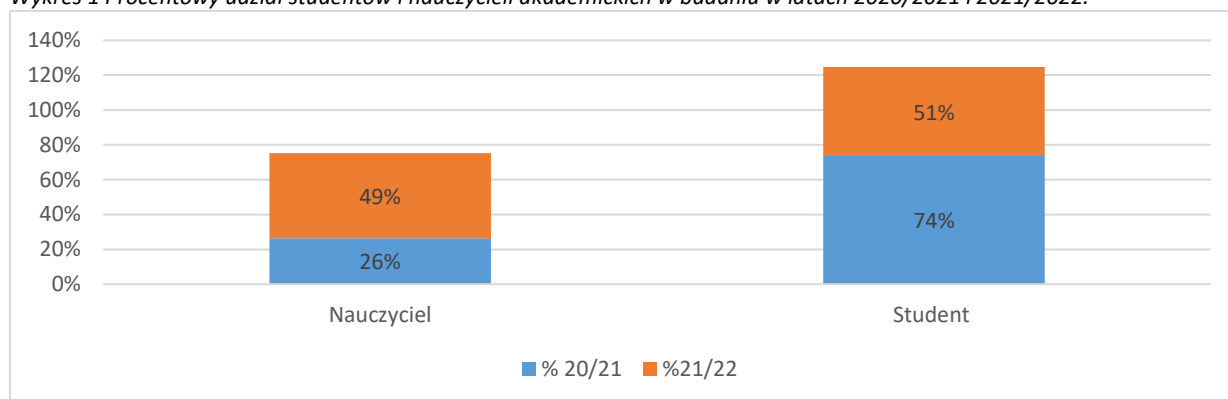
Badanie dotyczące funkcjonowania dziekanatów jest realizowane systematycznie od roku akademickiego 2010/2011. W związku z modyfikacją kwestionariusza ankiety nie ma możliwości porównania uwzględnionych w ostatniej edycji badania aspektów.

Charakterystyka badanej zbiorowości studentów

Badanie docelowo miało objąć wszystkich studentów naszej Uczelni niezależnie od formy, poziomu i kierunku kształcenia oraz prowadzących zajęcia na UM. Ogółem udział w badaniu w roku akademickim 2021/2022 wzięło udział 380 respondentów, a w roku 202/2021 – 325.

Odsetek osób deklarujących się jako „nauczyciel/ka akademicki/a” w obecnej edycji badania wyniósł 49% i jest on wyższy prawie o połowę w porównaniu do poprzedniej edycji badania (z 26% na 49%). Odsetek osób deklarujących się jako „student/ka” spadł o 23 p.p. w obecnej edycji badania. Wykres 1 przedstawia procentowy udział respondentów w badaniu.

Wykres 1 Procentowy udział studentów i nauczycieli akademickich w badaniu w latach 2020/2021 i 2021/2022.



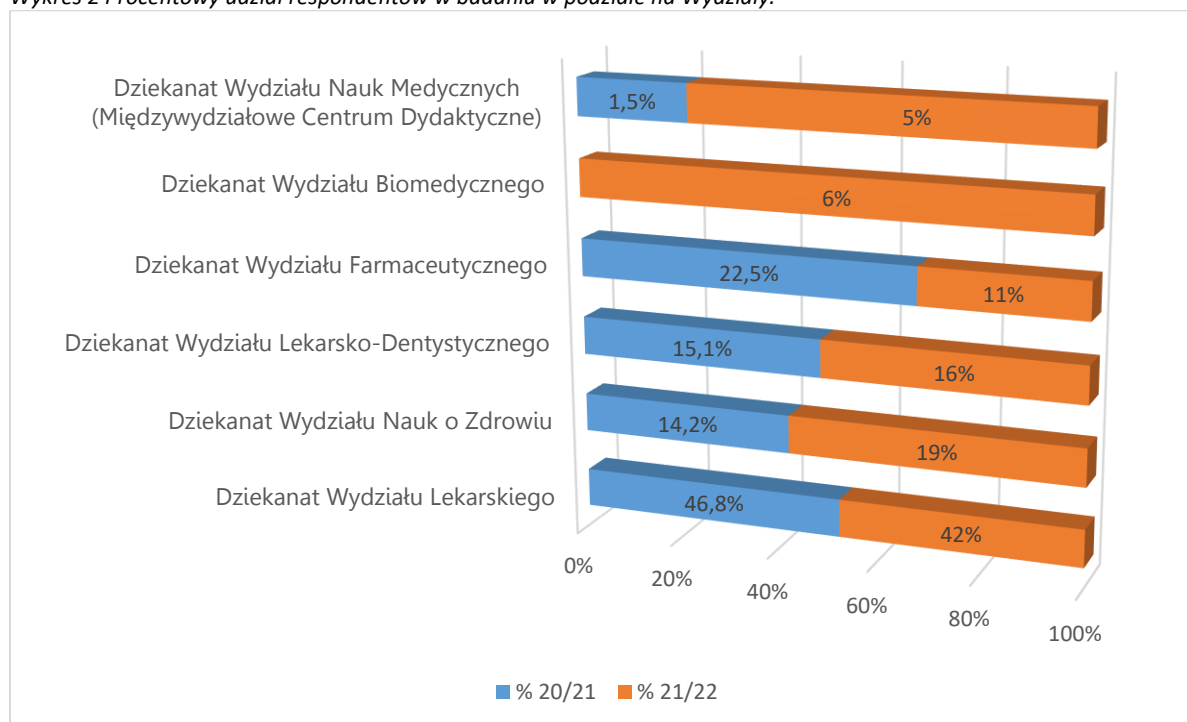
W roku akademickim 2021/2022, podobnie jak w roku akademickim 2020/2021 na poziomie ogólnym najwyższą frekwencję odnotowano na Wydziale Lekarskim (42,4%). W obecnej edycji badania frekwencja na WL jest niższa o 4 p.p. w porównaniu do frekwencji na rok ubiegły.

Na Wydziale Farmaceutycznym frekwencja spadła prawie o 12 p.p. w porównaniu do poprzedniej edycji badania (2020/2021) – z 22,5% na 10,9%. Na pozostałych Wydziałach odnotowano wzrost frekwencji.

Wydział Biomedyczny uzyskał frekwencję na poziomie 6%. W związku z utworzeniem Wydziału Biomedycznego w roku akademickim 2021/2022, nie można przeprowadzić analizy porównawczej do roku 2020/2021.

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

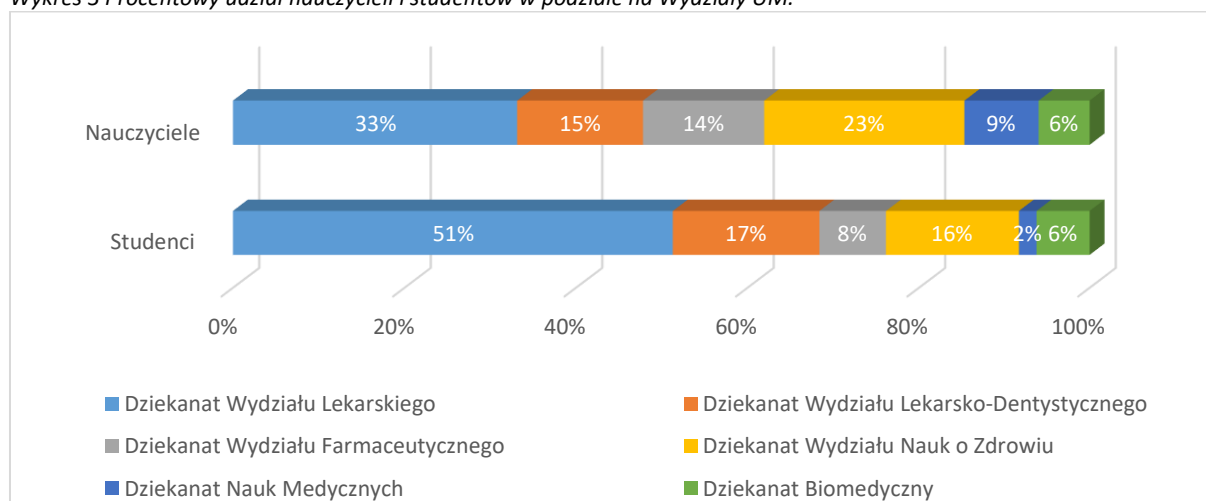
Wykres 2 Procentowy udział respondentów w badaniu w podziale na Wydziały.



Analizując obie grupy respondentów biorących udział w ocenie jakości obsługi można zauważyć iż wśród studentów najwyższy odsetek stanowili studenci Wydziału Lekarskiego – 51% (99 osób). Najniższy odsetek odnotowano na Wydziale Nauk Medycznych – 2% (4 osoby).

Najwyższy odsetek nauczycieli odnotowano dla Wydziału Lekarskiego – 33% (61 osoby). Na Wydziale Nauk o Zdrowiu odsetek wyniósł 23%. Na Wydziale Nauk Medycznych odsetek nauczycieli biorących udział w badaniu wyniósł prawie 9% (16 osób). Powyższe dane przedstawia wykres nr 3.

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



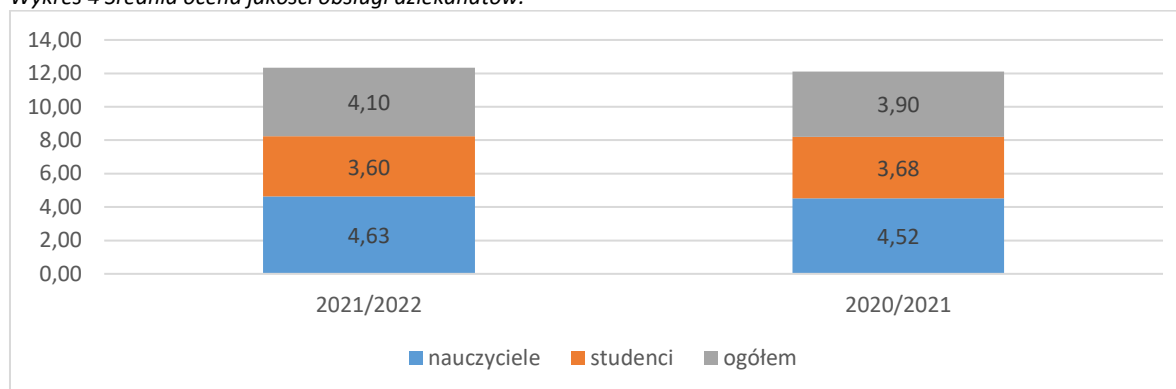
Ogólna ocena warunków studiowania na UM w Lublinie w roku 2021/2022

Ogólna ocena funkcjonowania dziekanatów

W roku akademickim 2021/2022 średnia ocena jakości obsługi nauczycieli i studentów na poziomie ogólnym wyniosła 4,10 i jest nieznacznie wyższa od oceny za rok akademicki 2020/2021 – o 0,02 p. W obecnej edycji badania studenci o 0,08 p. wyżej ocenili jakość obsługi dziekanatowej. Wzrost średniej oceny w tej grupie respondentów może być spowodowany niższą frekwencją (51%) niż w poprzedniej edycji badania (74%).

Respondenci z grupy „nauczyciel/ka” jakość obsługi dziekanatowej w obecnej edycji badania ocenili na poziomie 4,63. W porównaniu do poprzedniej edycji badania jest to ocena wyższa o 0,11 p. Wzrost średniej oceny w tej grupie respondentów można by między innymi upatrywać we wzroście frekwencji: z 26% na 49%. Wykres 4 prezentuje wyniki badania.

Wykres 4 Średnia ocena jakości obsługi dziekanatów.



Średnie oceny jakości obsługi nauczycieli i studentów przez pracowników dziekanatów na poziomie ogólnym zawierają się w przedziale średnich ocen od 3,53 (dziekanat Wydziału Lekarskiego) do 4,85 (dziekanat Wydziału Nauk Medycznych). Analizując wyniki badania na Wydziałach UM w Lublinie, jakość obsługi dziekanatowej – podobnie jak w poprzedniej edycji badania – najwyżej oceniono dla dziekanatu Wydziału Nauk Medycznych (wcześniej Międzywydziałowe Centrum Dydaktyki). Średnia ocena wyniosła 4,85 i jest wyższa o 0,05 p. od oceny uzyskanej w roku akademickim 2020/2021. Najwyższy wzrost średniej oceny odnotowano dla dziekanatów na Wydziałach: Farmaceutycznym i Nauk o Zdrowiu. Średnia ocena wzrosła o prawie 0,2 p. w porównaniu do oceny z roku akademickiego 2020/2021. Dla dziekanatu na Wydziale Lekarsko – Dentystycznym średnia ocena utrzymuje się na podobnym poziomie. Obecnie wyniosła 4,52, poprzednio – 4,53. Najniżej jakość obsługi oceniono dla dziekanatu Wydziału Lekarskiego. Średnia ocena wyniosła 3,53. Należy jednocześnie zauważyć iż w porównaniu do roku 2020/2021 wzrosła o 0,13 p. Tabela 1 przedstawia ogólne wyniki analizy badania oceny jakości obsługi dziekanatowej dla UM w Lublinie.

Tabela 1 Ogólna ocena jakości obsługi dziekanatowej na UM w Lublinie.

Dziekanaty	ogółem		zmiana w ocenie
	2020/2021	2021/2022	
Dziekanat WL	3,40	3,53	0,13
Dziekanat WLD	4,53	4,52	-0,01
Dziekanat WF	4,25	4,44	0,19
Dziekanat WNoZ	4,26	4,45	0,19
Dziekanat WNM	4,80	4,85	0,05
Dziekanat WB	–	4,61	0,00
Ogółem	3,90	4,10	0,20

Na poziomie bardzo dobrym i dobrym jakość obsługi przez dziekanat ocenili nauczyciele. W ogólnej ocenie nauczycieli UM w Lublinie jakość obsługi dziekanatowej wyniosła 4,63 i jest wyższa od średniej oceny z edycji badania 2020/2021 o 0,11 p.

Najlepiej w ocenie jakości obsługi dziekanatowej – podobnie jak w edycji badania 2020/2021 – wypadł w ocenie respondentów dziekanat Wydziału Nauk Medycznych (poprzednio: Międzywydziałowe Centrum Dydaktyczne). Średnia ocena wyniosła 4,94. Wysoko oceniono również jakość obsługi w Dziekanacie Wydziału Biomedycznego. Średnia ocena wyniosła 4,82. Ponieważ Wydział Biomedyczny na UM w Lublinie działa od roku akademickiego 2021/2022 nie można dokonać analizy porównawczej, jak w przypadku pozostałych dziekanatów. Najniżej pod kątem jakości obsługi nauczyciele ocenili Dziekanat Wydziału Lekarskiego. Jednocześnie dla tego Dziekanatu odnotowano najwyższy wzrost średniej oceny jakości obsługi w odniesieniu do zeszłorocznych wyników – o 0,18 p. Dziekanat Wydziału Lekarsko – Dentystycznego odnotował spadek oceny o 0,16 p. i średnia ocena wyniosła 4,70. W edycji 2020/2021 średnia ocena wyniosła 4,86. Tabela 2 prezentuje omówione wyniki.

Tabela 2 Ocena jakości obsługi dziekanatowej na UM w Lublinie przez nauczycieli.

Dziekanaty	nauczyciele		zmiana w ocenie
	2020/2021	2021/2022	
Dziekanat WL	4,18	4,36	0,18
Dziekanat WLD	4,86	4,70	-0,16
Dziekanat WF	4,54	4,65	0,11
Dziekanat WNoZ	4,55	4,79	0,24
Dziekanat WNM	5,00	4,94	-0,06
Dziekanat WB	–	4,82	0,00
Ogółem	4,52	4,63	0,11

Jakość obsługi przez dziekanat badani studenci ocenili na poziomie średnim. Wzrost średniej oceny w porównaniu do poprzedniej edycji badania odnotowano tylko dla dziekanatu Wydziału Nauk Medycznych. Średnia ocena wzrosła o 0,5 p. Jest to równocześnie najlepiej oceniany dziekanat pod kątem obsługi studentów. Dla pozostałych dziekanatów odnotowano spadek średnich ocen. Najniżej jakość obsługi dziekanatowej studenci ocenili w dziekanacie: Wydziału Lekarskiego – 3,02 i Wydziału Nauk o Zdrowiu – 3,97. Średnia ocena jakości obsługi dziekanatowej w dziekanacie Wydziału Lekarskiego odnotowała najwyższy spadek w obecnej edycji badania. W porównaniu do badania z 2020/2021 średnia ocena spadła o 0,25 p. Dla dziekanatu Wydziału Nauk o Zdrowiu średnia ocena spadła o 0,03 p. w porównaniu do edycji z 2020/2021.

Dziekanat Wydziału Biomedycznego działa od roku akademickiego 2021/2022 stąd nie można dokonać analizy porównawczej z poprzednim rokiem akademickim. W obecnej edycji badania dziekanat Wydziału Biomedycznego oceniono na poziomie 4,42. Wyniki zawiera tabela 3.

Tabela 3 Ocena jakości obsługi dziekanatowej na UM w Lublinie przez studentów.

Dziekanaty	studenci		zmiana w ocenie
	2020/2021	2021/2022	
Dziekanat WL	3,27	3,02	-0,25
Dziekanat WLD	4,40	4,36	-0,04
Dziekanat WF	4,10	4,07	-0,03
Dziekanat WNoZ	4,00	3,97	-0,03
Dziekanat WNM	4,00	4,50	0,50
Dziekanat WB	–	4,42	0,00
Ogółem	3,68	3,60	-0,08

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

Na poziomie ogólnym zdecydowana większość respondentów uznała, że godziny pracy dziekanatów w roku akademickim 2021/2022 były odpowiednie. Odsetek osób pozytywnie oceniających ten aspekt wyniósł 82%. Odsetek badanych uważających, że godziny funkcjonowania dziekanatów nie umożliwiają im załatwienia wszystkich spraw wynosi 13%.

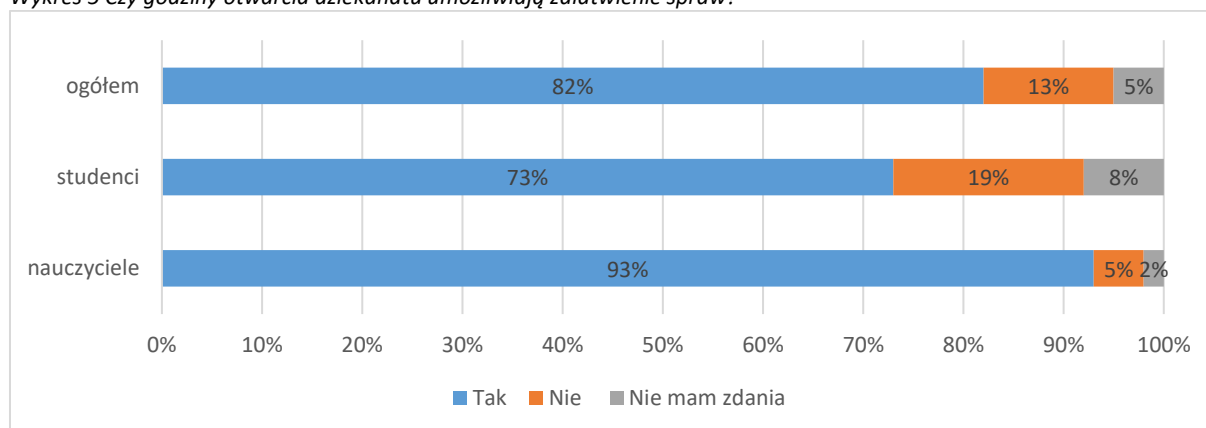
W porównaniu do poprzedniej edycji badania wzrósł odsetek osób zadowolonych z godzin pracy dziekanatu o 2 p.p., natomiast odsetek osób niezadowolonych spadł o 1 p.p.

Wśród nauczycieli akademickich – podobnie jak w badaniu w roku 2020/2021 – 93% badanych uważa, iż godziny otwarcia dziekanatu pozwalają na załatwienie spraw, natomiast 5% badanych uważa iż je uniemożliwiają.

Wśród studentów odsetek osób pozytywnie oceniających czas pracy dziekanatu wyniósł 73% (podobnie jak w badaniu 2020/2021). Tak jak w badaniu z roku 2020/2021 8% uważa, że czas pracy dziekanatu nie pozwala na załatwienie spraw.

Wykres 5 przedstawia rozkład procentowy odpowiedzi na pytanie o dostępność dziekanatów na poziomie ogólnym oraz dla badanych grup: nauczycieli i studentów.

Wykres 5 Czy godziny otwarcia dziekanatu umożliwiają załatwienie spraw?

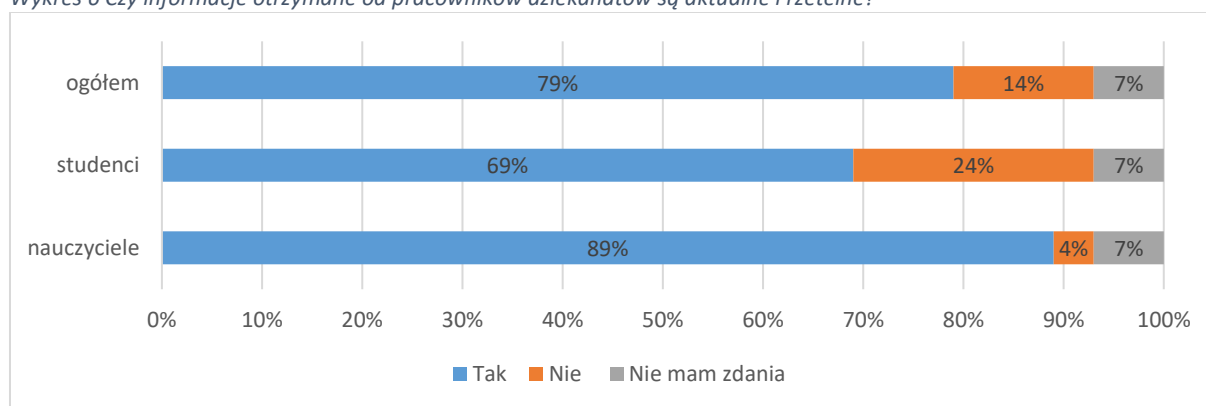


Pozytywnie ocenianym aspektem jest **jakość informacji przekazywanych przez pracowników dziekanatu**. W porównaniu do poprzedniej edycji badania 2020/2021 odsetek ten wzrósł o 7 p.p.

Wśród nauczycieli odsetek zadowolonych z jakości otrzymywanych informacji od pracowników dziekanatu wyniósł aż 89% i jest wyższy o 4 p.p. w porównaniu do poprzedniej edycji badania. Natomiast wśród studentów odsetek ten wyniósł 67% i w porównaniu do badania z roku 2020/2021 spadł o 2 p.p.

Odsetek respondentów niezadowolonych z rzetelności i aktualności przekazywanych treści wynosi 14%. W poprzedniej edycji badania odsetek osób niezadowolonych wyniósł 22%. W porównaniu do edycji badania z 2020/2021 odsetek niezadowolonych nauczycieli spadł z 9% na 4%, natomiast wśród studentów spadek wyniósł 3 p.p. Aspekt ten w sposób umiarkowany wpływa na poziom średniej oceny jakości obsługi dziekanatowej. Im wyższy odsetek osób zadowolonych z jakości otrzymywanych informacji, tym wyższa średnia ocena jakości obsługi przez pracowników dziekanatu. Należy zatem dbać aby ten aspekt jakości obsługi nie odnotował spadku. Wyniki oceny z czterech ostatnich lat zawiera Wykres 6.

Wykres 6 Czy informacje otrzymane od pracowników dziekanatów są aktualne i rzetelne?



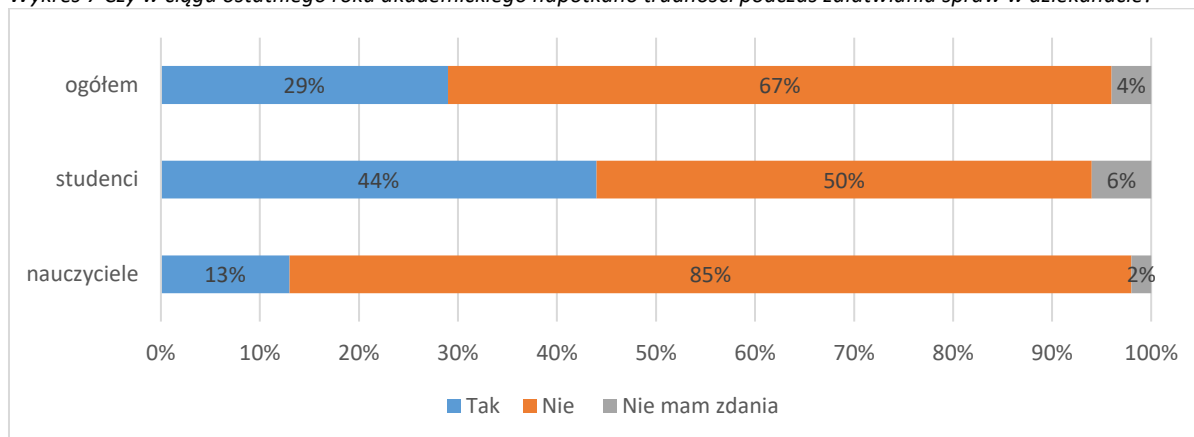
Kolejnym ocenianym aspektem obsługi administracyjnej była ocena **czy podczas załatwiania spraw w dziekanacie respondenci napotkali trudności**. Respondentów pytano o trudności pojawiające się podczas wizyt w dziekanacie w ciągu ostatniego roku.

Odsetek osób niezadowolonych wynosi 29% i jest niższy o 6% w porównaniu do badania z roku 2020/2021. Wśród nauczycieli odsetek ten wyniósł 13% (spadek o 6 p.p. w porównaniu do edycji 2020/2021). Wśród studentów aż 44% badanych wskazało iż napotkali trudności podczas załatwiania spraw w dziekanacie. W porównaniu do edycji badania z 2020/2021 odsetek ten odnotował wzrost o 9 p.p. Jest to na tyle istotny odsetek, że należałoby się zastanowić nad dostosowaniem godzin pracy dziekanatów do potrzeb nauczycieli i studentów.

Odsetek osób nienapotyających żadnych trudności nadal jest wysoki, choć odnotował spadek względem badania 2020/2021 z 78% na 67%. Wśród nauczycieli odsetek osób zadowolonych z obsługi wyniósł 85% i w porównaniu do poprzedniej edycji badania wzrósł aż o 30 p.p. Wśród studentów odsetek osób zadowolonych wyniósł 50% i jest niższy o 11 p.p. w porównaniu do poprzedniej edycji badania. Łatwość załatwienia bieżących spraw w dziekanacie ma znaczący wpływ na średnią ocenę jakości obsługi przez pracowników dziekanatu. W związku ze wzrostem zadowolenia respondentów w tym aspekcie, należy nadal dbać o podnoszenie jakości obsługi nauczycieli i studentów.

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

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



Ocena form kontaktu z dziekanatem oraz Kierownictwem Wydziałów

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

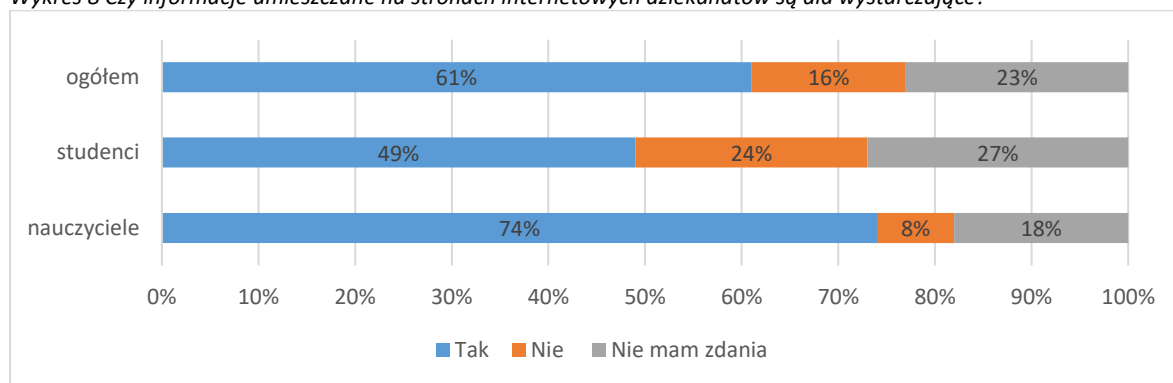
Aspektem, który wpływa na sprawność komunikacji z dziekanatem jest **ocena informacji dostępnych na stronach internetowych dziekanatów**.

Ponad połowa badanych (61%) – podobnie jak w edycji badania z 2020/2021 – uważa iż informacje zamieszczane na stronie www dziekanatu są wystarczające. Prawie połowa badanych studentów podziela opinię ogółu UM (49%). Wśród nauczycieli, podobnie jak w badaniu 2020/2021, odsetek osób zadowolonych z informacji zamieszczanych na stronach dziekanatu jest równy 74%.

Wydaje się zatem, że potrzebne jest położenie większego nacisku na doskonalenie funkcjonalności i przejrzystości strony, oraz zadbanie, aby zawierała wszystkie kluczowe i aktualne informacje.

Informacje tam zawarte muszą także zachęcać respondentów do częstszego korzystania ze strony dziekanatu, gdyż co czwarta osoba (23%) ogółu, prawie co czwarty badany wśród studentów i prawie co szósty badany wśród nauczycieli, zaznaczył opcję „nie mam zdania”, co może świadczyć o niezbyt częstym wyborze tej formy kontaktu z dziekanatem. Porównując wyniki badania z 2020/2021 odsetek osób niezadowolonych z jakości zamieszczanych informacji na stronie w grupie studentów wzrósł z 21% na 24%. Wyniki oceny z przedstawia Wykres 8.

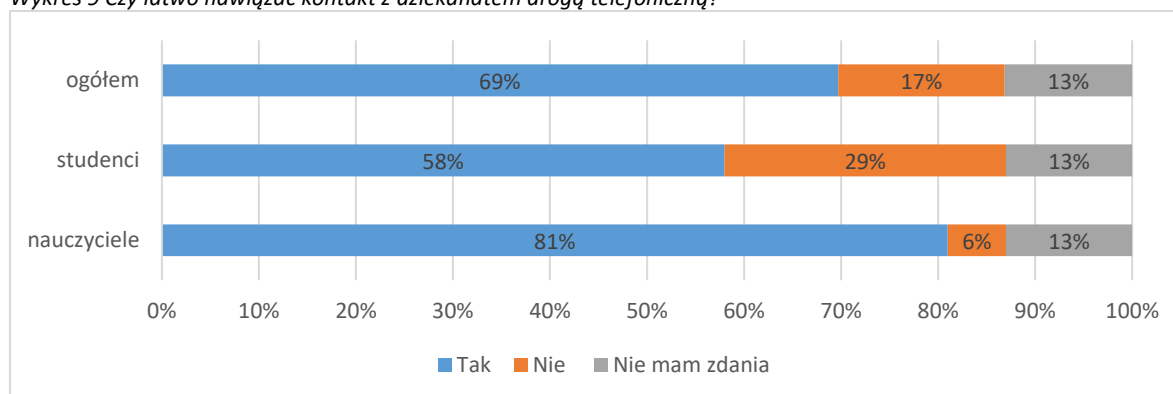
Wykres 8 Czy informacje umieszczane na stronach internetowych dziekanatów są dla wystarczające?



W porównaniu do poprzedniej edycji badania na poziomie ogólnym odnotowano wzrost odsetka osób pozytywnie oceniających **kontakt z pracownikami dziekanatu drogą telefoniczną** (z 61% na 69%). Negatywnie ten sposób komunikacji oceniło 17% badanych, tj. o 3 p.p. mniej niż w poprzedniej edycji badania.

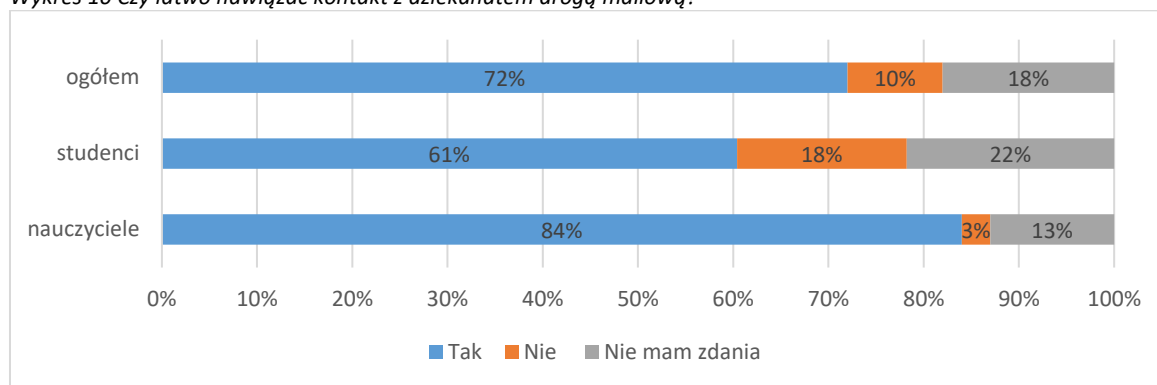
Tak, jak w roku 2020/2021, tak i w obecnej edycji badania nauczyciele bardzo pozytywnie ocenili ten aspekt. Ponad 80% uważa, że łatwo nawiązać kontakt z dziekanatem drogą telefoniczną. Wśród studentów odsetek ten wyniósł 58%. W porównaniu do edycji badania z 2020/2021 odsetek zadowolonych studentów zmalał o 2 p.p. Wśród studentów w obecnej edycji badania co trzecia osoba (29%) a w poprzedniej edycji badania co czwarta (24%) negatywnie ocenia tę formę kontaktu. Wśród nauczycieli odsetek osób niezadowolonych z kontaktu telefonicznego z pracownikami dziekanatu wyniósł 6% i w porównaniu do poprzedniej edycji badania spadł o 5 p.p. Wykres 9 przedstawia ocenę kontaktu z dziekanatem drogą telefoniczną.

Wykres 9 Czy łatwo nawiązać kontakt z dziekanatem drogą telefoniczną?



Odsetek osób na poziomie ogólnym pozytywnie oceniających **kontakt drogą mailową z pracownikami dziekanatu** wyniósł prawie 72% i jest o 4 p.p. wyższy niż w badaniu z 2020/2021. Zarówno w poprzedniej edycji badania (2020/2021), jak i w obecnej, odsetek zadowolonych studentów z mailowego kontaktu z dziekanatem oscyluje wokół 60%. Odsetek zadowolonych nauczycieli z tej formy kontaktu pozostaje na tym samym poziomie, co w roku 2020/2021 i wynosi 84%. Odsetek osób negatywnie oceniających tę formę kontaktu jest niewielki. Na poziomie ogólnym odsetek wyniósł 10% (taki sam odsetek jak w roku 2020/2021), wśród nauczycieli – 3% (w roku 2020/2021 wyniósł 6%), natomiast wśród studentów – 18%, i porównując dane z badania w 2020/2021 wzrósł o 7 p.p. Wykres 10 prezentuje dane.

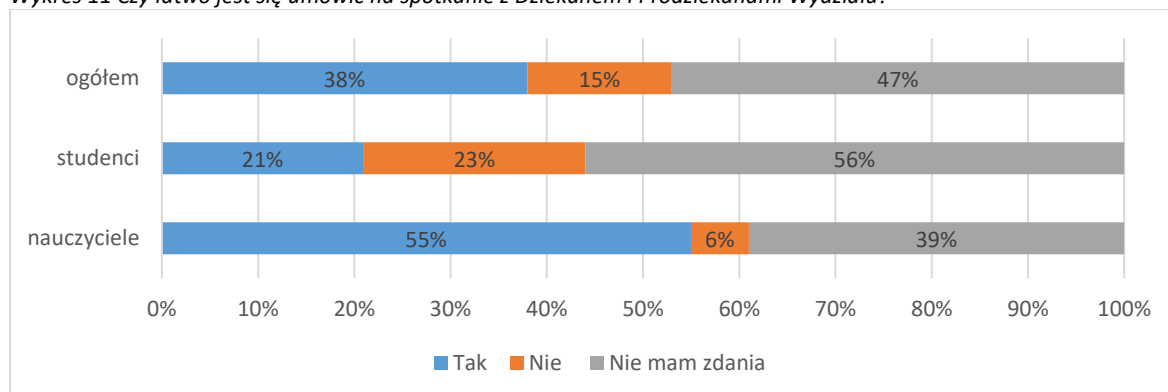
Wykres 10 Czy łatwo nawiązać kontakt z dziekanatem drogą mailową?



Na poziomie ogólnym 38% badanych pozytywnie ocenia **łatwość umówienia się na spotkanie z Dziekanem lub Prodziekanami Wydziału**. Odsetek ten jest wyższy o 5 p.p. w porównaniu do poprzedniej edycji badania (2020/2021). Wśród nauczycieli odsetek ten wyniósł aż 55% (odnotowano spadek o 5 p.p. w porównaniu do edycji badania 2020/2021). Wśród studentów – 21% (spadek o 2 p.p. w porównaniu do badania z 2020/2021).

Prawie 50% respondentów wybrało odpowiedź „*nie mam zdania*”. Wśród nauczycieli odsetek ten wyniósł 39% (w 2020/2021 odsetek wyniósł 33%) a wśród studentów 56% (spadek o 4 p.p. w porównaniu do badania z 2020/2021). Można więc założyć, że nie mieli doświadczenia w tym zakresie, w związku z czym, nie mogli wyrazić opinii. Wśród nauczycieli jedynie 6% oceniło ten aspekt negatywnie (podobnie w roku 2020/2021 – 6%), a wśród studentów – 23%. W tej grupie respondentów nastąpił wzrost odsetka o 6 p.p. względem badania z 2020/2021. Ogółem odsetek respondentów, w opinii których trudno umówić się na spotkanie z Dziekanami lub Prodziekanami wyniósł 15% i jest na prawie identycznym poziomie co w roku 2020/2021 (14%). Wykres 11 przedstawia ocenę kontaktu z dziekanatem drogą telefoniczną.

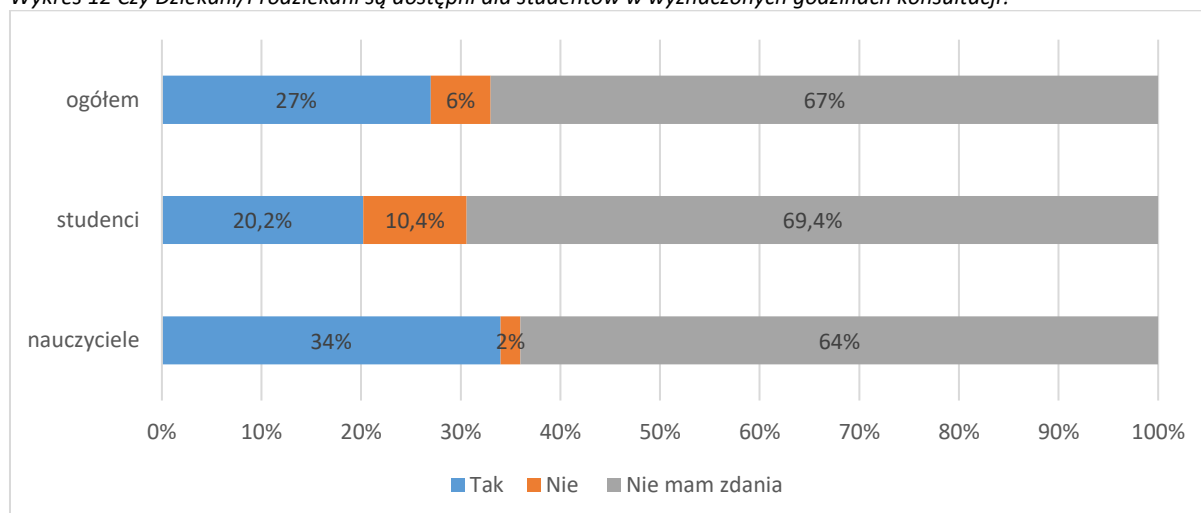
Wykres 11 Czy łatwo jest się umówić na spotkanie z Dziekanem i Prodziekanami Wydziału?



Na pytanie o **dostępność Dziekanów/Prodziekanów w wyznaczonych godzinach konsultacji** ogółem 27% oceniło ten aspekt pozytywnie. W poprzedniej edycji badania (2020/2021) odsetek ten był o 3 p.p. wyższy. Wśród studentów odsetek wyniósł 20% (w badaniu z 2020/2021 – 27%), natomiast wśród nauczycieli – 34% (w edycji badania z 2020/2021 – 40%).

Zdecydowana większość badanych zarówno na poziomie ogólnym, jak też dla nauczycieli, czy studentów udzieliła odpowiedzi „*nie mam zdania*”. Odsetek odpowiedzi zamyka się w przedziale od 64 do 69%. Można więc przypuszczać, iż nie korzystano z tej formy spotkań z Władzami Wydziałów. Wykres 12 przedstawia opisane dane.

Wykres 12 Czy Dziekani/Prodziekani są dostępni dla studentów w wyznaczonych godzinach konsultacji?



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

Wydział Nauk o Zdrowiu

Liczba respondentów biorących udział w badaniu z Wydziału Nauk o Zdrowiu wyniosła 73, w tym liczba nauczycieli wyniosła 43 (23%), natomiast liczba studentów – 30 (16%).

Jakość obsługi dziekanatowej na tym Wydziale na poziomie ogólnym respondenci ocenili jako dobrą. Średnia ocena wyniosła 4,45 i jest wyższa od średniej oceny za rok 2020/2021 o 0,19 p.

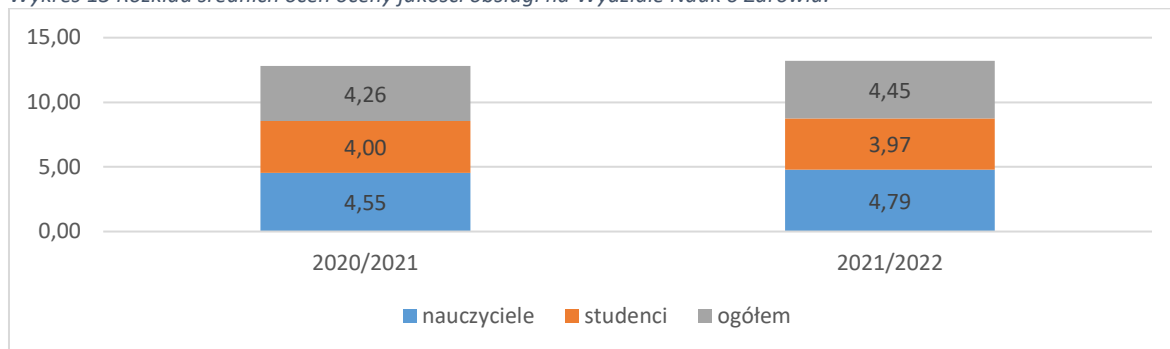
Wśród studentów w obecnej edycji badania średnia ocena spadła o 0,03 p. w porównaniu do roku 2020/2021 i wyniosła 3,97. Wśród nauczycieli średnia ocena obsługi dziekanatowej wyniosła 4,79 i jest wyższa o 0,24 p. od wyniku badania z 2020/2021.

Analizując wyniki badania, wysokość średniej oceny w stopniu wysokim uzależniona jest od godzin pracy dziekanatu oraz stopnia napotykaných trudności w trakcie załatwiania spraw w dziekanacie oraz rzetelnego przekazywania informacji przez pracowników dziekanatu. Kontakt drogą telefoniczną i drogą mailową z dziekanatem wpływa umiarkowanie na wysokość zadowolenia respondentów z obsługi dziekanatowej.

Wśród nauczycieli na wysokość średniej oceny znacząco wpływa łatwość załatwienia spraw w dziekanacie, a w sposób umiarkowany rzetelność informacji uzyskiwanych od pracowników dziekanatu.

Dane dotyczące rozkładu średniej oceny prezentuje wykres 13.

Wykres 13 Rozkład średnich ocen oceny jakości obsługi na Wydziale Nauk o Zdrowiu.



Ocena funkcjonowania dziekanatu

Studenci Wydziału Nauk o Zdrowiu oceniali funkcjonowanie dziekanatu w oparciu o 10 pytań:

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

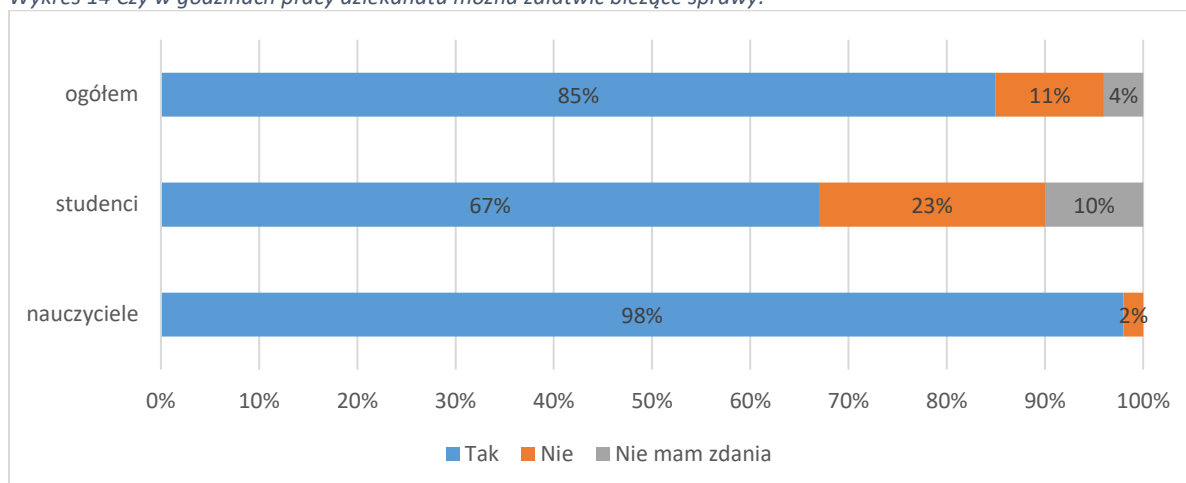
Respondenci Wydziału Nauk o Zdrowiu w roku akademickim 2021/2022 w ponad 80% przypadków pozytywnie ocenili godziny pracy dziekanatu. W porównaniu do poprzedniej edycji badania odsetek osób zadowolonych wzrósł o 9 p.p.

W przypadku studentów odsetek osób pozytywnie oceniających ten aspekt wyniósł 67% a wśród nauczycieli odsetek osób zadowolonych z godzin pracy dziekanatu wyniósł 98%.

Odsetek respondentów na poziomie ogólnym, którym rozkład godzin pracy dziekanatu uniemożliwia załatwienia wszystkich spraw w porównaniu do roku 2020/2021 odnotował spadek o 4 p.p. a wśród nauczycieli – o 7 p.p. Jedynie wśród studentów odsetek osób niezadowolonych z godzin pracy dziekanatu utrzymał się na tym samym poziomie – 23%.

Wykres 14 przedstawia rozkład procentowy odpowiedzi dotyczących godzin pracy dziekanatu Wydziału Nauk o Zdrowiu.

Wykres 14 Czy w godzinach pracy dziekanatu można załatwić bieżące sprawy.

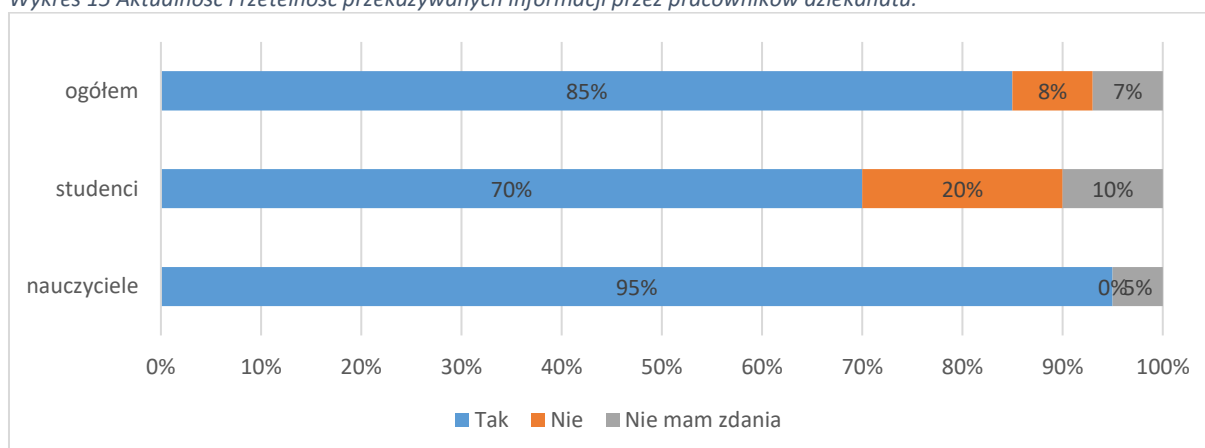


Rzetelność informacji otrzymywanych od pracowników dziekanatu pozytywnie oceniło 85% ogółu badanych. Odsetek nauczycieli pozytywnie oceniających ten aspekt wyniósł 95%, a studentów – 70%. Co piąty student uważa iż otrzymane informacje były nieaktualne lub nierzetelne.

Wśród badanych osób aspekt ten w szczegółowej analizie wpływa w sposób umiarkowany na średnią ocenę jakości obsługi dziekanatowej. W związku ze spadkiem odsetka studentów pozytywnie oceniających otrzymywane informacje od pracowników dziekanatu o 12 p.p. w porównaniu do poprzedniej edycji badania 2020/2021 należałoby zadbać o tak wysoki standard jakości obsługi respondentów jak w roku 2020/2021.

Wykres 15 przedstawia rozkład procentowy ocen dotyczących aktualności i rzetelności informacji przekazywanych przez pracowników dziekanatu Wydziału Nauk o Zdrowiu.

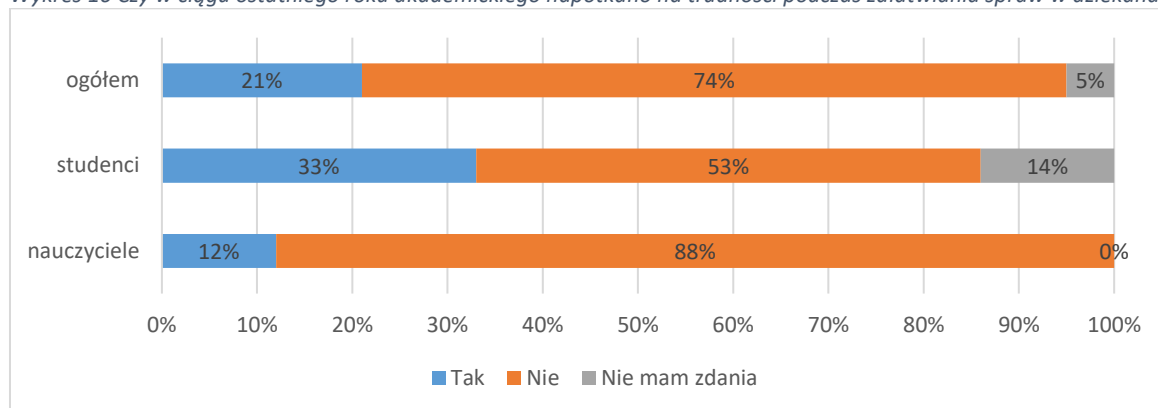
Wykres 15 Aktualność i rzetelność przekazywanych informacji przez pracowników dziekanatu.



Trudności podczas załatwiania spraw w dziekanacie w roku akademickim 2021/2022 napotkało 21% badanych (w tym 12% to nauczyciele a 33% to studenci). W związku z odsetkiem osób negatywnie oceniających możliwość sprawnego załatwienia spraw w dziekanacie należałoby dbać o to by wysoki standard jakości obsługi respondentów wzrastał.

Wykres 16 przedstawia rozkład procentowy ocen dotyczących trudności podczas załatwiania spraw w dziekanacie.

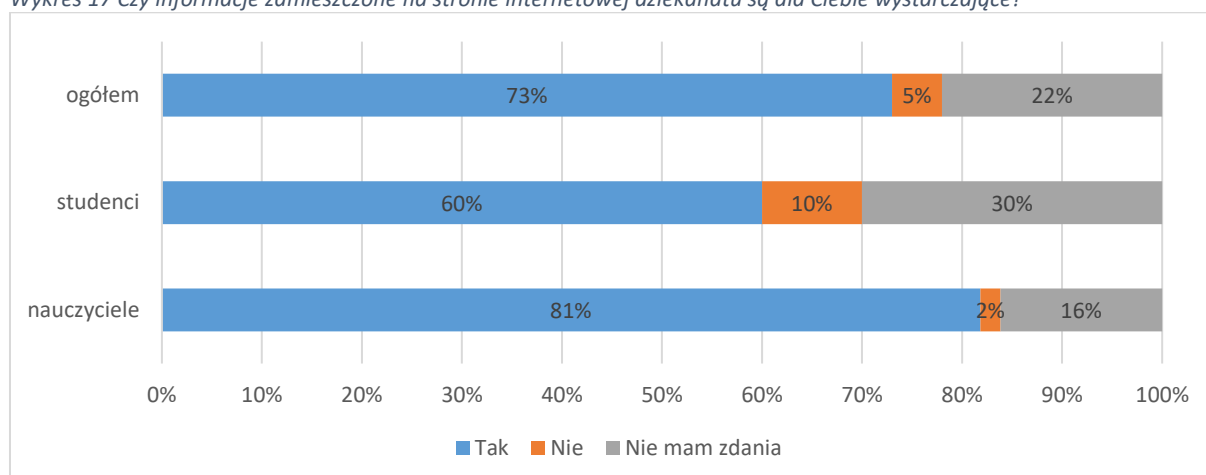
Wykres 16 Czy w ciągu ostatniego roku akademickiego napotkano na trudności podczas załatwiania spraw w dziekanacie?



W porównaniu do poprzedniej edycji badania 2020/2021 odsetek osób w opinii których **informacje dostępne na stronie internetowej nie są wystarczające** odnotował spadek. Wśród nauczycieli odsetek spadł o 7 p.p., a wśród studentów – o 17 p.p.

Wykres 17 przedstawia rozkład odpowiedzi na pytanie o jakość informacji na stronie dziekanatu.

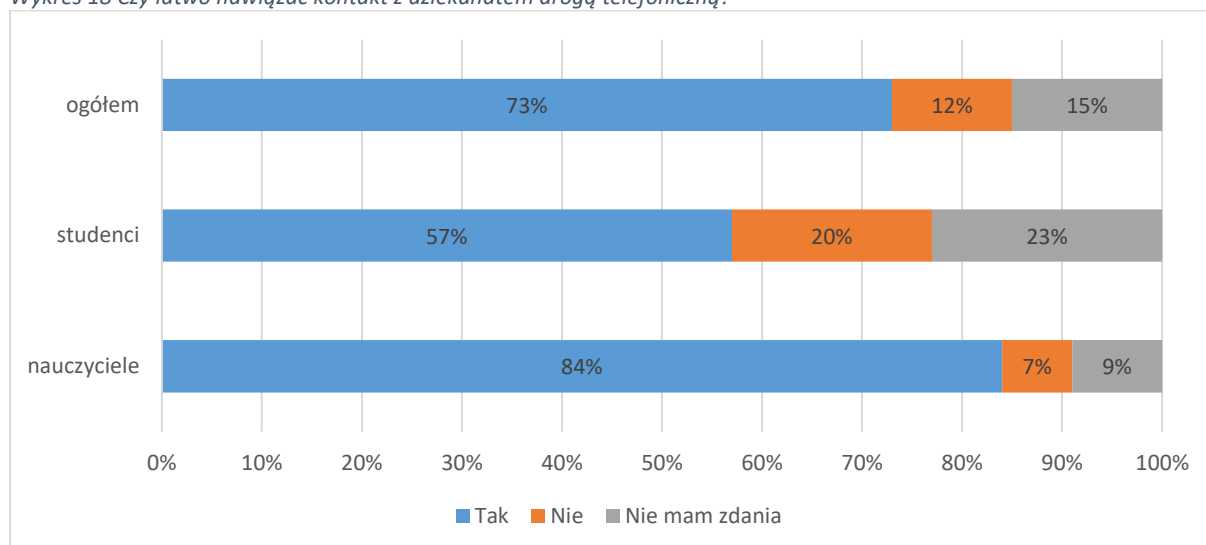
Wykres 17 Czy informacje zamieszczone na stronie internetowej dziekanatu są dla Ciebie wystarczające?



Ponad 70% respondentów na poziomie ogólnym **łatwość nawiązania kontaktu z dziekanatem drogą telefoniczną** oceniła pozytywnie.

Natomiast odsetek osób niezadowolonych na poziomie ogólnym wyniósł 12%. Wśród studentów odsetek osób negatywnie oceniających tę formę kontaktu z dziekanatem wyniósł 20%, a wśród nauczycieli – 7%. Wykres 18 przedstawia rozkład procentowy ocen dotyczących rzetelności przekazywania informacji drogą telefoniczną.

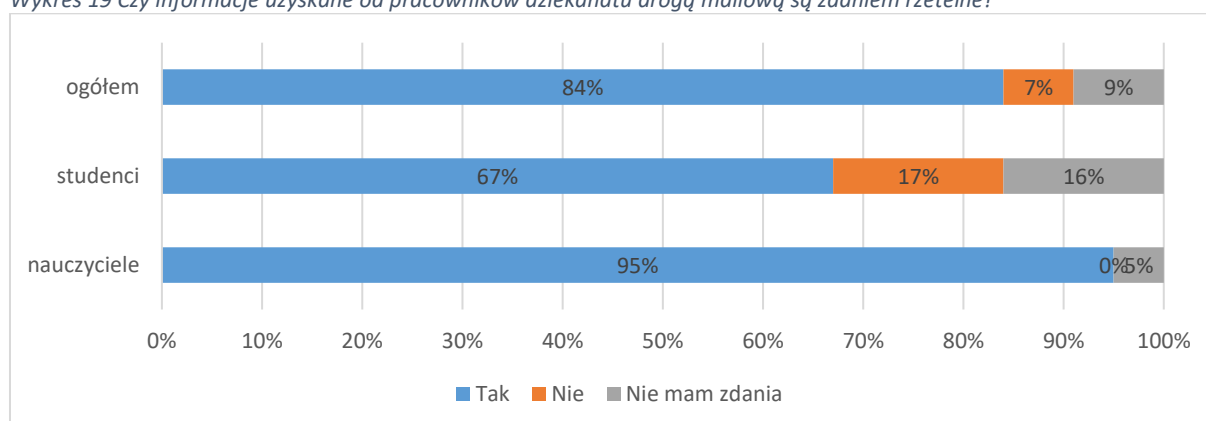
Wykres 18 Czy łatwo nawiązać kontakt z dziekanatem drogą telefoniczną?



Aspekt dotyczący **łatwości nawiązania kontaktu z dziekanatem drogą mailową** na poziomie ogólnym pozytywnie oceniło ponad 80%. Wśród nauczycieli odsetek ten wyniósł 95%. Wśród studentów – 67%.

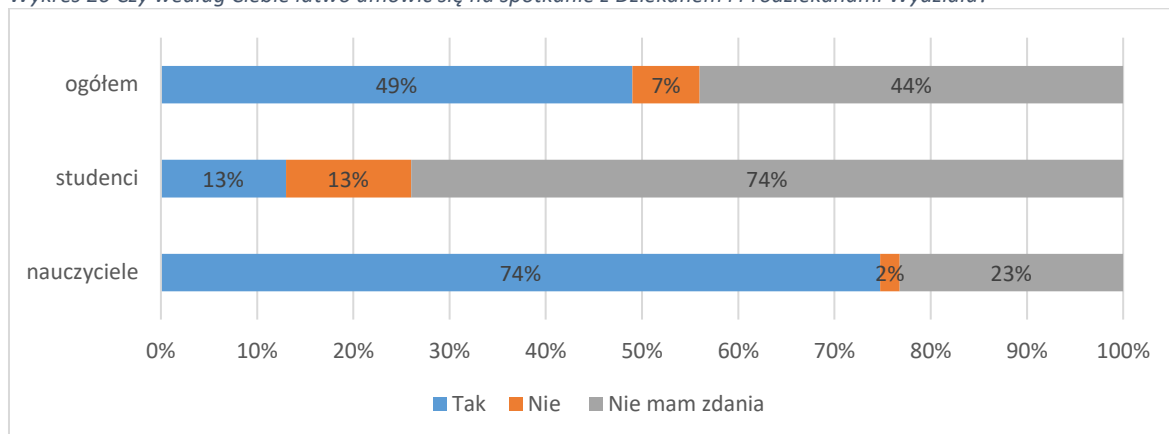
Wykres 19 prezentuje rozkład procentowy ocen dotyczących rzetelności przekazywania informacji drogą mailową.

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



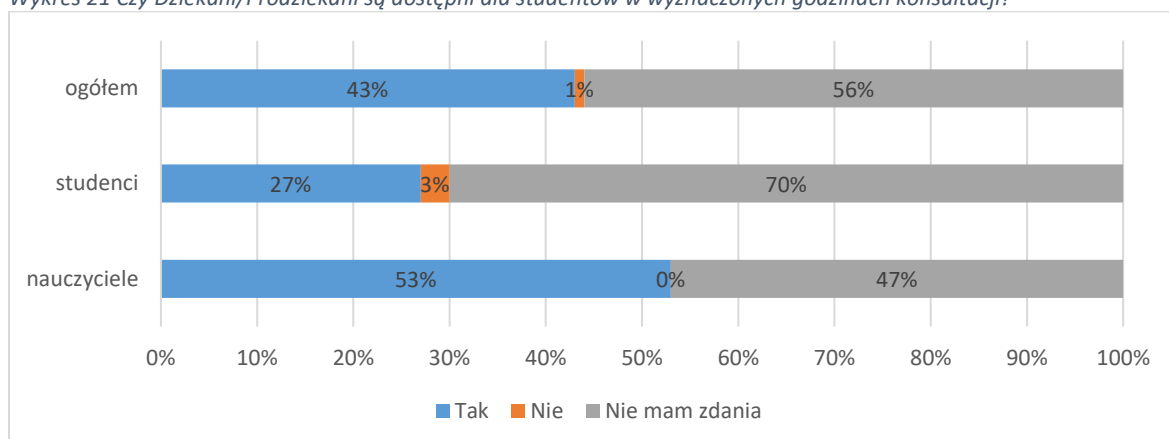
W grupie badanych identyfikujących się jako nauczyciele ponad 70% uważa, iż **łatwo jest umówić się na spotkanie z Władzami Wydziału**. Wśród studentów ponad 70% stanowią osoby, które nie posiadają zdania na temat łatwości umówienia się na spotkanie z Władzami Wydziału. Wykres 20 przedstawia rozkład procentowy ocen dotyczących dostępności Władz Wydziału.

Wykres 20 Czy według Ciebie łatwo umówić się na spotkanie z Dziekanem i Prodziekanami Wydziału?



Na pytanie czy Władze Wydziału **dostępne są dla studentów w trakcie wyznaczonych godzin konsultacji**, około 50% respondentów oceniała ten aspekt pozytywnie. Odsetek badanych, którzy udzielił odpowiedzi „nie mam zdania” wyniósł 56% co może wskazywać, że nie korzystali z tej formy spotkania z Władzami Wydziału. Wśród studentów odsetek ten wyniósł aż 70%, a wśród nauczycieli – 47%. Dane przedstawia wykres 21.

Wykres 21 Czy Dziekani/Prodziekani są dostępni dla studentów w wyznaczonych godzinach konsultacji?



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

- wysokość średniej oceny w stopniu wysokim uzależniona jest od: możliwości załatwienia spraw w godzinach pracy dziekanatu, jakości otrzymywanych informacji oraz od napotykanym trudności podczas załatwiania spraw w dziekanacie;
- w sposób istotny na wysokość średniej oceny jakości obsługi wpływ ma kontakt z dziekanatem drogą mailową i telefoniczną.

W porównaniu do poprzedniej edycji badania najwyższy spadek odsetka niezadowolonych badanych dotyczył trudności załatwienia spraw w dziekanacie wśród nauczycieli. Odsetek ten odnotował spadek aż o 65 p.p. Natomiast odsetek studentów negatywnie oceniających ten aspekt wyniósł 33% i w porównaniu do badania 2020/2021 odnotował wzrost o 1 p.p.

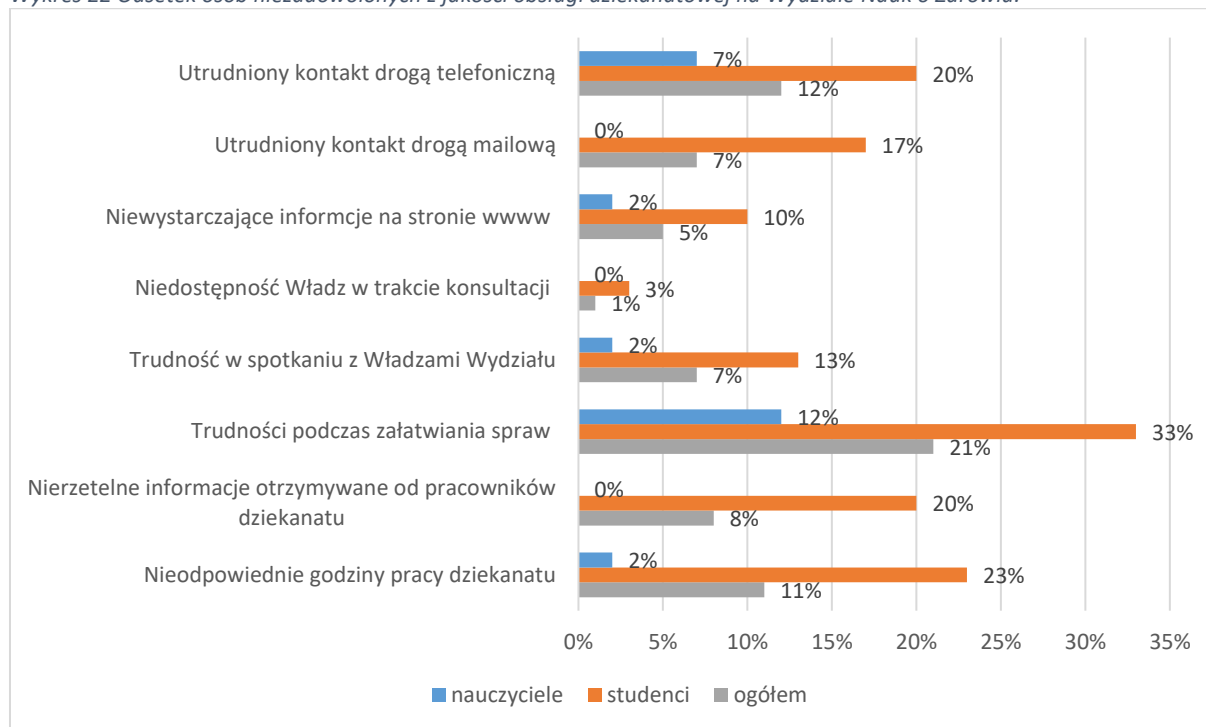
Na utrudniony kontakt mailowy wskazało 17% badanych studentów. W porównaniu do poprzedniej edycji badania odsetek osób niezadowolonych w tej grupie badanych odnotował spadek o 19 p.p.

Spadek odsetka osób niezadowolonych w obu badanych grupach w porównaniu do badania z 2020/2021 dotyczył aspektu związanego z aktualnością informacji zamieszczanych na stronie www dziekanatu. Wśród studentów odsetek odnotował spadek aż o 17 p.p., a wśród nauczycieli – o 7 p.p.

Najniższy odsetek osób niezadowolonych z jakości obsługi dziekanatowej dotyczył dostępności Władz Wydziału w trakcie konsultacji.

Wykres 22 przedstawia ocenę niezadowolenia respondentów z funkcjonowania dziekanatu Wydziału Nauk o Zdrowiu.

Wykres 22 Odsetek osób niezadowolonych z jakości obsługi dziekanatowej na Wydziale Nauk o Zdrowiu.



Ranking dziekanatów Uniwersytetu Medycznego w Lublinie

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

W roku 2021/2022 najlepiej ocenionymi dziekanatami są dziekanat Wydziału Farmaceutycznego i Wydziału Nauk Medycznych.

Różnica między kolejnymi miejscami na podium była niewielka. Na drugim miejscu znalazł się Dziekanat Wydziału Nauk o Zdrowiu, a następnie Dziekanat Wydziału Biomedycznego. Najwyższy wskaźnik niezadowolenia z jakości obsługi nauczycieli i studentów przez pracowników odnotowano dla Dziekanatu Wydziału Lekarskiego.

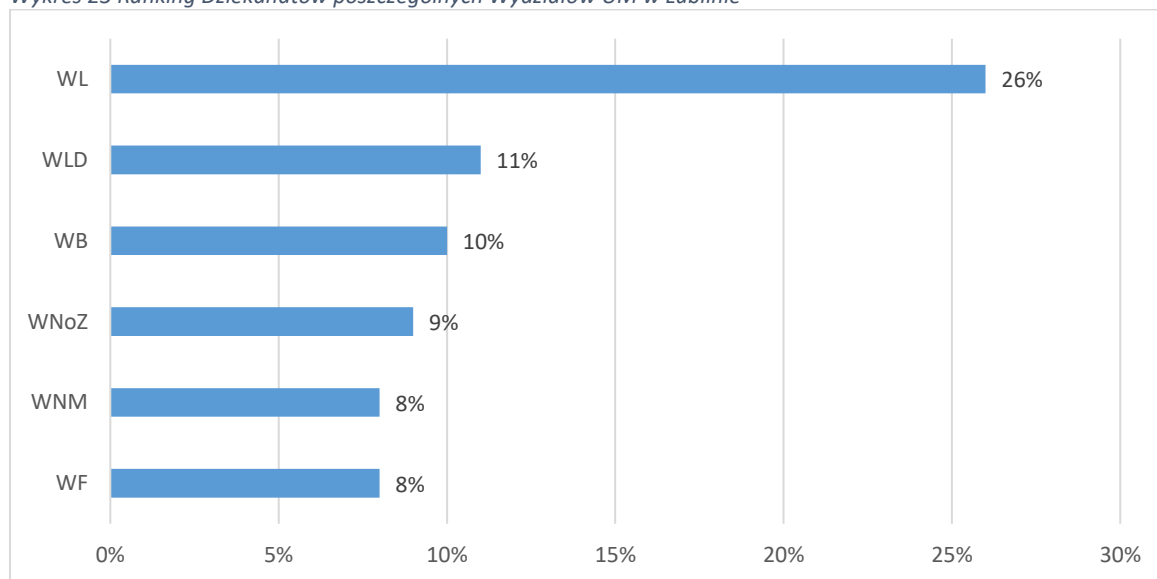
Wskaźnik niezadowolenia studentów z obsługi w dziekanacie na poszczególnych wydziałach wynosił: *Wydział Lekarski* – niezadowolenie na poziomie **26%**; *Wydział Nauk o Zdrowiu* – niezadowolenie na poziomie **9%**; *Wydział Farmaceutyczny* – niezadowolenie na poziomie **8%**; *Wydział Lekarsko – Dentystyczny* – niezadowolenie na poziomie **11%**; Wydział Nauk Medycznych (dawne

Międzywydziałowe Centrum Dydaktyczne) – niezadowolenie na poziomie **8%**; Wydział Biomedyczny – **10%**.

W porównaniu do poprzedniej edycji badania 2020/2021 spadek niezadowolenia z jakości obsługi zaobserwowano dla dziekanatów: Wydziału Nauk o Zdrowiu i Wydziału Farmaceutycznego – w obu przypadkach o 3 p.p. Dla dziekanatu Wydziału Lekarsko – Dentystycznego poziom niezadowolenia odnotował wzrost w porównaniu do badania 2020/2021 o 4 p.p, a w przypadku Wydziału Nauk Medycznych – o 3 p.p. Dziekanat Wydziału Lekarskiego odnotował spadek o 1 p.p.

Wykres 23 przedstawia ranking dziekanatów poszczególnych Wydziałów UM w Lublinie w podziale na respondentów biorących udział w badaniu w roku akademickim 2021/2022.

Wykres 23 Ranking Dziekanatów poszczególnych Wydziałów UM w Lublinie



Podsumowanie

- ⇒ Ocena obsługi administracyjnej na Wydziale Lekarskim UM w Lublinie w roku 2021/2022 wypadła najniżej. Średnia ocena ogólna wyniosła 3,53. Studenci jakość obsługi ocenili na poziomie 3,02 a nauczyciele – 4,36.
- ⇒ Trudności podczas załatwiania spraw w dziekanacie napotkało 44% badanych studentów. Wśród studentów Wydziału Lekarskiego odsetek ten wyniósł aż 57%. Wśród respondentów z Wydziału Lekarsko – Dentystycznego odsetek osób które napotkały trudności wzrósł o 12 p.p. Na Wydziale Nauk Medycznych 25% studentów deklarowało trudności podczas załatwiania spraw w dziekanacie.
- ⇒ Kontakt z dziekanatem drogą telefoniczną nie spełnił oczekiwań 29% badanych studentów UM w Lublinie. Wśród studentów Wydziału Lekarskiego odsetek osób niezadowolonych wyniósł 42%. Najwyższy wzrost odsetek osób niezadowolonych z telefonicznej formy kontaktu na Wydziale Lekarsko – Dentystycznym odnotowano dla nauczycieli i wyniósł on aż 15 p.p. w porównaniu do badania z 2020/2021.
- ⇒ Dla 24% badanych studentów UM w Lublinie informacje uzyskiwane od pracowników dziekanatów są niezetelne. Wśród studentów WL odsetek ten wyniósł 37%.
- ⇒ Dla 16% badanych UM w Lublinie informacje zamieszczane na stronach www dziekanatów nie są aktualne. Wśród studentów Wydziału Lekarskiego odsetek ten wyniósł 24%, dla Wydziału

Lekarsko – Dentystycznego – 12%, a na Wydziale Nauk Medycznych 25% studentów deklaroowało niezadowolnienie.

- ⇒ Należy zadbać o jakość obsługi studentów, ponieważ w tej grupie badanych pojawia się wysoki odsetek osób niezadowolonych w porównaniu do respondentów z grupy nauczycieli.
- ⇒ Szczególnej uwagi wymagają studenci Wydziału Lekarskiego i Lekarsko – Dentystycznego. Rzetelność przekazywanych informacji, możliwość szybkiego załatwienia spraw np. drogą telefoniczną, czy aktualność informacji na stronie www dziekanatu ma dla nich bardzo duże znaczenie.

Aneks

TABELA 1 OGÓLNA OCENA JAKOŚCI OBSŁUGI DZIEKANATOWEJ NA UM W LUBLINIE.	9
TABELA 2 OCENA JAKOŚCI OBSŁUGI DZIEKANATOWEJ NA UM W LUBLINIE PRZEZ NAUCZYCIELI.	9
TABELA 3 OCENA JAKOŚCI OBSŁUGI DZIEKANATOWEJ NA UM W LUBLINIE PRZEZ STUDENTÓW.	10
WYKRES 1 PROCENTOWY UDZIAŁ STUDENTÓW I NAUCZYCIELI AKADEMICKICH W BADANIU W LATACH 2020/2021 I 2021/2022.	6
WYKRES 2 PROCENTOWY UDZIAŁ RESPONDENTÓW W BADANIU W PODZIALE NA WYDZIAŁY.	7
WYKRES 3 PROCENTOWY UDZIAŁ NAUCZYCIELI I STUDENTÓW W PODZIALE NA WYDZIAŁY UM.	7
WYKRES 4 ŚREDNIA OCENA JAKOŚCI OBSŁUGI DZIEKANATÓW.	8
WYKRES 5 CZY GODZINY OTWARCIA DZIEKANATU UMOŻLIWIAJĄ ZAŁATWIENIE SPRAW?	10
WYKRES 6 CZY INFORMACJE OTRZYMANE OD PRACOWNIKÓW DZIEKANATÓW SĄ AKTUALNE I RZETELNE?	11
WYKRES 7 CZY W CIĄGU OSTATNIEGO ROKU AKADEMICKIEGO NAPOTKANO TRUDNOŚCI PODCZAS ZAŁATWIANIA SPRAW W DZIEKANACIE?	12
WYKRES 8 CZY INFORMACJE UMIESZCZANE NA STRONACH INTERNETOWYCH DZIEKANATÓW SĄ DLA WYSTARCZAJĄCE?	13
WYKRES 9 CZY ŁATWO NAWIĄZAĆ KONTAKT Z DZIEKANATEM DROGĄ TELEFONICZNĄ?	13
WYKRES 10 CZY ŁATWO NAWIĄZAĆ KONTAKT Z DZIEKANATEM DROGĄ MAILOWĄ?	14
WYKRES 11 CZY ŁATWO JEST SIĘ UMÓWIĆ NA SPOTKANIE Z DZIEKANEM I PRODZIEKANAMI WYDZIAŁU?	14
WYKRES 12 CZY DZIEKANI/PRODZIEKANI SĄ DOSTĘPNI DLA STUDENTÓW W WYZNACZONYCH GODZINACH KONSULTACJI?	15
WYKRES 13 ROZKŁAD ŚREDNICH OCEN OCENY JAKOŚCI OBSŁUGI NA WYDZIALE NAUK O ZDROWIU.	16
WYKRES 14 CZY W GODZINACH PRACY DZIEKANATU MOŻNA ZAŁATWIĆ BIEŻĄCE SPRAWY.	17
WYKRES 15 AKTUALNOŚĆ I RZETELNOŚĆ PRZEKAZYWANYCH INFORMACJI PRZEZ PRACOWNIKÓW DZIEKANATU.	17
WYKRES 16 CZY W CIĄGU OSTATNIEGO ROKU AKADEMICKIEGO NAPOTKANO NA TRUDNOŚCI PODCZAS ZAŁATWIANIA SPRAW W DZIEKANACIE?	18
WYKRES 17 CZY INFORMACJE ZAMIESZCZONE NA STRONIE INTERNETOWEJ DZIEKANATU SĄ DLA CIEBIE WYSTARCZAJĄCE?	18
WYKRES 18 CZY ŁATWO NAWIĄZAĆ KONTAKT Z DZIEKANATEM DROGĄ TELEFONICZNĄ?	19
WYKRES 19 CZY INFORMACJE UZYSKANE OD PRACOWNIKÓW DZIEKANATU DROGĄ MAILOWĄ SĄ ZDANIEM RZETELNE?	19
WYKRES 20 CZY WEDŁUG CIEBIE ŁATWO UMÓWIĆ SIĘ NA SPOTKANIE Z DZIEKANEM I PRODZIEKANAMI WYDZIAŁU?	20
WYKRES 21 CZY DZIEKANI/PRODZIEKANI SĄ DOSTĘPNI DLA STUDENTÓW W WYZNACZONYCH GODZINACH KONSULTACJI?	20
WYKRES 22 ODSETEK OSÓB NIEZADOWOLONYCH Z JAKOŚCI OBSŁUGI DZIEKANATOWEJ NA WYDZIALE NAUK O ZDROWIU.	21
WYKRES 23 RANKING DZIEKANATÓW POSZCZEGÓLNYCH WYDZIAŁÓW UM W LUBLINIE	22

Kwestionariusz ankiety

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7. Czy łatwo nawiązać kontakt z dziekanatem drogą mailową?

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

8. Czy łatwo nawiązać kontakt z dziekanatem drogą telefoniczną?

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

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

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