



LIETUVOS SVEIKATOS
MOKSLŲ UNIVERSITETAS

STUDIJAS VYKLANČIŲ PADALINIŲ (ADMINISTRATORIŲ) DARBO KOKYBĖS VERTINIMO APKLAUSŲ REZULTATAI

Parengė: LSMU Studijų centras

Kaunas, 2020

TURINYS

1. TRUMPAS APKLAUSŲ ORGANIZAVIMO IR VYKDYMO APRAŠAS.....	3
2. STUDENTŲ IR REZIDENTŲ APKLAUSOS REZULTATAI	4
2.1. Studentų ir rezidentų demografiniai duomenys	4
2.2. Labiausiai patikę padaliniai (administratoriai).....	5
2.3. Mažiausiai patikę padaliniai (administratoriai).....	6
2.4. Siūlymai gerinant padalinių (administratorių) darbo kokybę.....	7
3. DĖSTYTOJŲ APKLAUSOS REZULTATAI	8
4. ADMINISTRATORIŲ APKLAUSOS REZULTATAI.....	10

1. TRUMPAS APKLAUSŲ ORGANIZAVIMO IR VYKDYMO APRAŠAS

Siekiant užtikrinti efektyvų studijų procesą - studijas vykdančio padalinio (administratorių) vaidmuo yra labai reikšmingas. Tiek studentams, tiek ir dėstytojams administratorės/iai teikia informaciją apie tvarkaraščio, auditorijų pasikeitimus, atsiskaitymo ar perlaikymo galimybes, rūpinasi padalimosios medžiagos studentams sklaida, teikia kitą pagalbą ir pan.

Universitete veikianti **Studijų kokybės stebėsenos ir užtikrinimo komisija** kartu su **Personalo tarnyba** 2020 m. vasario - kovo mėn. inicijavo apklausos „*Studijas vykdančių padalinių (administratorių) darbo kokybės vertinimas*“ vykdymą.

Apklausos vykdytos šioms tikslinėms grupėms:

- **Studentams, rezidentams** – vasario 20 – kovo 12;
- **Dėstytojams** – vasario 10 – vasario 28;
- **Administratoriams/ėms** – kovo 10 – kovo 27.

Apklausos **TIKSLAS** - *identifikuoti stipriąsias ir silpnąsias studijas vykdančių padalinių (administratorių) atliekamo darbo puses, jų teikiamą paramą ir pagalbą studentams bei dėstytojams.*

Klausimynai derinti su Personalo tarnyba bei patvirtinti Studijų kokybės ir stebėsenos užtikrinimo komisijoje.¹

Studentų/rezidentų klausimyną be demografinių klausimų sudarė 3 atviri klausimai:

1. Įvardinkite Jums **labiausiai patikusių** padalinių administratorės/ius (Galite rašyti padalinio pavadinimą) ir pagrįskite kodėl?
2. Įvardinkite Jums **mažiausiai patikusių** padalinių administratorės/ius (Galite rašyti padalinio pavadinimą) ir pagrįskite kodėl?
3. Jūsų **siūlymai** siekiant gerinti studijas vykdančių padalinių administratorių darbo kokybę

Dėstytojų klausimyną sudarė šie klausimai:

1. Kaip vertinate savo padalinio administratorės/iaus darbo kokybę?
2. Trumpai įvardinkite, kokią paramą ir pagalbą gaunate/negaunate iš padalinio administratorių?
3. Ką siūlytumėte tobulinti gerinant administratorių darbo kokybę?

Administratorių klausimyno forma pateikta PRIEDE 1.

Apklausas vykdė ir duomenis analizavo **Studijų centras**.

Respondentų skaičiai apklausose pateikiami šioje lentelėje:

1 lentelė. Respondentų skaičius apklausose

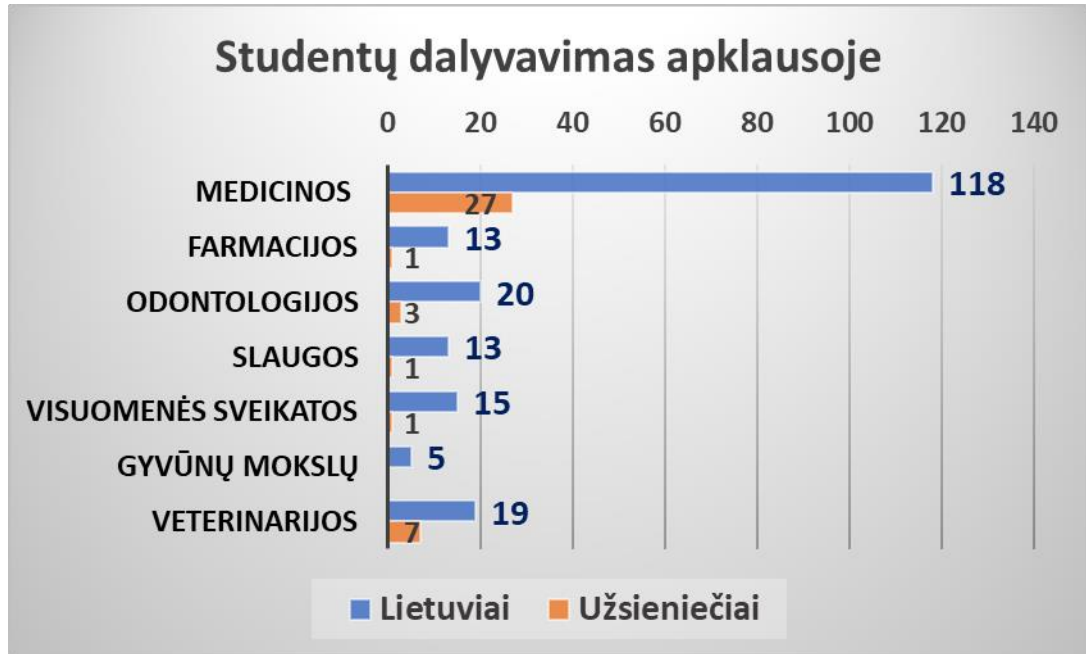
Lietuviai studentai	Užsienio studentai	Rezidentai	Dėstytojai	Administratorės/iai
203	40	70	197	50

¹ 2020 01 22 SKSUK posėdyje patvirtinti studentų, dėstytojų klausimynai; 2020 03 10 SKSUK virtualiu balsavimu patvirtintas administratoriams skirtas klausimynas.

2. STUDENTŲ IR REZIDENTŲ APKLAUSOS REZULTATAI

2.1. Studentų ir rezidentų demografiniai duomenys

Studentų (lietuvių ir užsieniečių) dalyvavusių apklausoje skaičius pagal fakultetą pateiktas žemiau:



1 pav. Studentų pasiskirstymas pagal fakultetus

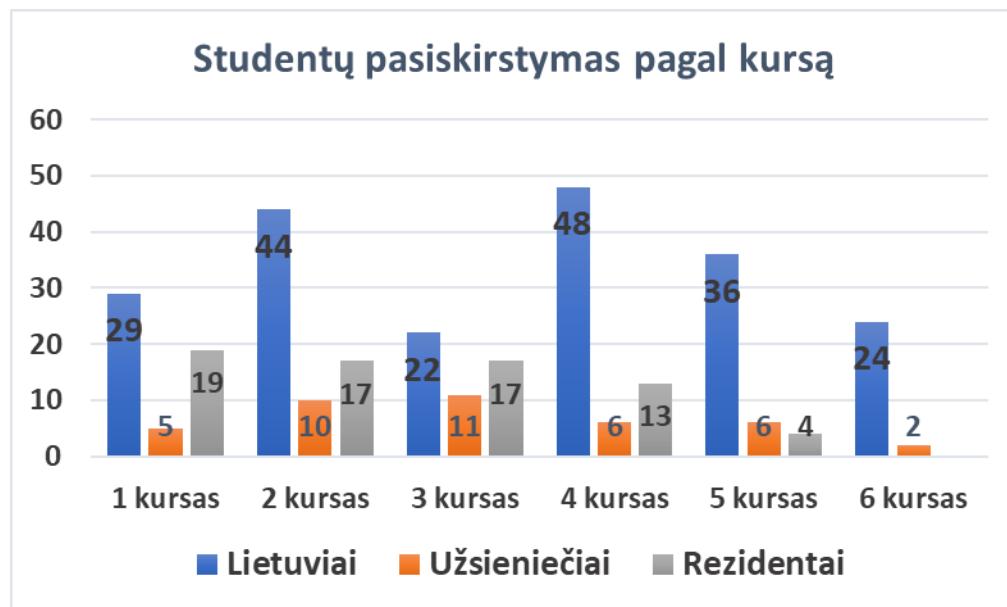
Rezidentai:

Daugiausiai **rezidentų** (68) buvo iš Medicinos rezidentūros mokslo šakos, 2 priklausė Veterinarinės medicinos rezidentūros mokslo šakai.

Aktyviausi rezidentai buvo **iš šių rezidentūros programų:**

- Anesteziologija ir reanimatologija – 13
- Šeimos medicina – 10
- Vaikų ligos – 7
- Skubioji medicina – 5
- Oftamologija – 4

Studentų ir rezidentų pasiskirstymas pagal kursą yra toks:



2 pav. Studentų pasiskirstymas pagal kursą

2.2. Labiausiai patikę padaliniai (administratoriai)

Lietuviai studentai

Analizuojant studentų atvirus komentarus, kuriuose įvardinami padaliniai ar administratoriai, kaip labiausiai patinkantys, išskiriamas toks dažniausiai studentų minimas sąrašas:

1. **Akušerijos ir ginekologijos klinika** (25 kartai)
2. **Onkologijos ir hematologijos klinika** (22 kartai)
3. **Vaikų ligų klinika** (17 k.)
4. Endokrinologijos klinika (14 k.)
5. Ortopedijos ir traumatologijos klinika (12 k.)
6. Biochemijos katedra (11 k.)
7. Neurologijos klinika (10 k.)
8. Nefrologijos klinika (10 k.)

Dažniausiai patinka tie administratoriai (ės), kurie:

A. **Bendrauja pagarbiai, mandagiai.** Tai akcentuoja daugelis studentų:

- „*Visą laiką padedanti, maloni ir neniekinanti studentų*“ – Onkologijos ir hematologijos;
- *“Kas svarbiausia gerbė visus studentus, visada buvo galima eiti ir klausti kas neišku, jokių nepatenkintų veidų, kad kažkas juos trukdo. Tatjana Volkova”* - Vaikų ligų klinika.
- *“Ginekologijos administratorės (kaip ir visa klinika) pačios geriausios šiame universitete. Didžiausias AČIŪ joms, kad elgiasi su studentais kaip su žmonėmis!”*

B. Suteikia visą reikalingą informaciją

- *„Onkologijos, nes viskas buvo TOBULA LAIKU IR SKLANDZIAI, informuoti buvom visada apie pokyčius laiku. Linkėjimai Poniai Evelinai!“ Visada besišypsanti!“*
- *„galima kreiptis visais reikiama klausimais, visada operatyviai suteikiama informacija“* – Endokrinologijos klinika.

C. Padeda spręsti iškilusias problemas.

- *„nes viska buvo galima labai greitai suderinti su ja, pvz. dėstytoju užtrukus operacineje - greitai sukeisdavo su kitu dėstytoju“, - Ortopedijos ir traumatologijos k.*

Užsienio studentai

Analizuojant užsienio studentų atsakymus, pastebėta, jog daugelis jų vardina tuos padalinius, kurių dėstymas (o ne administravimo kokybė) jiems labiausiai patiko ar nepatiko. Kaip pvz. *Histologijos ir embriologijos* padalinys, užsienio studentų vertinamas kaip labiausiai patikusių:

- *The histology department for me it's the best department , they are really pedagogic for the teaching and the exams are really good . They are really strict about cheating.“*

Taip pat džiaugiamasi ir *Patologinės anatomijos klinika*: *„Pathanatomy is without a doubt the most organized department, great English, good lectures and also explaining and preparing us very good for the exams“.*

Rezidentai

Išskiriamas toks rezidentų įvardintų labiausiai patikusių padalinių (administratorių) sąrašas:

1. *Anesteziologijos klinika* (14 k.) (*„Aušra Geiveliene, Judita Burokaitė ir Kristina Kregždienė yra nuostabios. Puikiai dirba savo darbą, viskas visada būna aišku, konkrečiu.“, „Informacija rezidentus pasiekia išsami ir laiku“.*)
2. *Vaikų ligų klinika* (12 k.) (*„Indrė Staniulienė ir Tatjana Volkova - visada rūpinasi ir studentais ir rezidentais ir gydytojais, grafikai yra patogūs ir logiškai sudėlioti“.*)

2.3. Mažiausiai patikę padaliniai (administratoriai)

Studentai

Analizuojant studentų atvirus komentarus, kuriuose įvardinami padaliniai ar administratoriai, kaip mažiausiai patinkantys, nemaža dalis lietuvių studentų, t.y. **55** (iš 203) neįvardino nei padalinio, nei administratorės. Tad galima daryti prielaidą, jog **27 proc.** studentų, dalyvavusių apklausoje, studijas vykdančių padalinių administratorių darbą vertina gerai.

Įvardindami mažiausiai patikusius padalinius (*ataskaitoje nepateikiama*), studentai labiausiai akcentavo **nemalonų, nemandagų bendravimą**:

- *"Taip pat ne visada pasisveikindavome (ypač pirmais kartais), tai administratorė mums moralus "skaitydavo".*
- *"nes visada pikta, mėgstanti užšaukti ant studentų. Paskui bijai kažko ir prašyti jos."*
- *„X administratorė - didi sėkmė rasti darbo vietoje ir dar geros nuotaikos, ko, kiek pamenu, neteko matyti. Nemandagus elgesys pradedant nepasitenkinimu, kad reikalui esant atėjai ir sutrukdei šnekučiuotis su kolege“.*
- *„Y administratorė, atėjus pasižiūrėti egzamino vertinimo, nerodė vertinimo kriterijų, užgauliojo, kad pati kalta, nes klausimai buvo tokie lengvi“.*
- *„Z administratorė - gąsdino bendramokslę neprileisti laikyti egzamino todėl, kad grupiškai reikėjo skubios širdies operacijos ir už tai liepė atsiskaityti referatais už kiekvienus praleistus darbus nepaisant pristatyto atleidimo rašto iš gydytojo. Grupiokė siekdama praleisti kuo mažiau darbų ėjo iš paskaitos tiesiai operuotis.*
- *„The administrators from X department are really not nice, there are so many complains from students about them, not only foreign but also Lithuanian students, the 2 women are very rude and this makes it difficult for students to even go there to find teachers or book appointments“.*

Rezidentai

32 (iš 70) neįvardino nei padalinio, nei administratorės, kuris būtų mažiausiai patikęs. Tad galima daryti prielaidą, jog **45 proc.** rezidentų, dalyvavusių apklausoje studijas vykdančių padalinių administratorių darbas yra tinkamas.

Visgi, dalis rezidentų išskyrė tokius, mažiausiai patikusius padalinių (administratorių) bruožus:

- *"Administratorė į darbą vėluoja (darbe pasirodo apie 10 val. ryto), atėjus klausti patarimo dėl administracinių reikalų dažniausiai atsakymo nesulaukiame, bendravimas yra atžagarus.";*
- *"Informacija rezidentus pasiekia vėlai, netiksliai;"*
- *"niekinamai žiūri į gyd. rezidentus, nesistengia ieškoti optimalių problemų sprendimų būdų".*

2.4. Siūlymai gerinant padalinių (administratorių) darbo kokybę

Lietuviai/užsienio studentai

Galima išskirti tokius siūlymus:

1. Aukštesni reikalavimai renkantis administratorius.
2. Mokymų organizavimas (bendravimo psichologijos, anglų kalbos, etiketo, raštingumo).
 - *„Nesvarbu, ar Jūsų klausiami šimtajį kartą, privalu atsakyti be pykčių. Svarbu laiku sudėlioti studentų darbo planą, jį laiku pateikti. Vis dėlto, turbūt, svarbiausia – šypsotis! :)“*

- „I suggest a 1 or 2 weeks course of social and psychological or even a "professional competence classes" or evaluation process every semester or every year for the administrators”.

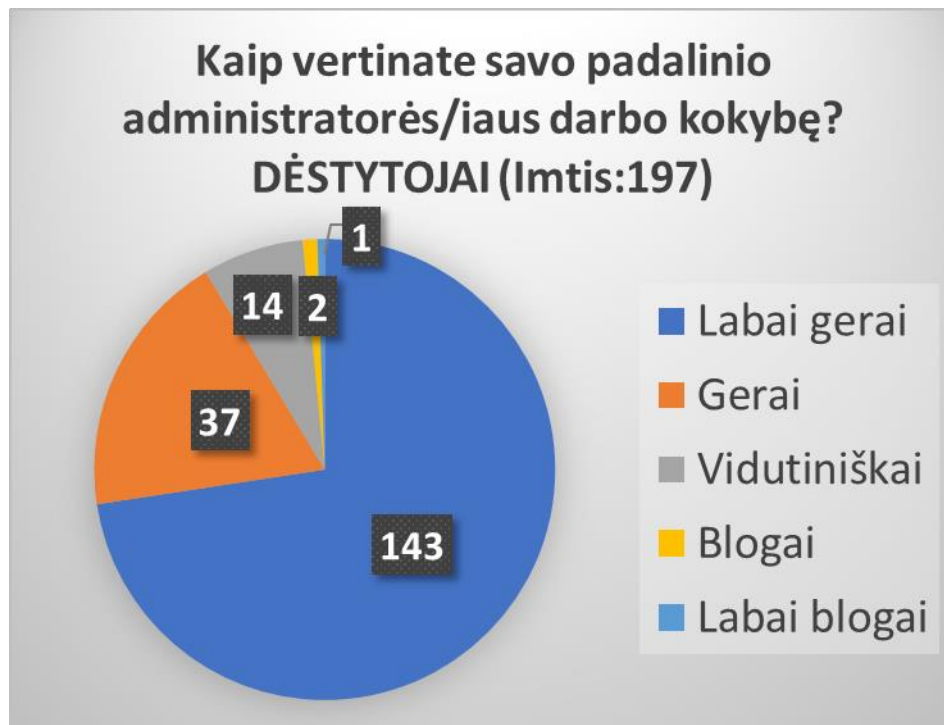
Rezidentai

Dalis rezidentų (20 proc.) nepateikė jokių pasiūlymų, kiti akcentavo apklausų būtinumą:

- „Apklausa - gera pradžia. Iš esmės iki šiol nebuvo anonimiško būdo pranešti apie administratorių darbą, išskyrus galimybę anonimiškai vertinti viso ciklo kokybę”.

3. DĖSTYTOJŲ APKLAUSOS REZULTATAI

72,5 proc. dėstytojų administratorių darbo kokybę **vertina puikiai**, tai rodo, jog tai, kaip administratoriai/ės atlieka savo darbo funkcijas yra tinkama dėstytojams.



3 pav. Administratorių atliekamo darbo vertinimas dėstytojų požiūriu.

Atsakymus į tai, kokią **paramą dėstytojai gauna** iš administratorių galima suskirstyti taip:

1. **Visapusiška parama** („Galiu gauti pagalbą labai įvairiais klausimais”, „Visapusišką pagalbą, geranoriškai, su šypsena”.)
2. **Studijų proceso parama** (tvarakraščių derinimas, auditorijų užsakymas, komunikacija su studentais, lankomumo žurnalų parengimas, medžiagos įkėlimas, egzamininių proceso techninis organizavimas, darbų kodavimas, konsultacijos apie Moodle)

3. **Dokumentacijos ir kitų padalinio darbų vykdymo** parama. (pirkimai, sertifikatų archyvas, posėdžių organizavimas, komandiruočių/atostogų forminimai).

Visgi, buvo ir keletas atvejų, daugiausiai vienetinių, kuomet dėstytojas/a/ai pamini, jog **paramos trūksta**:

Veterinarinės patobiologijos katedros dėstytojas/a:

„Kaip dėstytojas- paramos negaunu jokios, nes administratorė dirba kaip vedėjo sekretorė: persiunčia informaciją, pakviečia, paragina ir panašiai. Manychiau, kad studijų administratorė turėtų atlikti ženkliai daugiau ir svaresnių akademinų reikalų ir būti atsakinga už tvarkaraščių derinimą, aprašų tvarkymą (dėstytojui pateikus informaciją) ir pan“

Maisto saugos ir kokybės katedros dėstytojas/a:

„Norėtusi gauti daugiau realios paramos, o ne kontaktų kam pačiam pasiskambinti dėl rūpimų klausimų“.

Fiziologijos ir farmakologijos instituto dėstytojas/a:

„Visus techninius darbus turiu daryti pats. Administratorė padeda tik su studentų tvarkaraščio derinimu, visus kitus, bet kokius darbus, užsakymus, kontaktavimą, koordinavimą reikia vykdyti pačiam“.

Neurochirurgijos klinikos dėstytojas:

„Praktikos darbų darbo vietos nesuruoštos - kiekvieną kartą vidury darbų reikia prašyti markerių, muliažų (su pastaraisiais apskritai yra bėda, kadangi jie "užrašyti ant administratorės" ir priklauso jų finansinei atskaitomybei, tai natūralu, jog nerodo iniciatyvos juos dalinti)“.

Mikrobiologijos ir virusologijos instituto dėstytojai:

„Studijų administratorės darbas apsiriboja geriausiu atveju studentų lankomumo žurnaliukų paruošimu, gauti informacijos (raštų) persiuntimu dėstytojams“; „Labai minimalią pagalbą, nors buvo rengiami kursai administratoriams“.

Vaistų technologijos ir socialinės farmacijos katedros dėstytojai:

„Prastai vykdo savo pareigas, vėluoja įvykdyti numatytus darbus pagal terminą“.

Kadangi tai yra daugiausiai vienetiniai atvejai, tad apibendrinančias išvadas daryti nėra objektyvu ir validu.

Pasiūlymai

Analizuojant dėstytojų siūlymus dėl administravimo darbo kokybės gerinimo taip pat kaip ir studentų pastebėjimuose yra minimas administratorių kompetencijų tobulinimas – **įvairūs mokymai**. Dėstytojai labiausiai mini mokymus informacinių sistemų naudojimo tema.

Taip pat dėstytojai įvardina, jog aiškumas, ką administratorius turi daryti bei vienodo standarto visose klinikose sukūrimas leistų gerinti administravimo kokybę:

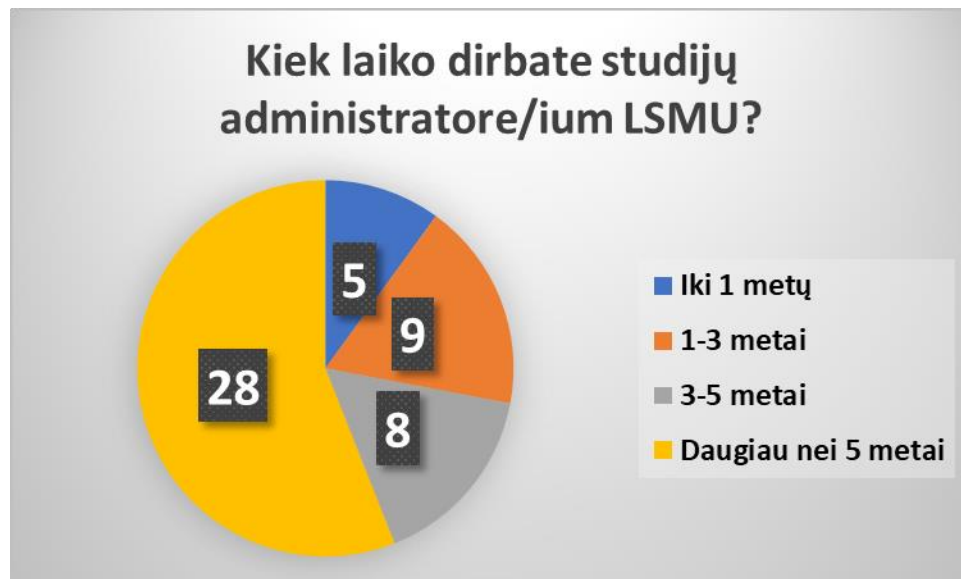
- „Gal galėtų būti parengti tipiniai administratorių detalesni pareigybiniai nuostatai, tada būtų aišku, už ką jie turi būti atsakingi.“
- „Informuoti padalinio darbuotojus apie funkcijas, kurias turėtų atlikti būtent administratorius“.

4. ADMINISTRATORIŲ APKLAUSOS REZULTATAI

Siekiant nustatyti kaip patys studijas vykdančių padalinių administratoriai (-ės) vertina savo atliekamą darbą, funkcijas bei pasitenkinimą darbu, buvo organizuojama apklausa ir administratoriams/ėms.

Iš viso dalyvavo **50 administratorių**, siekiant išlaikyti anonimiškumą, nebuvo prašoma įvardinti padalinio pavadinimo.

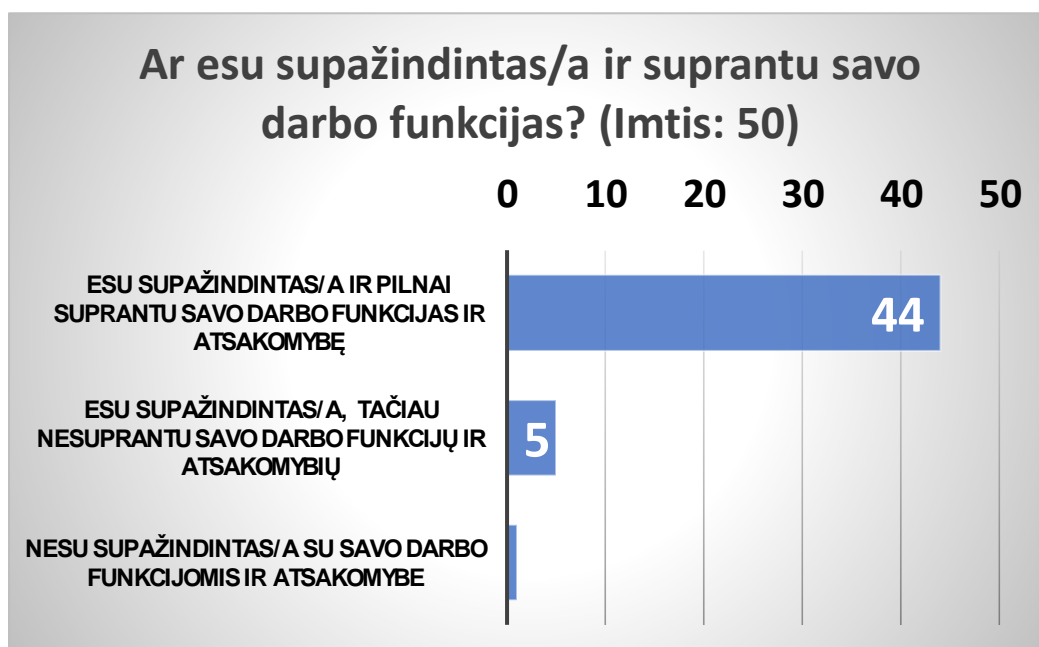
Administratorių pasiskirstymas pagal darbo trukmę yra toks:



4 pav. Administratorių darbo trukmė LSMU

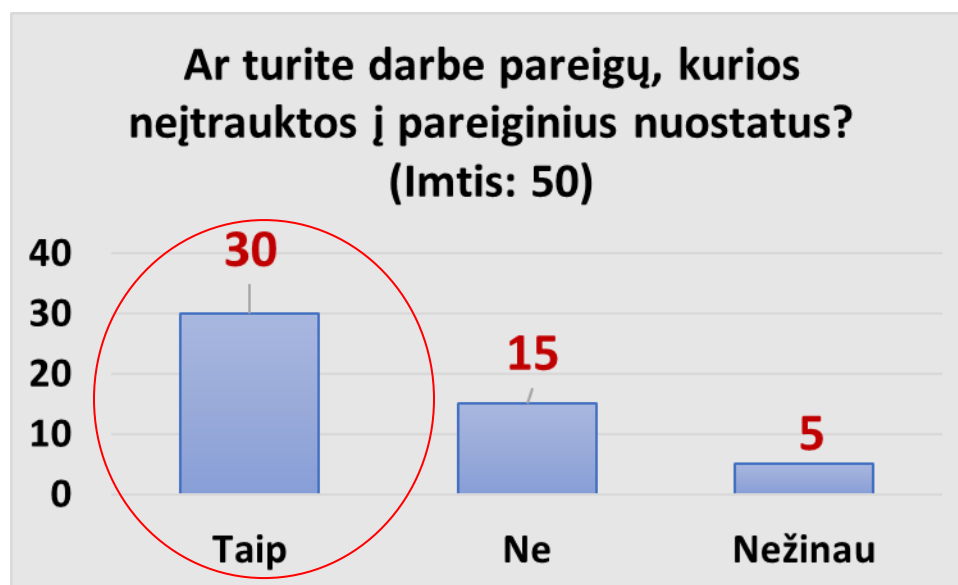
Taigi, daugiau nei pusę apklausoje dalyvavusių administratorių dirba ilgiau nei 5 metai.

Administratorių taip pat buvo klausiama apie susipažinimą ir supratimą savo darbo funkcijų. **88 proc.** administratorių pasirinko atsakymą, jog „*Esu supažindintas/a ir pilnai suprantu savo darbo funkcijas ir atsakomybę*“:



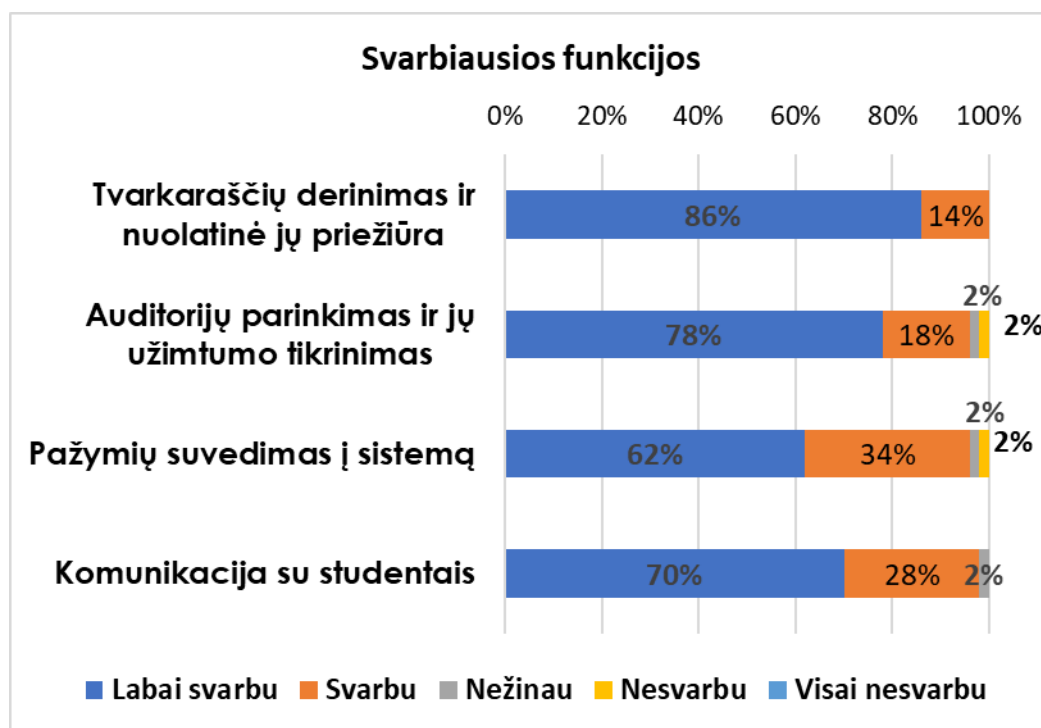
5 pav. Administratorių susipažinimas su savo darbo funkcijomis/atsakomybėmis

Visgi, **60 proc.** administratorių pažymėjo, jog atlieka ir kitas funkcijas darbe, kurios neįtrauktos į pareiginius nuostatus:

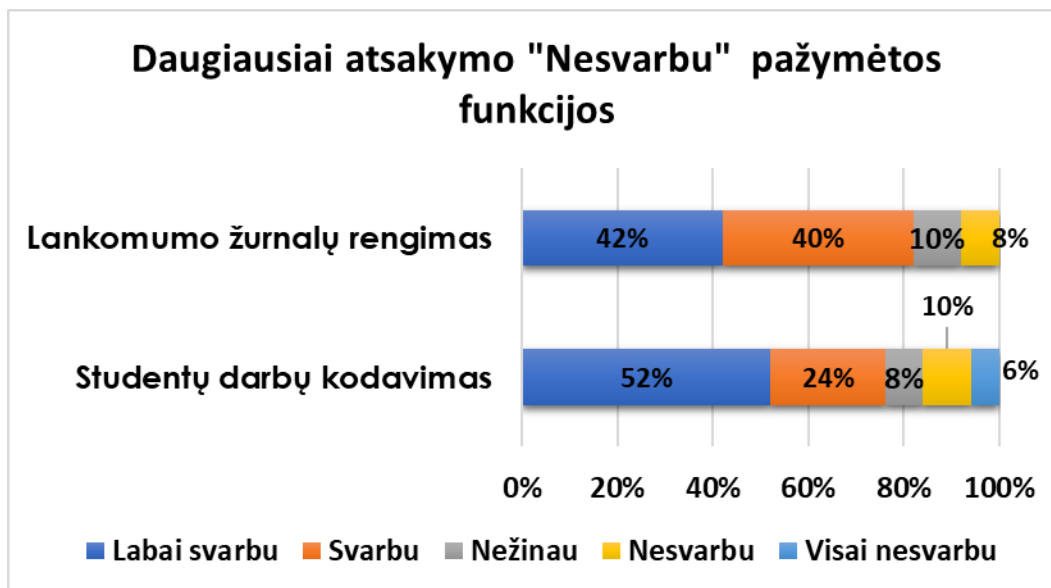


6 pav. Administratorių papildomos pareigos, neįtrauktos į pareiginius

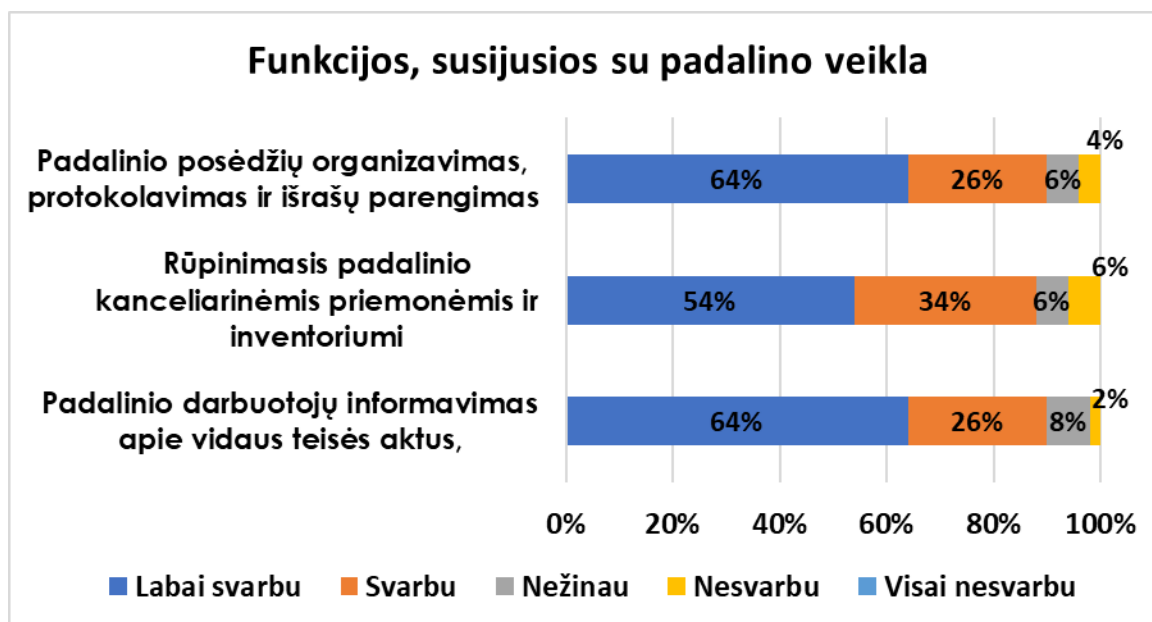
Administratorių taip pat buvo prašome įvertinti, kiek, jų manymu, atliekamos įvairios funkcijos svarbios dirbant administratoriaus darbą. Žemiau pateikiami rezultatai, iliustruojantys svarbiausias funkcijas (**7 pav.**), funkcijas, ties kuriomis daugiausiai respondentų (lyginant su kitomis) pažymėjo, jog tai nesvarbu (**8 pav.**) ir funkcijos, kurios tiesiogiai susijusios su darbu padalinyje (**9 pav.**)



7 pav. Administratorių funkcijos, vertinamos kaip svarbiausios jų darbe



8 pav. Administratorių funkcijos, vertinamos kaip mažiau svarbios (lyginant su kitomis)



9 pav. Administratorių funkcijos, atliepančios darbą padalinyje

Administratorių taip pat buvo klausiama “*Kaip jaučiatės dirbdami administratoriaus darbą*“ ir prašyta įvertinti skalėje nuo 1 (labai blogai) iki 10 (labai gerai). **Gautas vidurkis: 8, 26.** Tai rodo, jog administratorių savijauta darbe yra gana gera.

Sunkumai ir rekomendacijos

20 proc. administratorių neįvardino jokių sunkumų. Kita dalis minėjo tokius sunkumus, kaip:

- **Darbas su dėstytojais** („Kartais sunku sulaukti iš dėstytojų atsakymus į užklausas laiku, o tai stabdo greitą darbo procesą.“, „Dėstytojų nenoras kurti ar diegti kažką naujo“).
- **Darbo apimtys** („Kai "užpuola" daug darbų iš visų pusių: ataskaitos, lentelės, žiniaraščiai, protokolai, pirkimai, renginių organizavimas, studentų darbų gynimai ir t. t., kartais nėra lengva išlikti labai maloniai visiems...“; „Didelis krūvis, materialinė atsakomybė, o pagal tai, kiek dirbu, atlyginimas yra mažas, koeficiento nesirengiama peržiūrėti, nors ne kartą prašiau, Darau daugiau nei reikia, išeinu iš darbo paskutinė. Dėl kiekvienos smulkmenos sulaukiu didelių priekaištų, spaudimo..“)
- **Patalpų trūkumas.**

Dalis administratorių (**18 proc.**) neįvardino jokių siūlymų, o įvardinusios paminėjo tokius dalykus kaip patogesnė darbo vieta, didesnis skaičius atostogų bei mokymai, tiek psichologinių temų, tiek užsienio kalbos.

Studijų administratorių apklausa

Gerb. Studijų administratoriai/ės Kviečiame Jus dalyvauti apklausoje, kurios tikslas - identifikuoti stipriąsias ir silpnąsias studijas vykdančių padalinių (administratorių) atliekamo darbo puses, numatyti tolimesnio darbo gerinimo kryptis. Anketa anonimiška, tad prašome skirti keletą minučių ir išsakyti savo nuomonę. Atsakymų lauksime iki kovo 27 d. Dėkojame!

1.Kiek laiko dirbate studijų adminstratore/ium LSMU?

- iki 1 metų
- 1-3 metai
- 3-5 metai
- daugiau nei 5 metai

2.Pažymėkite Jums tinkantį 1-ą variantą

- Esu supažindintas/a ir pilnai suprantu savo darbo funkcijas ir atsakomybę
- Esu supažindintas/a, tačiau nesuprantu savo darbo funkcijų ir atsakomybių
- Nesu supažindintas/a su savo darbo funkcijomis ir atsakomybe

3.Ar turite darbe pareigų, kurios neįtrauktos į pareiginius nuostatus?

- Taip
- Ne
- Nežinau

4.Įvertinkite, kiek kiekviena Jūsų atliekamo darbo funkcija yra svarbi dirbant studijų administratoriaus darbą

	Labai svarbu	Svarbu	Nežinau	Nesvarbu	Visai nesvarbu
Tvarkaraščių derinimas ir nuolatinė jų priežiūra	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Auditorijų parinkimas ir jų užimtumo tikrinimas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pažymių suvedimas į sistemą	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Medžiagos studentams įkėlimas į sistemas ar sklaida užsiėmimams	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Labai svarbu	Svarbu	Nežinau	Nesvarbu	Visai nesvarbu
Studentų darbų kodavimas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Studentų lankomumo žurnalo rengimas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dalyvavimas egzaminuose	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Padalinio posėdžių organizavimas, protokolavimas ir išrašų parengimas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rūpinimasis padalinio kanceliariinėmis priemonėmis ir inventoriumi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Techninės pagalbos teikimas rengiant naujas studijų programas, savianalizes ir kt. ataskaitas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Padalinio darbuotojų informavimas apie vidaus teisės aktus,	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Komunikacija su studentais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Įvardinkite, su kokiais sunkumais susiduriate savo darbe?

6. Jūsų rekomendacijos savo darbo kokybės gerinimui

7. Kaip jaučiatės dirbdamas/a studijų administratoriaus darbą?

(Labai blogai) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 (puikiai)